

# Regulamin świadczenia usługi pn. „Porady prawne”

## § 1 Postanowienia wstępne

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu mają zastosowanie do umów na dostęp do Usługi wsparcia prawnego zawieranych pomiędzy Klientami a Infor za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Usługi świadczone są w języku polskim, w oparciu na przepisach prawa obowiązujące na terytorium RP.
4. W przypadku chęci skorzystania e-mailowej Usługi wsparcia prawnego przez Klienta niezbędne jest posiadanie dostępu do urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu: Internet Explorer, Edge, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome i Safari z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i Cookies, oraz dostęp do skrzynki e-mailowej. W przypadku chęci korzystania przez Klienta z telefonicznej Usługi wsparcia prawnego, konieczny jest dostęp do telefonu komórkowego lub stacjonarnego umożliwiającego wykonanie połączenia telefonicznego i rozmowy z Prawnikiem.
5. Skorzystanie z Usługi wymaga pozytywnej weryfikacji Klienta przez konsultanta Infolinii jako osobę uprawnioną do skorzystania z Usługi oraz zaakceptowanie przez Klienta Regulaminu Usługi.

## § 2 Pojęcia

1. Infolinia – centrum telefonicznej obsługi Klienta i świadczenia Usługi, dostępne pod numerem telefonu 22 276 50 01 oraz adresem e-mail: zlecenia@axelo-bs.pl. Usługa wsparcia prawnego świadczona jest telefonicznie w ramach Infolinii w godzinach od 8.00 do 20.00 w Okresie Ważności Usługi.
2. Klient / Usługobiorca – osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, na rzecz której zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa może być świadczona Usługa wsparcia prawnego.
3. Infor – INFOR BIZNES Sp. z o.o. z/s w Warszawie, ul. Okopowa 58/72, 01-042 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 307225, REGON: 141442680, NIP: 5272575823, o kapitale zakładowym w wysokości 29.421.550,00 zł.
4. Polityka prywatności – zbiór zasad dotyczących przetwarzania i ochrony danych osobowych Klienta wraz z informacjami o plikach cookies wykorzystywanych przez Usługodawcę stanowiących integralną część Regulaminu.
5. Prawnik – radca prawny, adwokat lub doradca podatkowy wpisany na listę radców prawnych, adwokatów lub doradców podatkowych prowadzoną przez właściwy organ samorządu zawodowego, który współpracuje z Usługodawcą.
6. Regulamin – oznacza niniejszy Regulamin, bez którego akceptacji nie może zostać świadczona Usługa.
7. Usługodawca – Axelo Business Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie, adres do korespondencji: 35-315 Rzeszów, al. Tadeusza Rejtana 20 Lok. III P, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000579752, nr REGON: 362695042, NIP 8133709322, adres e-mail: biuro@dostepnyprawnik.pl.
8. Usługa - usługa wsparcia prawnego świadczona przez Usługodawcę w zakresie wynikającym z Załącznika nr 1, polegająca na zorganizowaniu i zapewnieniu Klientom dostępu do świadczenia wsparcia prawnego przez Prawników przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość Usługa świadczona jest w oparciu o przepisy prawa powszechnie obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej.
9. Porada prawna – udzielenie odpowiedzi na problem prawny ze wskazaniem jego rozwiązania na gruncie prawa polskiego w oparciu o przedstawiony przez Klienta stan faktyczny w zakresie wynikającym z Załącznika nr 1 do Regulaminu.
10. Okres Ważności Usługi – okres, w trakcie którego Klient ma prawo skorzystać z Usługi, rozpoczynający się od następnego dnia roboczego po opłaceniu Usługi.

## § 3 Prawo do skorzystania z Usługi i warunki świadczenia Usługi

1. Usługa jest świadczona dla Klientów Infor na warunkach określonych w Regulaminie, w zakresie określonym w Załączniku nr 1, w czasie Okresu Ważności Usługi.
2. Klient jest uprawniony do korzystania z Usługi pn: „Porady prawne” organizowanej przez Usługodawcę w związku z posiadaną umową łączącą Klienta z Infor. Procedura korzystania z Usługi:
  - 1) Podczas połączenia telefonicznego z Infolinią inicjującego rozpoczęcie korzystania z Usługi Klient zobowiązany jest podać konsultantowi Infolinii prawidłowe dane identyfikujące, tj. nazwę Klienta, NIP Klienta, numer identyfikacyjny Klienta, oraz zaakceptować Regulamin Usługi. Następnie po pozytywnej weryfikacji Klient podaje wstępne informacje, które pozwolą konsultantowi Infolinii zidentyfikować dziedzinę wsparcia prawnego, aby następnie przełączyć Klienta bezpośrednio do Prawnika, który wykona Usługę
  - 2) W przypadku przesłania wiadomości e-mail do pracowników Infolinii inicjującej rozpoczęcie korzystania z Usługi Klient zobow-

wiązany jest podać w wiadomości e-mailowej dane umożliwiające identyfikację Klienta, tj. nazwę Klienta, NIP Klienta, numer identyfikacyjny Klienta, oraz zaakceptować Regulamin Usługi. Następnie po pozytywnej weryfikacji, która uprawnia Klienta do skorzystania z Usługi, konsultant obsługujący pocztę e-mail przesyła zapytanie Klienta bezpośrednio do Prawnika, który zrealizuje Usługę.

3. Świadczenie Usługi rozpoczyna się z chwilą rozpoczęcia rozmowy telefonicznej pomiędzy Klientem a Prawnikiem, po przekierowaniu Klienta z Infolinii. Prawnik udziela porady prawnej Klientowi w trakcie trwającej rozmowy lub nie później niż w terminie 36 h roboczych od przedstawienia przez Klienta pełnego problemu prawnego, poprzez wykonanie połączenia zwrotnego do Klienta, po wyrażeniu przez niego zgody. W takim przypadku koszty połączenia telefonicznego ponosi Usługodawca.
4. W przypadku świadczenia Usługi za pośrednictwem wiadomości e-mail, Prawnik udziela Porady prawnej Klientowi nie później niż w terminie 36 h roboczych, od zarejestrowania przez Infolinię wpływu wiadomości e-mailowej przedstawiającej problem prawny Klienta wraz z podaniem danych umożliwiających jego identyfikację. W przypadku braku podania danych umożliwiających identyfikację Klienta, pracownik Infolinii podejmuje inicjatywę w celu ustalenia z Klientem danych weryfikacyjnych, umożliwiających skorzystanie z Usługi.
5. Prawnik wykonuje Usługę na podstawie przedstawionych przez Klienta informacji. Opis sprawy podany przez Klienta jest wiążący dla Prawnika do świadczenia Usługi i przyjmuje się, że w chwili przekazywania informacji przez Klienta został ustalony stan faktyczny i prawny sprawy. Ocena stanu prawnego i udzielenie wsparcia prawnego przez Prawnika uzależnione są od przedstawionych przez Klienta informacji, w interesie którego jest przedstawienie sprawy Prawnikowi w sposób wyczerpujący. Usługodawca i Prawnik nie ponoszą odpowiedzialności za Usługę udzieloną Klientowi w podanym przez Klienta stanie faktycznym, jeśli stan ten okazał się nieprawdziwy lub niepełny.
6. Z zakresu Usługi wyłączone są sprawy, w których:
  - 1) zachodzi konflikt interesów pomiędzy Klientem a Usługodawcą, Prawnikiem, bądź Infor;
  - 2) zachodzą okoliczności wyłączające możliwość jej świadczenia zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa lub przepisami korporacyjnymi obowiązującymi Prawników.
7. Usługodawca lub Prawnik odmawia realizacji Usługi, jeżeli zadane przez Klienta pytanie zmierza do naruszenia lub obejścia obowiązującego prawa, lub jeżeli Klient posłużył się zwrotem wulgarnym, lub jeżeli zapytanie narusza Regulamin w inny sposób.
8. W celu zapewnienia najwyższego poziomu świadczonych usług przez Usługodawcę oraz bezpieczeństwa Klientów wszystkie rozmowy między Klientem a konsultantami Infolinii oraz Prawnikami są nagrywane i objęte tajemnicą zawodową. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z regulacjami wskazanymi w następnym przepisie Regulaminu oraz zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami Usługodawcy.
9. Usługodawca zobowiązuje się zapewnić Klientom świadczenie Usługi z należytą starannością właściwą dla osób posiadających przewidziane przepisami prawa uprawnienia do świadczenia wsparcia prawnego. Standardy postępowania Prawników określone są w:
  - a) Ustawie z dnia 26 maja 1982 r., Prawo o adwokaturze (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1513) oraz w Kodeksie etyki adwokackiej uchwalonym przez Naczelną Radę Adwokacką 10 października 1998 r. (uchwała nr 2/XVIII/98) ze zmianami wprowadzonymi uchwałą Naczelnej Rady Adwokackiej nr 32/2005 z 19 listopada 2005 r. oraz uchwałami Naczelnej Rady Adwokackiej nr 33/2011 – 54/2011 z dnia 19 listopada 2011 r.
  - b) Ustawie z dnia 6 lipca 1982 r. o radcach prawnych (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 75) oraz w Kodeksie etyki radców prawnych uchwalonym uchwałą nr 3/2014 Nadzwyczajnego Zjazdu w dniu 22 listopada 2014 r.
  - c) Ustawie z dnia 5 lipca 1996 r. o doradztwie podatkowym (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 130) oraz w Zasadach Etyki Doradców Podatkowych stanowiących załącznik do uchwały nr 32/2014 Krajowej Rady Doradców Podatkowych z dnia 11 lutego 2014 r.
10. Świadcząc Usługę, Usługodawca oraz Prawnicy świadczący wsparcie prawne zobowiązani są do zachowania chronionej właściwymi przepisami tajemnicy zawodowej zgodnie z regulacjami wskazanymi ust. 10 oraz zgodnie z wewnętrznymi uregulowaniami Usługodawcy.

#### **§ 4 Reklamacje**

1. Usługodawca zapewnia poprawne działanie Infolinii i zobowiązuje się usuwać wady lub przerwy w funkcjonowaniu Infolinii, zgłoszone przez Klientów. Usługodawca ponadto zapewnia wysoką jakość usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym Usług.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, w tym szybkość przesyłu danych systemu teleinformatycznego oraz infrastruktury technicznej, z których korzysta Klient.
3. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi można wносить pisemnie lub drogą elektroniczną.
4. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient powinien wskazać numer Klienta, jednocześnie może zostać poproszony o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji.
5. Klient może powiadomić Usługodawcę o wszelkich wadach lub przerwach funkcjonowania Infolinii lub o wadach wyświadczonych Usług za pośrednictwem korespondencji pisemnej na adres siedziby Usługodawcy, korespondencji elektronicznej na adres reklamacje@dostepnyprawnik.pl lub telefonicznie poprzez Infolinię.
6. W reklamacji Klient powinien podać swoje dane osobowe i datę wystąpienia przyczyn reklamacji.
7. Usługodawca udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania na papierze lub innym trwałym nośniku danych.

## **§ 5 Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest – Infor Biznes Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Okopowej 58/72, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000225279, REGON: 011617580, NIP: 118-00-93-066, a także INFOR BIZNES Sp. z o.o. z/s w Warszawie, ul. Okopowa 58/72, 01-042 Warszawa, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 307225, REGON: 141442680, NIP: 5272575823.
2. Axelo Business Services Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie, Al. Tadeusza Rejtana 20 Lok. III P, Rzeszów, 35-315, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000579752, posiadająca numer NIP: 8133709322 oraz REGON: 362695042 – jest Procesorem danych osobowych Klientów w związku ze świadczoną Usługą pn. „Porady prawne”.
3. Procesor zapewnia ochronę prywatności na poziomie co najmniej odpowiadającym standardom określonym w obowiązujących przepisach prawnych, w tym w szczególności w przepisach Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, „RODO”).
4. Klient może skontaktować się również z Procesorem w zakresie danych osobowych, do których Procesor ma dostęp w związku realizacją Usługi, na adres poczty elektronicznej: rodo@dostepnyprawnik.pl.
5. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów oraz ich ochrony, jak również prawa przysługujące Klientom w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności Administratora, stanowiącej załącznik do Regulaminu.

## **§ 6 Postanowienia końcowe**

1. Rozstrzygnięcie sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą a Klientem zostaje poddane sądom właściwym dla miejsca siedziby Usługodawcy.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego.
3. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronach [www.Inforlex.pl](http://www.Inforlex.pl) oraz na każde żądanie Klienta może mu być dostarczony drogą elektroniczną (na adres e-mail wskazany podczas połączenia z Infolinią) bez dodatkowych opłat.
4. Załącznikami do Regulaminu, stanowiącymi jego integralną część, są:
  - 1) Zakres Usługi pn. „Porady prawne”,
  - 2) Polityka Prywatności wraz z Klauzulą informacyjną Administratora.

## Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usługi pn. „Porady prawne”

\* Okres Ważności Usługi, w trakcie którego Klient ma prawo skorzystać z Usługi, rozpoczyna się od następnego dnia roboczego po opłaceniu zakupionej Usługi.

USŁUGA „Porady prawne”	
LIMIT	Wsparcie prawne obejmuje 1 poradę prawną telefoniczną/wymienną na poradę e-mailową
DZIEDZINY PRAWA	Prawo pracy
	Prawo cywilne
	Prawo gospodarcze
	Prawo podatkowe
	Prawo upadłościowe
	Prawo restrukturyzacyjne
	Regulacje dotyczące szczególnych rozwiązań związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych
	Regulacje związane ze sprzedażą internetową
RODO	
OKRES WAŻNOŚCI USŁUGI	3 miesiące *
CENA	59 zł brutto

## **§ 1 Dane osobowe**

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest INFOR BIZNES Sp. z o.o. z siedzibą: ul. Okopowa 58/72, 01-042 Warszawa, i INFOR PL S.A. z siedzibą ul. Okopowa 58/72, 01-042 Warszawa.
2. Z inspektorem ochrony danych można kontaktować się, pisząc na adres Administratora jak powyżej lub na adres e-mail: iod@infor.pl.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
  - a) w celu świadczenia usługi w serwisie Administratora danych, w oparciu na postanowieniach zaakceptowanego regulaminu przez cały okres świadczenia tych usług oraz przez okres związany z ochroną wzajemnych roszczeń,
  - b) prowadzenia działań z zakresu marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych, a więc art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, przy czym zgodnie z przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy – Prawo telekomunikacyjne potrzebujemy dodatkowej zgody na wykorzystanie podanych kanałów komunikacji w celu prowadzenia działań marketingowych. W tym przypadku Pani/Pana dane będą przetwarzane do czasu zgłoszenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania lub do czasu wycofania zgód na otrzymywanie materiałów marketingowo-informacyjnych drogą elektroniczną.
  - c) sprzedaż produktów i usług oferowanych przez spółki Grupy INFOR,
  - d) cele związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, w tym na potrzeby prowadzenia analiz i statystyk,
  - e) udzielanie odpowiedzi na pisma i wnioski oraz udzielanie odpowiedzi w toczących się postępowaniach,
  - f) prowadzenie działań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa,
  - f) archiwizacje.
4. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych będzie:
  - a) niezbędność do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą,
  - b) niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora.
5. Pani/Pana dane mogą być przekazywane następującym podmiotom:
  - a) procesorom w związku ze zleconymi przez spółki Grupy INFOR działaniami realizowanymi w imieniu spółek,
  - b) spółkom Grupy INFOR i podmiotom współpracującym oraz kontrahentom,
  - c) tym, którym dane zostały udostępnione na podstawie udzielonej zgody.
6. Dane mogą być przekazane do państw trzecich (m.in. USA) na podstawie standardowych klauzul umownych w związku z:
  - a) działaniami podejmowanymi na serwisach społecznościowych oraz wykorzystaniem wtyczek i innych narzędzi pochodzących z tych serwisów (m.in. Facebook, Twitter, Google+),
  - b) wykorzystaniem narzędzi analitycznych i służących zanonimizowanemu śledzeniu zachowań użytkowników, w szczególności takich jak Google Analytics, Gemius Traffic, Chartbeat,
  - c) wykorzystaniem platform reklamowych służących pozyskaniu środków na utrzymanie serwisów internetowych (w szczególności: Google adsense).
7. Ponadto informujemy, że ma Pani/Pan prawo do:
  - a) żądania dostępu do dotyczących Pani/Pana danych osobowych,
  - b) sprostowania danych,
  - c) żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia,
  - d) usunięcia danych lub ograniczenia przetwarzania,
  - e) wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych,
  - f) przeniesienia Pani/Pana danych osobowych.
8. Mają Państwo prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Państwa danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem. Zgoda jest niezależna od czasu, w jakim Państwo korzystają z usług, obowiązuje do jej odwołania. Udzielenie zgód oznacza możliwość otrzymywania dostosowanych do Państwa potrzeb informacji marketingowych i ofert dotyczących produktów i świadczonych usług od Spółek Grupy INFOR i podmiotów trzecich na podany adres e-mail lub numer telefonu, jak również uprawnia do kontaktów telefonicznych.
9. W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania Pani/Pana danych osobowych przez Spółki Grupy INFOR mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
10. Spółki Grupy INFOR korzystają z profilowania w oparciu na prawnie uzasadnionym interesie, tj. art. 6 ust. 1 lit. f) RODO – profilowanie wykonywane jest w na posiadanych danych w szczególności takich jak: dane dotyczące świadczonych usług, dane transmisyjne, dane o lokalizacji, informacje pozyskane za pomocą plików cookies. Profilowanie ma wpływ na informacje marketingowe oraz oferty, które będą Państwo otrzymywać (oferta dopasowana do Państwa potrzeb).
11. Przez Spółki Grupy INFOR rozumiemy spółki powiązane kapitałowo z INFOR PL S.A., szczegółowe informacje znajdują się na stronie <http://holding.infor.pl/>.
12. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych prosimy kierować na

adres Administratora z dopiskiem „Dane osobowe” lub do Biura Obsługi Klienta na skrzynkę bok@infor.pl.

13. Usługobiorca ma prawo wglądu do swoich danych osobowych, ich modyfikowania oraz usunięcia, po uprzednim kontakcie z Biurem Obsługi Klienta.
14. W przypadku Płatności PayU, administratorem danych osobowych jest równocześnie PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, nr KRS 0000274399, ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań.

## **§ 2 Zgody**

1. Niezależnie od postanowień paragrafu poprzedzającego, przy składaniu zamówienia Usługobiorca ma możliwość wyrażenia zgód na przetwarzanie swoich danych.
2. Wyrażenie zgody jest dobrowolne. Jednakże może stanowić warunek świadczenia usługi nieodpłatnej.
3. Usługobiorca może w każdym czasie odwołać swoją zgodę, przesyłając wiadomość na adres e-mail usługodawcy: bok@infor.pl. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Państwa danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem.
4. Zgoda jest niezależna od czasu, w jakim Państwo korzystacie z usług, obowiązuje do jej odwołania.
5. Udzielenie zgód oznacza możliwość otrzymywania dostosowanych do Państwa potrzeb informacji marketingowych i ofert dotyczących produktów i świadczonych usług od spółek z Grupy INFOR i podmiotów trzecich na podany adres e-mail lub umer telefonu, jak również uprawnia do kontaktów telefonicznych.

## **§ 3 Pliki cookies**

1. W celu zapewnienia maksymalnej wygody użytkowników przy korzystaniu z Serwisu (zapamiętywanie preferencji i ustawień na naszych stronach, zbieranie anonimowych danych dla celów reklamowych i statystycznych), Serwis wykorzystuje pliki cookies.
2. Usługobiorca ma możliwość samodzielnej zmiany ustawień dotyczących cookies w swojej przeglądarce internetowej.