

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CAŁODOBOWEJ OPIEKI PRAWNEJ LEXMED I LEXMED VIP

## § 1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Wykonawcą Usług Całodobowej Opieki Prawnej LexMed i LexMed VIP, zwanej dalej Usługą, jest spółka Pampuszko, Hołubowski i Wspólnicy spółka komandytowa z siedzibą w Katowicach, adres: ul. Jagiellońska 24/2, 40-032 Katowice, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach pod numerem KRS 0001014524, posługująca się numerem REGON: 524234519 i NIP: 9542850490, zwana dalej Wykonawcą.
2. Usługa świadczona jest pod ogólnodostępnym i ogólnopolskim numerem telefonicznym + 48 884 024 800.
3. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Całodobowej Opieki Prawnej LexMed i LexMed VIP, zwany dalej Regulaminem, stanowi integralną część umowy o świadczenie usług całodobowej opieki prawnej Lexmed i określa rodzaje, warunki oraz zasady świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Uprawnionych, usług w rodzaju:
  - a) Całodobowa Opieka Prawna LexMed;
  - b) Całodobowa Opieka Prawna LexMed VIP.
4. Wykonawca świadczy Usługi zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz Zasadami Etyki Adwokata i Radcy Prawnego.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

## § 2

### DEFINICJE

Użyte w Regulaminie definicje należy rozumieć następująco:

1. **WYKONAWCA** – Pampuszko, Hołubowski i Wspólnicy spółka komandytowa z siedzibą w Katowicach, adres: ul. Jagiellońska 24/2, 40-032 Katowice, KRS 0001014524, REGON: 524234519 i NIP: 9542850490;
2. **FINANSUJĄCY** – Zarząd Regionu Ogólnopolskiego Związku Zawodowego Lekarzy (OZZL), będący Zleceniodawcą w ramach umowy o świadczenie usługi całodobowej opieki prawnej LexMed.
3. **USŁUGA CAŁODOBOWEJ OPIEKI PRAWNEJ LEXMED** - świadczone na rzecz UPRAWNIONYCH przez Wykonawcę odpłatne Usługi Całodobowej Opieki Prawnej LexMed i LexMed VIP, polegające na udzielaniu przez Wykonawcę informacji prawnej - odpowiedzi na pytania prawne z zakresu obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej prawa, na podstawie przedstawionego przez Uprawnionego stanu faktycznego. Usługi nie obejmują:

- a. zastępstwa prawnego lub procesowego,
  - b. sporządzania projektów pism w postępowaniach sądowych i administracyjnych lub w sprawach prywatnych,
  - c. opiniowania umów lub innych dokumentów pod względem formalno-prawnym.
4. **USŁUGA CAŁODOBOWEJ OPIEKI PRAWNEJ LEXMED VIP** – Usługa Całodobowej Opieki Prawnej LexMed, z dodatkowym uprawnieniem wyłącznym dla tej usługi, a polegającym na tym, iż odpowiedzi na pytania prawne kierowane w ramach Usługa Całodobowej Opieki Prawnej LexMed VIP mogą być udostępniane i publikowane przez Uprawnionego do Usługi LexMed VIP bez ograniczeń
  5. **USŁUGI** - łącznie Usługa Całodobowej Opieki Prawnej LexMed oraz Usługa Całodobowej Opieki Prawnej LexMed VIP,
  6. **INFOLINIA** - numer telefoniczny + 48 884 024 800 lub czynny 24 godziny na dobę, za pośrednictwem którego Uprawniony zgłasza zapytanie prawne; Koszt połączenia z Infolinią zależy od taryfy operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Uprawniony w celu połączenia się z Infolinią;
  7. **ROZMÓWCZA** – osoba inicjująca połączenie z Infolinią;
  8. **UPRAWNIONY** – lekarze i lekarze stomatolodzy uprawnieni na podstawie decyzji i wskazania Finansującego, do korzystania z Usługi Całodobowej Opieki Prawnej LexMed i/lub z Usługi Całodobowej Opieki Prawnej LexMed VIP; jak również Rozmówca po pozytywnym zweryfikowaniu i identyfikacji jego danych z danymi z Wykazu Osób; posiadanie statusu Uprawnionego zweryfikowane jest w trakcie połączenia z Infolinią,
  9. **WYKAZ OSÓB** – lista osób wskazanych przez Finansującego jako Uprawnieni do korzystania z Usług, zawierająca dane Uprawnionych takie jak imię i nazwisko, numeru PESEL, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail oraz dodatkowo informacja czy danej Osobie Uprawnionej przysługują usługi całodobowej opieki prawnej LexMed VIP;
  10. **KARTA IDENTYFIKACYJNA** – Karta zawierająca indywidualny numer umowy oraz inne dane umożliwiające identyfikację Uprawnionego;

### § 3

#### WERYFIKACJA UPRAWNIONYCH

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Uprawnionych, Usług Całodobowej Opieki Prawnej LexMed i LexMed VIP.
2. Weryfikację osób Uprawnionych do korzystania z usług opieki prawnej LexMed i LexMed VIP, Wykonawca będzie dokonywał na podstawie danych zamieszczonych w liście osób wskazanych przez Finansującego jako Uprawnieni, (zwanej dalej Wykazem Osób) która została przedstawiona Wykonawcy przez Finansującego. Finansującego jest zobowiązany do aktualizowania Wykazu Osób do 20-go dnia każdego miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym zachodzą zmiany.
3. Każdy Uprawniony otrzyma od Finansującego Kartę Identyfikacyjną z indywidualnym numerem umowy oraz z innymi danymi umożliwiającymi identyfikację Uprawnionego. Karta identyfikacyjna stanowi własność Finansującego i podlega zwrotowi w przypadku wykreślenia Uprawnionego z Wykazu Osób. Karta identyfikacyjna zawierać będzie logo OZZL .
4. Celem weryfikacji Uprawnionych, w Wykazie Osób przy każdym Uprawnionym muszą być zamieszczone dane w postaci:

- a) Imienia,
- b) nazwiska,
- c) numeru PESEL,
- d) numer telefonu
- e) adresu zamieszkania,
- f) adresu e-mail oraz
- g) dodatkowo informacja czy danej Osobie Uprawnionej przysługują usługi całodobowej opieki prawnej LexMed VIP.

Brak wskazania przez Finansującego dla danego Uprawnionego, chociażby jednej z wyżej wskazanych danych, jest uznawane za uniemożliwienie dokonania weryfikacji i identyfikacji Uprawnionego przez Wykonawcę i zwalnia Wykonawcę z obowiązku świadczenia Usług dla danego Uprawnionego, do czasu uzupełnienia brakujących danych. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Rozmówcę za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.

5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za brak przedstawienia przez Finansującego aktualnego Wykazu Osób lub wadliwość wskazanych danych na Wykazie.
6. Uprawniony zobowiązany jest do niezwłocznej aktualizacji swoich danych wskazanych w Wykazie Osób, pod rygorem braku możliwości dokonania weryfikacji i identyfikacji Uprawnionego przez Wykonawcę i zwolnienia Wykonawcy z obowiązku świadczenia Usług dla danego Uprawnionego, do czasu aktualizacji jego danych. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Rozmówcę za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.
7. Wykonawca celem weryfikacji Uprawnionego, ma prawo zadawać Rozmówcy pytania o wskazanie danych zamieszczonych w Wykazie Osób oraz danych widniejących na Karcie Identyfikacyjnej. Niepodanie przez Rozmówcę żadnej odpowiedzi lub wskazanie odpowiedzi niezgodnej z danymi zamieszczonymi w Wykazie Osób lub na Karcie Identyfikacyjnej, jest uznawane za uniemożliwienie dokonania weryfikacji i identyfikacji Uprawnionego przez Wykonawcę i zwalnia Wykonawcę z obowiązku świadczenia Usług dla danego Rozmówcy, do czasu podania prawidłowych danych i ponownego zadania pytania prawnego. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Rozmówcę za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.
8. Prawo do zadania pytania prawnego za pośrednictwem Infolinii, przysługuje jedynie osobiście Uprawnionemu. Uprawniony nie ma prawa udzielać swoich danych lub udostępniać ich innej osobie, celem skorzystania przez tą osobę z Infolinii i zadania pytania prawnego.
9. Uprawniony ma obowiązek zabezpieczenia swoich danych i informacji, w tym Karty Identyfikacyjnej, związanych z korzystaniem z Usług objętych niniejszym Regulaminem, tak aby nie mogły być ujawnione lub przekazane innym osobom, tak w sposób świadomy jak i nieświadomy.
10. W przypadku powzięcia przez Wykonawcę wątpliwości co do tożsamości Rozmówcy, w tym powzięcia wątpliwości, że rozmowa nie przebiega z Uprawnionym, Wykonawca może odmówić udzielenia odpowiedzi prawnej, ale w każdym przypadku przed ewentualnym rozpoczęciem realizacji usługi, za pośrednictwem e-mail, poinformuje Uprawnionego o zgłoszeniu w ramach Infolinii pytania prawnego, z powołaniem się na jego dane i powzięciem wątpliwości o tożsamości Rozmówcy.

11. Wykonawca zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia odpowiedzi prawnej na rzecz Uprawnionego, jeżeli z rozmowy wynika, że mimo podania prawidłowych danych Uprawnionego, płeć Rozmówcy nie zgadza się z płcią Uprawnionego. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Rozmówcę za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe. Jednocześnie w takim przypadku, Wykonawca za pośrednictwem e-mail, poinformuje Uprawnionego o zgłoszeniu w ramach Infolinii pytania prawnego, z powołaniem się na jego dane i powzięciem wątpliwości o tożsamości Rozmówcy.
12. Wykonawca zastrzega sobie prawo do odmowy udzielenia odpowiedzi prawnej na rzecz Uprawnionego, w razie powzięcia uzasadnionego przypuszczenia, że pytanie prawne jest zdawane bezpośrednio lub pośrednio przez podmiot profesjonalnie lub zawodowo zajmujący się działalnością prawniczą lub przez podmiot prowadzący taką działalność gospodarczą (w szczególności na rzecz sędziów prokuratorów, adwokatów, radców prawnych, doradców podatkowych, doradców restrukturyzacyjnych, komorników, notariuszy lub prawników), bądź też jeżeli odpowiedź na pytanie prawne ma być przez taki podmiot bezpośrednio lub pośrednio wykorzystywana. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Rozmówcę za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.
13. Wykonawca zastrzega sobie prawo do powtórnej i następczej weryfikacji danych Rozmówcy i identyfikacji Uprawnionego również po zadaniu pytania prawnego, tj. w trakcie całego procesu świadczenia Usługi. Jeżeli ponowna weryfikacja danych rozmówcy i identyfikacja Uprawnionego nie przebiegły pomyślnie, Wykonawca ma prawo odmówić udzielenia odpowiedzi prawnej, do czasu podania prawidłowych danych i ponownego zadania pytania prawnego. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Rozmówcę za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe. Jednocześnie Wykonawca za pośrednictwem e-mail, poinformuje Uprawnionego o zgłoszeniu w ramach Infolinii pytania prawnego, z powołaniem się na jego dane.

#### **§ 4**

#### **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Usługa opieki prawnej polega na udzielaniu przez Wykonawcę odpowiedzi prawnych na pytania prawne zadane przez Uprawnionych.
2. Świadczenie przez Wykonawcę usług całodobowej opieki prawnej LexMed i LexMed VIP na rzecz Uprawnionych, odbywać się będzie na zasadzie świadczenia na rzecz osoby trzeciej zgodnie z art. 393 Kodeksu Cywilnego, z zastrzeżeniem, że Finansujący nie będzie miał dostępu do treści pytań i odpowiedzi na pytania prawne zadane i udzielane Uprawnionym przez Wykonawcę.
3. Wykonanie Usługi przez Wykonawcę na rzecz Uprawnionych, następuje na podstawie zlecenia usługi poprzez złożenie zapytania prawnego. Zlecenie usługi przez Uprawnionego stanowi jednocześnie akceptację niniejszego Regulaminu, co jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Uprawnionego zgody na warunki w nim zawarte.
4. Zadawanie pytań prawnych odbywa się telefonicznie poprzez kontakt z czynną 24 godziny na dobę infolinią pod numerem telefonu + 48 884 024 800 (zwana dalej Infolinia LexMed).
5. Infolinia LexMed obsługiwana jest:
  - a) przez konsultanta - codziennie w godzinach od 8:00 do 20:00, z wyłączeniem dni wskazanych pkt c) i d) poniżej,
  - b) automatycznie przy użyciu środków technicznych umożliwiających nagranie połączenia, a następnie jego odtworzenie - codziennie w godzinach od 20:00 do 8:00 dnia następnego,

- c) automatycznie przy użyciu środków technicznych umożliwiających nagranie połączenia, a następnie jego odtworzenie - w określone poniżej dni świąteczne (łącznie 13 dni):
- 01 stycznia – Nowy Rok;
  - 06 stycznia – Święto Trzech Króli;
  - Pierwszy dzień Wielkiej Nocy (święto ruchome);
  - Drugi dzień Wielkiej Nocy (święto ruchome);
  - 1 maja, Święto Pracy
  - 3 maja, Święto Narodowe Trzeciego Maja
  - Dzień Bożego Ciała (święto ruchome);
  - 15 sierpnia – Wniebowzięcie Najświętszej Marii Panny;
  - 01 listopada – Uroczystość Wszystkich Świętych;
  - 11 listopada - Narodowe Święto Niepodległości
  - 24 grudnia – Wigilia Bożego Narodzenia;
  - 25 grudnia – pierwszy dzień Bożego Narodzenia;
  - 26 grudnia – drugi dzień Bożego Narodzenia.
- d) automatycznie przy użyciu środków technicznych umożliwiających nagranie połączenia, a następnie jego odtworzenie, bądź przy wykorzystaniu wiadomości email przesłanej na adres kancelaria@phsw.legal - w każdy dzień tzw. weekendu to jest w każdą sobotę lub niedzielę (dalej zwane Weekendem)

6. W każdym przypadku, w celu zapewnienia należytej jakości obsługi, połączenia będą rejestrowane przez Wykonawcę. Brak wyrażenia przez Uprawnionego zgody na nagrywanie połączenia, jest uznawane za brak zadania pytania prawnego i zwalnia Wykonawcę z obowiązku świadczenia Usług dla danego Uprawnionego, do czasu wyrażenia zgody na nagrywanie połączenia i ponownego zadania pytania prawnego.
7. Uprawniony przed zadaniem pytania prawnego, potwierdza że zapoznał się z Regulaminem Świadczenia Usług Całodobowej Opieki Prawnej LexMed i LexMed VIP oraz, że akceptuje jego postanowienia. Brak wyrażenia przez Uprawnionego potwierdzenia i akceptacji Regulaminu, jest uznawane za brak zadania pytania prawnego i zwalnia Wykonawcę z obowiązku świadczenia Usług dla danego Uprawnionego, do czasu wyrażenia potwierdzenia i akceptacji Regulaminu i ponownego zadania pytania prawnego.
8. Zgłaszane przez Uprawnionego pytanie prawne powinny być zwięzłe i rzeczowe oraz powinno dotyczyć jednego zagadnienia prawnego i umożliwiać udzielenie syntetycznej odpowiedzi na pytanie prawne. Pytanie nie powinno stwarzać wątpliwości co do istoty problemu prawnego i zawierać przedstawienie wszystkich istotnych okoliczności faktycznych mających wpływ na udzielenie porady. Wykonawca nie bada i nie weryfikuje prawdziwości przedstawionego stanu faktycznego.
9. Uprawniony pod warunkiem poprawnej weryfikacji i identyfikacji danych, może zadawać pytania prawne bez ograniczenia ich liczby, przy czym jednocześnie rozpatrywane będzie jedno pytanie prawne – wyklucza się możliwość zadawania wielu pytań prawnych jednocześnie w oparciu o różne stany faktyczne.

10. W celu wyjaśnienia wątpliwości ustala się zasadę, że po przedstawieniu przez Uprawnionego stanu faktycznego i zadaniu pytania prawnego, kolejne przedstawienie nowego stanu faktycznego i pytania prawnego może nastąpić po wcześniejszym udzieleniu odpowiedzi na wcześniejsze pytanie/a prawne zadane przez danego Uprawnionego. W uzasadnionych przypadkach, pod warunkiem takiego uzgodnienia pomiędzy Uprawnionym i Wykonawcą, dopuszcza się zadawanie więcej niż jednego pytania prawnego do tego samego stanu faktycznego (uzgodnienie takie musi zostać potwierdzone przez Wykonawcę za pośrednictwem wiadomości e-mail).
11. Uprawniony celem skorzystania z Usług przewidzianych niniejszym Regulaminem, zobowiązany jest odpowiedzieć na wszelkie pytania konsultanta Infolinii LexMed lub na pytania odtwarzane automatycznie przy użyciu środków technicznych, zmierzające do ustalenia stanu faktycznego sprawy i mające istotne znaczenie przy formułowaniu odpowiedzi na zadane pytanie prawne.
12. W przypadku, gdy Uprawniony odmawia odpowiedzi lub nie udziela odpowiedzi na pytania konsultanta Infolinii LexMed lub na pytania odtwarzane automatycznie przy użyciu środków technicznych, uniemożliwiając tym samym ustalenie w sposób wyczerpujący stanu faktycznego i udzielenie jednoznacznej odpowiedzi na zadane pytanie prawne, czyli takiej, która nie musi przewidywać różnych wariantów sytuacji prawnej, konsultant Infolinii LexMed dokona możliwie precyzyjnego opisu stanu faktycznego na podstawie uzyskanych informacji.
13. Odpowiedź na każde pytanie prawne zadane w ramach usługi LexMed i LexMed VIP jest podpisywana przez adwokata lub radcę prawnego oraz sygnowana jest logiem OZZL i całodobowej opieki prawnej LexMed.
14. Odpowiedź prawna na zadane pytanie prawne będzie udzielana przez Wykonawcę mailowo na adres e-mail Uprawnionego podany w Wykazie Osób. Odpowiedź zostanie sporządzona w formie pisemnej i podpisana przez adwokata lub radcę prawnego, a następnie w formacie PDF zostanie przesłana na adres mailowy Uprawnionego.
15. Odpowiedzi na pytania prawne zawierają niezależne, subiektywne opinie autora odpowiedzi, dotyczące oceny prawnej zadanego pytania. Zastrzega się, że w żadnym przypadku, ocena prawna wyrażona w odpowiedzi nie gwarantuje dla Uprawnionego pozytywnego rozstrzygnięcia jego sprawy, w tym w szczególności w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, administracyjnego lub sądowno-administracyjnego.
16. Odpowiedź na pytania prawne obejmuje swym zakresem wyłącznie okoliczności w niej określone i związane ze wskazanym stanem faktycznym, w związku z czym nie mogą być interpretowane rozszerzająco, jako mające zastosowanie do innych, podobnych stanów faktycznych.
17. Odpowiedź na pytanie prawne będzie udzielona:
  - a. w ciągu 24 godzin od momentu zadania pytania prawnego i wskazania okoliczności faktycznych sprawy, o ile kontakt z infolinią i zadanie pytania nastąpi w godzinach od 8<sup>00</sup> do 20<sup>00</sup>;
  - b. w przypadku pytań zapisanych automatycznie przy użyciu środków technicznych w godzinach od 20<sup>00</sup> do 8<sup>00</sup> dnia następnego, w ciągu 24 godzin od godziny 8<sup>00</sup> tego dnia następnego, o którym mowa w niniejszym punkcie, o ile Uprawniony zadał pytanie prawne i wskazał okoliczności faktyczne sprawy;
  - c. w przypadku pytań zapisanych automatycznie przy użyciu środków technicznych w Święta, w ciągu 24 godzin od godziny 8<sup>00</sup> pierwszego dnia niebędącego Świętem, który przypada po dniu zdefiniowanym w niniejszym Regulaminie jako Święto, o ile Uprawniony zadał pytanie prawne i wskazał okoliczności faktyczne sprawy.

- d. w przypadku pytań zapisanych automatycznie przy użyciu środków technicznych lub przy wykorzystaniu wiadomości email w Weekendy, w ciągu 24 godzin od godziny 8<sup>00</sup> w poniedziałek przypadający po tym Weekendzie.
18. Odpowiedź na pytanie prawne zadane na tle skomplikowanego lub rozbudowanego stanu faktycznego, a także odpowiedzi na więcej niż jedno pytanie prawne zadane do tego samego stanu faktycznego zostaną udzielone w okresie innym, indywidualnie ustalonym z danym Uprawnionym nie dłuższym jednak niż 3 dni robocze chyba, że Uprawniony wyrazi zgodę na dłuższy termin. Do rozpoczęcia biegu terminu określonego w niniejszym ustępie uregulowanie z ust. 9 powyżej stosuje się odpowiednio.
  19. Wykonawca zastrzega sobie prawo do kontaktu z Uprawnionym, telefonicznie lub mailowo na numer telefonu lub adres e-mail podany w Wykazie Osób, w celu uzupełnienia opisu stanu faktycznego. Termin realizacji usługi i udzielenia informacji prawnej, liczony jest wówczas od chwili uzyskania uzupełnienia stanu faktycznego. W każdym przypadku Wykonawca może dokonywać przedłużeń o 24 godziny terminu udzielenia odpowiedzi na pytanie prawne, przy czym przedłużenie to może nastąpić przed terminem udzielenia odpowiedzi i musi zostać dokonane poprzez przesłanie wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.
  20. Finansującego, jak również inne podmioty poza podmiotami wykonującymi Usługi przewidziane niniejszym Regulaminem, nie będą miały dostępu do treści pytań i odpowiedzi na pytania prawne zadawane i udzielane Uprawnionym przez Wykonawcę.
  21. Odpowiedzi na pytania prawne kierowane w ramach usługi LexMed nie mogą być udostępniane i/lub publikowane i będą przeznaczone wyłącznie do użytku jej adresata, w szczególności zabronione będzie nieupoważnione korzystanie z informacji w niej zawartych, ujawnianie ich, rozpowszechnianie lub kopiowanie bez zgody Wykonawcy. Odpowiedzi na pytania prawne kierowane w ramach usługi LexMed VIP mogą być udostępniane i publikowane przez Uprawnionego do usługi LexMed VIP bez ograniczeń.
  22. Wykonawca oraz osoby działające w jego imieniu przy realizacji Usług objętych niniejszym Regulaminem, zobowiązane są zachować w tajemnicy wszystkie informacje uzyskane od jakiegokolwiek Uprawnionego, w tym zakres stanu faktycznego, treść zadanego pytania prawnego oraz udzielonej odpowiedzi na pytanie prawne.
  23. Niedopuszczalne jest zgłaszanie w ramach połączeń z Infolinią, treści o charakterze bezprawnym lub obraźliwym, bądź niezwiązanym z przedmiotem dla którego uruchomiono Infolinię. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę, że treści zgłaszane przez Rozmówcę mają charakter bezprawny lub obraźliwy, bądź niezwiązany z przedmiotem dla którego uruchomiono Infolinię, Wykonawca ma prawo zakończenia połączenia i w związku z tym uznaje się że nie zadano pytania prawnego, a Wykonawca zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usług dla danego Uprawnionego. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Rozmówcę za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.
  24. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do Infolinii związane w szczególności z działaniem siły wyższej, wadliwym funkcjonowaniem lub awariami leżącymi po stronie dostawców usług telekomunikacyjnych, wadliwym funkcjonowaniem lub awariami leżącymi po stronie Uprawnionego oraz nieprzestrzeganiem niniejszego Regulaminu przez Uprawnionego.
  25. Wykonawca zastrzega sobie prawo do dokonywania niezbędnych bieżących, napraw lub serwisu Infolinii, które mogą spowodować krótkie przerwy techniczne w funkcjonowaniu Infolinii. Wykonawca dołoży wszelkiej staranności, aby przerwy techniczne nie trwały dłużej niż 12 godzin.

## § 5

### WYNAGRODZENIE

1. Usługi przewidziane w niniejszym Regulaminie, są świadczone przez Wykonawcę odpłatnie.
2. Koszty świadczenia Usług przewidzianych niniejszą umową pokrywa Finansujący. Rozliczenie i zapłata wynagrodzenia Wykonawcy za wykonanie Usług przewidzianych niniejszym Regulaminem, nastąpi między Wykonawcą, a Finansującym, na podstawie odrębnej umowy zawartej między tymi podmiotami.
3. Wykonawca z tytułu wykonania Usług przewidzianych niniejszą umową nie ma prawa pobierać od Uprawnionych jakichkolwiek opłat.
4. Zastrzega się, że w razie opóźnienia lub braku realizacji przez Finansującego, zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy, powyżej 1 miesiąca, Wykonawca ma prawo wstrzymania wykonywania Usług na rzecz Uprawnionych. O skorzystaniu przez Wykonawcę z prawa do wstrzymania wykonywania Usług, Wykonawca poinformuje Uprawnionych za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.

## **§ 6**

### **ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Wykonawca zobowiązuje się do dochowania staranności w wykonywaniu Usług objętych niniejszym Regulaminem.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie wobec Finansującego..
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za treść odpowiedzi prawnej udzielonej na podstawie niepełnego lub niedokładnego stanu faktycznego przedstawionego przez Uprawnionego, bądź nieprawidłowo sformułowanego pytania prawnego.
4. Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia odpowiedzi prawnej w przypadku, gdy pytanie prawne nie dotyczy zagadnienia prawnego lub jest sformułowane w sposób uniemożliwiający uzupełnienie go o dane i informacje umożliwiające udzielenie odpowiedzi prawnej. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Uprawnionego za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Infolinii i Usług objętych niniejszym Regulaminem, przez inną osobę niż Uprawniony, jeżeli osoba ta podając się za Uprawnionego, przejdzie pomyślnie weryfikację danych oraz identyfikację.
6. Odpowiadając na pytanie prawne Wykonawca będzie brał pod uwagę aktualne na dzień sporządzenia informacji, brzmienie przepisów prawnych. Wykonawca, zastrzega sobie prawo weryfikacji odpowiedzi na pytanie prawne w przypadku ujawnienia się nowych okoliczności.
7. Odpowiedź na pytanie prawne będzie dotyczyć wyłącznie zagadnienia w niej określonego i nie będzie mogła być interpretowana rozszerzająco, ani być wykorzystywana w sprawach z udziałem Wykonawcy lub autora odpowiedzi, bądź podmiotu w ramach którego autor odpowiedzi wykonuje zawód adwokata lub radcy prawnego, bez odrębnej wyraźnej i pisemnej zgody tych podmiotów. Odpowiedź na pytanie prawne będzie indywidualną oceną w określonym nią przedmiocie, dotyczącym prawnych aspektów przedmiotu odpowiedzi i nie może być gwarancją pozytywnego rozstrzygnięcia sprawy.

## **§ 7**

### **UNIKANIE KONFLIKTU INTERESÓW**



1. Wykonawca zobowiązuje się do dochowania najwyższej staranności w wykonywaniu Usług objętych niniejszym Regulaminem, celem uniknięcia możliwych konfliktów interesów.
2. W przypadku powzięcia przez Wykonawcę informacji o konflikcie interesów między Uprawnionym a adwokatem lub radcą prawnym udzielającym odpowiedzi prawnej, Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wykonanie usługi przez innego adwokata lub radcę prawnego, a jeżeli jest to niemożliwe może odmówić udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie prawne. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Uprawnionego za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.
3. W przypadku powzięcia przez Wykonawcę informacji o możliwym konflikcie interesów między Uprawnionym a Finansującym, bądź pomiędzy Uprawnionym a Wykonawcą lub adwokatem lub radcą prawnym udzielającym odpowiedzi prawnej, bądź pomiędzy samymi Uprawnionymi, Wykonawca może odmówić udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie prawne. O skorzystaniu przez Wykonawcę z wyżej wskazanego prawa, Wykonawca poinformuje Uprawnionego za pośrednictwem Infolinii lub wiadomości e-mail, chyba że będzie to niemożliwe.
4. W przypadku powzięcia przez Wykonawcę informacji o możliwym konflikcie interesów, Wykonawcy przysługuje prawo zadawania Uprawnionemu dodatkowych pytań, celem wykluczenia lub potwierdzenia zaistnienia konfliktu interesów.

## § 8

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Finansujący powierza Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe Uprawnionych, zgodnie z definicją tych osób zawartą w niniejszym Regulaminie, wyłącznie w celu i zakresie potrzebnym do właściwej realizacji umowy o świadczenie usług całodobowej opieki prawnej LexMed i w czasie jej obowiązywania.
2. Finansujący poleca Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w/w Uprawnionych.
3. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z umową o świadczenie usług całodobowej opieki prawnej LexMed, RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
4. Wykonawca będzie przetwarzał, powierzone na podstawie niniejszej umowy następujące dane Uprawnionych:
  - imię, nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania, nr telefonu, adres e-mail Uprawnionego, dane przekazane w ramach pytania prawnego,
5. Powierzone przez Finansującego dane osobowe Uprawnionych będą przetwarzane przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy, a to w celu realizowania opieki prawnej wobec Uprawnionych, w tym weryfikacji ich tożsamości i udzielania odpowiedzi na pytania prawne Uprawnionych.
6. Wykonawca zapewnia, że osoby przez niego upoważnione do przetwarzania danych osobowych zostaną zobowiązane do zachowania tajemnicy lub podlegać będą odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy (m.in. tajemnica adwokacka, tajemnica radcy prawnego).
7. Wykonawca zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia przez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w art. 32 RODO.

8. Wykonawca po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa dane osobowe Uprawnionych oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo krajowe nakazują przechowywanie danych osobowych.
9. Wykonawca pomaga Finansującemu wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO
10. Wykonawca udostępnia Finansującemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO oraz umożliwia Finansującemu lub audytorowi upoważnionemu przez Finansującego przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich. W związku z tym obowiązkiem określonym w akapicie pierwszym tego postanowienia, podmiot Wykonawca niezwłocznie informuje Finansującego, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii lub prawa krajowego o ochronie danych.
11. biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości Wykonawca pomaga Finansującemu poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO;
12. Wykonawca nie może korzystać z usług innego podmiotu przetwarzającego bez uprzedniej szczegółowej lub ogólnej pisemnej zgody Finansującego. W razie korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego powinien ten podmiot spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę w niniejszej Umowie.

## **§ 9**

### **ZASTRZEŻENIA DO REALIZACJI USŁUG**

1. Uprawnieni mają prawo zgłaszania zastrzeżeń i uwag dotyczących wykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Wykonawcę. Zastrzeżenia należy zgłaszać Wykonawcy wyłącznie drogą e-mail na adres: kancelaria@phsw.legal.
2. Celem weryfikacji i identyfikacji Uprawnionych, wraz z przesłaniem zastrzeżenia lub uwagi, Uprawniony zobowiązany jest podać wszystkie jego dane zamieszczone w Wykazie Osób. Brak podania przez zgłaszającego zastrzeżenia, chociażby jednej z danych o Uprawnionym, wskazanych w Wykazie Osób, jest uznawane za uniemożliwienie dokonania weryfikacji i identyfikacji Uprawnionego przez Wykonawcę i zwalnia Wykonawcę z obowiązku rozpatrzenia takiego zastrzeżenia,
3. Zastrzeżenia będą rozpatrywane przez Wykonawcę po analizie okoliczności danej sprawy i przedmiotu zastrzeżeń i uwag, w terminie 30 dni od dnia odbioru zastrzeżenia. Odpowiedź na rozpatrzenie zastrzeżenia nastąpi poprzez przesłanie jej na adres mailowy, z którego nadesłano zastrzeżenie.

## **§ 10**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie i obowiązuje z dniem podpisania umowy z Finansującym;
2. Treść Regulaminu może ulec zmianie jedynie w porozumieniu z Finansującym. Zmiany zaakceptowane przez Finansującego mają zastosowanie i obowiązują w stosunku do danego

Uprawnionego, od chwili przesłania treści zmienionego Regulaminu na adres Uprawnionego, wskazany w Wykazie Osób.

3. O treści niniejszego Regulaminu i o jego zmianach, Wykonawca poinformuje Uprawnionych poprzez przesłanie jego egzemplarza w formie elektronicznej, na adresy e-mail Uprawnionych, podane w Wykazie Osób lub poprzez jego umieszczenie na stronie internetowej Wykonawcy.
4. Jeżeli jakiegokolwiek z zapisów niniejszego Regulaminu uznany zostanie na mocy prawomocnego wyroku za nieważny lub naruszający obowiązujące przepisy prawa, pozostałe postanowienia pozostają w mocy i są obowiązujące.