

## **REGULAMIN INFOLINII CENTRUM INFORMACJI PRAWNEJ FUNDACJI ZARADNI**

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki udzielania przez Fundację Zaradni bezpłatnych informacji prawnych poprzez system telefoniczny.

### **Definicje**

#### **§1.**

1. **Dzwoniący** – osoba, która łącząc się poprzez Infolinię Prawną uzyskuje Informację Prawną od Eksperta
2. **Ekspert** – osoba z ramienia Fundacji Zaradni, z którą zostaje połączony Dzwoniący i która udziela Informacji Prawnej
3. **Infolinia Prawna** – bezpłatna usługa telefoniczna świadczona przez Fundację Zaradni pod numerem telefonu 22 290 27 28
4. **Informacja Prawna** – odpowiedź Eksperta na zadane przez Dzwoniącego pytanie prawne z zakresu wsparcia w procesie wychodzenia z długów, mieszcząca się w zakresie wymienionej w Regulaminie tematyki, mająca jedynie charakter informacyjny i niewiążący dla Dzwoniącego

### **Warunki udzielania Informacji Prawnych**

#### **§2.**

1. Infolinia Prawna skierowana jest do osób fizycznych, osób prawnych oraz jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej i obejmuje świadczenie darmowej usługi doradztwa prawnego w formie Informacji Prawnej w zakresie wsparcia w procesie wychodzenia z długów.
2. Informacje Prawne są udzielane w formie telefonicznej.
3. Koszt połączenia telefonicznego wynika z umowy zwartej przez Dzwoniącego z operatorem.

#### **§3.**

1. W ramach Infolinii Prawnej Ekspert udziela Informacji Prawnej stanowiącej odpowiedź na zadane przez Dzwoniącego w oparciu o informacje przedstawione przez Dzwoniącego, jedynie w zakresie następującej tematyki:
  - a) Konsekwencje prawne związane z niespłacaniem zadłużenia;
  - b) Windykacja miękka (telefony, monity);
  - c) Postępowanie sądowe (samodzielnie bądź przy pomocy profesjonalnego pełnomocnika);
  - d) Postępowanie egzekucyjne (koszty postępowania egzekucyjnego);
  - e) Cesja wierzytelności („sprzedaż długu”):

- Co to jest cesja?
  - Czy wierzyciel musi poinformować dłużnika o cesji wierzytelności?
  - Jakie są skutki cesji? (zmiana wierzyciela, koszty)
  - Zakres uprawnień poprzedniego i obecnego wierzyciela.
- f) Postępowanie sądowe – tryb, środki zaskarżenia i obowiązujące terminy;
- g) EPU, postępowanie nakazowe, postępowanie upominawcze, zwykły tryb postępowania;
- h) Środki zaskarżenia;
- i) Terminy do złożenia środków zaskarżenia;
- j) Tytuł egzekucyjny, a tytuł wykonawczy – wyjaśnienie;
- k) Postępowanie egzekucyjne:
- Komornik i sposób jego wyboru przez wierzyciela
  - Składniki majątkowe podlegające egzekucji (wyjaśnienie merytoryczne i strona „techniczna”)
  - Kolejność zaspokojenia roszczeń (na co w pierwszej kolejności jest zaliczana spłata zadłużenia?)
  - Koszty i opłaty egzekucyjne (w jaki sposób zwiększa się moje zadłużenie?)
  - Środki i terminy zaskarżenia w postępowaniu egzekucyjnym.
  - Czy istnieje możliwość ugodowego załatwienia sprawy na etapie sądowym i egzekucyjnym? (na co zwracać uwagę przy zawieraniu ugody?, jakie są korzyści, jakie są konsekwencje niewywiązania się z ugody?).
- l) Przedawnienie roszczenia (terminy przedawnienia, czynności powodujące przerwanie biegu przedawnienia, w jaki sposób zgłaszać przedawnienie?)
- m) Rejestry dłużników niewypłacalnych;
- n) Rodzaje rejestrów i ich charakter;
- o) Podstawy wpisania dłużnika do rejestru przez wierzyciela;
- p) Podstawy wykreślenia dłużnika z rejestru;
- q) Lokalne centra informacji prawnej;
- r) Dziedziczenie zadłużenia;
- s) Upadłość konsumencka.

2. Infolinia Prawna jest dostępna we wtorki, środy i czwartki w godzinach od 9:00 do 12:00.

#### **§4.**

1. Uzyskanie przez Dzwoniącego Informacji Prawnej świadczonej za pośrednictwem Infolinii Prawnej jest jednoznaczne z zaakceptowaniem przez Dzwoniącego postanowień niniejszego Regulaminu oraz określonych w nim zasad udzielania Informacji Prawnej przez Eksperta.
2. Warunkiem niezbędnym do uzyskania Informacji Prawnej świadczonej za pośrednictwem Infolinii Prawnej jest udostępnienie Ekspertowi niezbędnych danych kontaktowych Dzwoniącego tj.:
  - a) imienia oraz nazwiska
  - b) adresu e-mail
  - c) telefonu kontaktowego
  - d) adresu do korespondencji
3. Ponadto, aby Dzwoniący mógł skorzystać z usługi świadczonej poprzez Infolinię Prawną musi wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Powyższe dane są pozyskiwane przez Eksperta wyłącznie w celu możliwości dalszego kontaktu z Dzwoniącym, w tym przede wszystkim przesłania e-maila z potwierdzeniem odbytej rozmowy wraz z załącznikami w postaci materiałów edukacyjnych bądź przesłania materiałów edukacyjnych w formie papierowej na wskazany adres korespondencyjny (w przypadku gdy Dzwoniący nie posiada adresu e-mail)
4. Nieudostępnienie przez Dzwoniącego wszystkich niezbędnych danych kontaktowych bądź niewyrażenie zgody przez Dzwoniącego na przetwarzanie danych osobowych w celu opisanym powyżej wiąże się z odmową Eksperta udzielenia Informacji Prawnej i brakiem możliwości kontynuowania rozmowy telefonicznej z Dzwoniącym.

#### **§5.**

1. Udzielenie Informacji Prawnej przez Eksperta Dzwoniącemu za pośrednictwem Infolinii Prawnej następuje zgodnie z następującym modelem pracy:
  - a) Dzwoniący kontaktuje się z automatyczną sekretarką dzwoniąc pod numer telefonu Infolinii Prawnej, wskazany na stronie internetowej Fundacji Zaradni , a następnie po wysłuchaniu informacji i wykonaniu odpowiednich czynności, zostaje połączony z Ekspertem;
  - b) Ekspert pozyskuje niezbędne dane kontaktowe Dzwoniącego opisane w §4 pkt 2 niniejszego Regulaminu oraz prosi o wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych;
  - c) Po udostępnieniu wszystkich niezbędnych danych osobowych oraz wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu wskazanym w §4 pkt 3 niniejszego Regulaminu, Dzwoniący zadaje pytanie prawne z zakresu wskazanej w §2 pkt 1 niniejszego Regulaminu tematyki prawnej;

- d) Jeżeli będzie taka potrzeba, Ekspert zada pytania, które będą dążyły do uzyskania jak najpełniejszej informacji o stanie faktycznym i prawnym sprawy a następnie udzieli, zgodnie z uzyskanymi od Dzwoniącego informacjami oraz posiadanym stanem wiedzy i obowiązującym stanem prawnym, odpowiedzi;
- e) po zakończeniu rozmowy z Dzwoniącym, Ekspert prześle na wskazany adres e-mail potwierdzenie odbytej rozmowy telefonicznej wraz z załącznikami w postaci materiałów edukacyjnych opracowanych przez Fundację Zaradni (na życzenie użytkownika). W przypadku w którym Dzwoniący nie posiada adresu e-mail bądź wyrazi chęć otrzymania materiałów w formie papierowej drogą pocztową – Fundacja Zaradni prześle materiały edukacyjne drogą pocztową na życzenie użytkownika.
2. Ekspert ma prawo odmówić udzielenia Informacji, w szczególności jeżeli jej tematyka wykraczałaby poza zakres udzielanych Informacji Prawnych, wskazany w §2 pkt 1 niniejszego Regulaminu lub gdy jej udzielenie w inny sposób naruszyłoby postanowienia niniejszego Regulaminu, obowiązujący porządek prawny lub zasady etyki zawodowej.

### **Odpowiedzialność Eksperta**

#### **§6.**

1. Wszelkie wiadomości i informacje uzyskane od Eksperta podczas rozmowy telefonicznej oraz przesłane w formie potwierdzenia na adres e-mail podany przez Dzwoniącego mają charakter niewiążącej opinii i powinny być traktowane przez Dzwoniącego jako wskazówka do podejmowania dalszych działań. Ze względu na fakt, że Ekspert udziela informacji jedynie na podstawie wiadomości przekazanych mu przez Dzwoniącego telefonicznie, Ekspert nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu przekazanej Dzwoniącemu Informacji Prawnej.

#### **§7.**

1. Ekspertem jest osoba posiadająca wykształcenie prawnicze.
2. Ekspert udziela Informacji Prawnej wyłącznie na podstawie informacji przekazanych mu przez Dzwoniącego. Udzielając telefonicznie Informacji Prawnej, Ekspert kieruje się dobrem Dzwoniącego, działając z sumiennością i rzetelnością, zgodnie z przepisami prawa i wiedzą.
3. Dzwoniący jest zobowiązany do precyzyjnego i wyczerpującego przedstawienia stanu faktycznego, na podstawie którego ma zostać udzielona Informacja Prawna, a także jest zobowiązany do udzielania rzetelnych i wyczerpujących odpowiedzi na pytania zadawane przez Eksperta, jeżeli zajdzie potrzeba uściślenia informacji dotyczących stanu faktycznego sprawy.

## **Postanowienia końcowe**

### **§8.**

W celu zagwarantowania bezpieczeństwa oraz należytej jakości świadczonych usług, dopuszcza się możliwość nagrywania rozmów prowadzonych przez Eksperta z Dzwoniącym w ramach Infolinii Prawnej. O fakcie nagrywania rozmowy Dzwoniący zostaje uprzedzony za pomocą powiadomienia przed jej rozpoczęciem przez automatyczną sekretarkę.

### **§9.**

1. Regulamin może zostać zmieniony w każdej chwili. O zmianie Regulaminu i terminie jego wprowadzenia Dzwoniący zostanie poinformowany przez udostępnienie zmienionego Regulaminu na stronie internetowej <http://www.fundacjazaradni.pl>
2. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni licząc od daty udostępnienia zmienionego Regulaminu.
3. Regulamin podlega prawu polskiemu.

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.04.2016