

**Zasady współpracy  
pomiędzy kancelariami radców prawnych a PZU Pomoc Spółką Akcyjną przy obsłudze  
klientów objętych ubezpieczeniem ochrony prawnej,  
zwane dalej „Zasadami”.**

**I. Postanowienia ogólne**

1. Zasady stanowią realizację Porozumienia o współpracy w zakresie obsługi ubezpieczeń ochrony prawnej, zawartego w dniu 29 grudnia 2017r. .... pomiędzy Krajową Izbą Radców Prawnych (dalej: „KIRP”) a PZU Pomoc Spółką Akcyjną (dalej: „PZU Pomoc SA”), zwanego dalej „Porozumieniem”.
2. Kancelaria radcy prawnego lub radców prawnych (dalej: „Kancelaria”), może przystąpić do programu obsługi ubezpieczeń Ochrony Prawnej dla klientów Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń Spółki Akcyjnej (dalej: „PZU SA”) poprzez złożenie deklaracji zgodnie z wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do Porozumienia. Składając deklarację Kancelaria deklaruje jednocześnie zakres specjalizacji, wskazując preferowany rodzaj lub rodzaje problemów prawnych lub dziedziny prawa, w których będzie świadczyć usługi prawne. Kancelaria może wskazać więcej niż jedną specjalizację.
3. Do świadczenia usług objętych ubezpieczeniem Ochrony Prawnej, w szczególności do zakresu usług i górnej granicy wynagrodzenia za usługi oraz innych kosztów (kosztów i opłat sądowych), pokrywanych przez PZU Pomoc SA lub PZU SA, zastosowanie mają ogólne warunki danego ubezpieczenia ochrony prawnej (dalej: „OWU”). PZU Pomoc SA będzie informować Kancelarię o rodzaju ubezpieczenia i właściwym OWU. Kancelaria zobowiązuje się do stosowania OWU przy udzielaniu pomocy prawnej ubezpieczonym.
4. Skorzystanie z usług objętych ubezpieczeniem Ochrony Prawnej wymaga wcześniejszego zgłoszenia szkody przez ubezpieczonego. Zgłoszenie szkody dokonywane jest w sposób określony w OWU. Ubezpieczony nie ma możliwości zgłoszenia szkody przez Kancelarię.
5. Zobowiązanie do poniesienia kosztów pomocy prawnej przez PZU Pomoc SA lub PZU SA zachodzi wtedy, gdy zgłoszona sprawa objęta jest ochroną prawną w ramach posiadanej przez klienta umowy ubezpieczenia. PZU SA lub PZU Pomoc SA ponoszą koszty ochrony prawnej w danej sprawie do wysokości pozostałej sumy ubezpieczenia. Koszty przekraczające sumę ubezpieczenia pokrywane są bezpośrednio przez klienta.
6. Kancelaria zobowiązuje się, że usługi prawne świadczone będą przez osoby posiadające uprawnienia radcy prawnego lub adwokata. Aplikant radcowski lub aplikant adwokacki może zastępować radcę prawnego lub adwokata, na warunkach określonych przepisami prawa, wyłącznie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, po uprzednim poinformowaniu PZU Pomoc SA przez Kancelarię o zaistnieniu takich okoliczności.
7. Kancelaria przyjmuje do wiadomości, że ubezpieczonemu przysługuje prawo swobodnego wyboru prawnika (adwokata lub radcy prawnego), który będzie go reprezentował, zarówno spośród radców prawnych znajdujących się na listach prawników współpracujących z PZU Pomoc SA, jak i spośród pozostałych radców prawnych lub adwokatów. Jedynie na wyraźne życzenie ubezpieczonego PZU Pomoc SA może niezobowiązująco polecić kancelarię, która będzie reprezentować interesy ubezpieczonego. W takim wypadku PZU Pomoc kierować się będzie następującymi kryteriami:
  - 1) preferencje klienta;
  - 2) położenie geograficzne kancelarii;
  - 3) preferowany przez kancelarię zakres prawny świadczonych usług (specjalizacja).

## II. Proces obsługi Ochrony Prawnej

1. Przekazanie sprawy do obsługi do Kancelarii odbywa się w drodze elektronicznej poprzez wysłanie przez PZU Pomoc SA zlecenia w formie wiadomości na adres e-mail podany w deklaracji przystąpienia do programu. Zlecenie zawierać będzie:
  - 1) dane osobowe i kontaktowe klienta, obejmujące imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu;
  - 2) informację o rodzaju ubezpieczenia;
  - 3) zwięzły opis stanu faktycznego i problemu prawnego;
  - 4) opis zdarzenia ubezpieczeniowego;
  - 5) zakres zleczanych usług lub oczekiwanej pomocy prawnej;
  - 6) sumę ubezpieczenia.
2. Kancelaria może odmówić przyjęcia sprawy do realizacji w terminie 8 godzin roboczych (za godziny robocze uważa się godziny w dni robocze od poniedziałku do piątku od godz. 9.00 do 17.00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) od wysłania przez PZU Pomoc SA wiadomości e-mail na wskazany adres i tylko z ważnych powodów (np. konflikt interesów).
3. Odmowa przyjęcia sprawy do realizacji powinna nastąpić z zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt II.2, poprzez przesłanie informacji odmownej w formie e-mail na adres: [ochronaprawna@pzu.pl](mailto:ochronaprawna@pzu.pl) wraz ze wskazaniem przyczyny odmowy.
4. W przypadku przyjęcia sprawy do realizacji kancelaria zobowiązana jest potwierdzić przyjęcie zlecenia w terminie wskazanym w pkt II.2, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres e-mail PZU Pomoc SA: [ochronaprawna@pzu.pl](mailto:ochronaprawna@pzu.pl) ; brak potwierdzenia w tym terminie jest poczytywany za nieuzasadnioną odmowę przyjęcia sprawy do realizacji i będzie uprawniał PZU Pomoc SA do anulowania zlecenia i przekazania sprawy innej kancelarii prawnej.
5. Kancelaria zobowiązana jest do podjęcia kontaktu z klientem w preferowany przez niego sposób w terminie 12 godzin roboczych od wysłania przez PZU Pomoc SA wiadomości e-mail na wskazany adres Kancelarii, chyba że klient wskazał inny (późniejszy) termin kontaktu.
6. W przypadku uchybienia przez Kancelarię ww. terminom reakcji PZU Pomoc SA ma prawo zaprzestać przekazywania Kancelarii spraw do obsługi.
7. Po wstępnej analizie sprawy Kancelaria zobowiązana jest do kontaktu z PZU Pomoc SA w celu przedstawienia szacowanych kosztów usług prawnych. PZU Pomoc SA zastrzega sobie prawo zgłoszenia zastrzeżeń co do szacowanych kosztów usług, w szczególności w sytuacji, gdy szacowane koszty mogą wyczerpać sumę ubezpieczenia lub gdy z jednej polisy świadczone są różne usługi z ochrony prawnej.
8. Kancelaria zobowiązana jest do poinformowania PZU Pomoc SA z odpowiednim wyprzedzeniem, na wskazany adres e-mail, o planowanym zakończeniu każdego etapu realizacji ochrony prawnej w stosunku do klienta, w szczególności przed każdym wykonaniem usług, z którymi wiąże się odpłatność po stronie PZU Pomoc SA.
9. PZU Pomoc SA zobowiązuje się do poszanowania tajemnicy adwokackiej i radcowskiej oraz niepodejmowania działań, które te tajemnice mogłyby naruszać.
10. W przypadku bezpośredniego zgłoszenia się do Kancelarii przez klienta, z pominięciem infolinii PZU, w celu skorzystania z usług prawnych w ramach ochrony prawnej, Kancelaria jest zobowiązana poinformować klienta o konieczności zgłoszenia sprawy na infolinię PZU. W przypadku, gdy Kancelaria we własnym zakresie podejmie się obsługi klienta niezgłoszonego przez PZU Pomoc SA, PZU Pomoc SA nie ponosi kosztów takich usług.

11. Kancelaria zobowiązuje się stosować najwyższe zawodowe standardy oraz Zasady etyki radcy prawnego. PZU Pomoc SA nie będzie ingerować w relację prawną pomiędzy Kancelarią a klientem, a także w merytoryczny zakres usług prawnych. PZU Pomoc SA zachowuje prawo kontroli świadczenia przez Kancelarię usług w zakresie spełniania standardów obsługi klienta oraz zgodności wykonywanych usług ze zleceniem, o którym mowa w pkt II.1.

### III. Obowiązki Stron

1. Kancelaria zobowiązana jest do:

- 1) uzgadniania z PZU Pomoc z odpowiednim wyprzedzeniem (min. 5 dni roboczych) wszelkich czynności wywołujących powstanie kosztów i konieczność ich pokrycia przez PZU Pomoc SA, w szczególności wnoszenie pozwów i środków zaskarżenia, w celu kontrolowania przez PZU Pomoc SA sumy ubezpieczenia pozostałej w danej polisie;
- 2) informowania PZU Pomoc SA z odpowiednim wyprzedzeniem (min. 5 dni roboczych) o konieczności pokrycia innych kosztów postępowania (w zakresie zgodnym z OWU), z zachowaniem poniższych zasad:
  - a) Kancelaria zobowiązana jest poinformować PZU Pomoc SA o konieczności pokrycia kosztów postępowania, poprzez przesłanie informacji w tym zakresie w formie e-mail na adres: [ochronaprawna@pzu.pl](mailto:ochronaprawna@pzu.pl) wraz ze wskazaniem następujących danych:
    - imię i nazwisko klienta,
    - numer sprawy,
    - pełna nazwa (firma) oraz adres siedziby odbiorcy przelewu (w przypadku sądów - wskazanie właściwego wydziału) wraz ze wskazaniem numeru rachunku bankowego, na który opłata ma zostać uiszczona,
    - tytuł przelewu,
    - wysokość opłaty,
    - termin uiszczenia opłaty i przesłania potwierdzenia uiszczenia opłaty do Kancelarii.
    - adres e-mail, na który ma zostać przesłane potwierdzenie uiszczenia opłaty.Wyłącznie odpowiedzialność za prawidłowość przekazanych PZU Pomoc danych ponosi Kancelaria.
  - b) PZU Pomoc SA zobowiązuje się do niezwłocznego potwierdzenia w formie e-mail przyjęcia zlecenia płatności do realizacji. W przypadku braku informacji zwrotnej, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, Kancelaria zobowiązuje się do skontaktowania się za pośrednictwem e-maila lub telefonicznie z PZU Pomoc SA w celu wyjaśnienia sprawy.
  - c) W każdym przypadku Kancelaria zobowiązuje się do skontaktowania z PZU Pomoc SA, jeżeli nie otrzyma od PZU Pomoc SA potwierdzenia uiszczenia opłaty maksymalnie na trzy dni robocze przed upływem terminu do złożenia pisma podlegającego opłacie.
  - d) Potwierdzenie uiszczenia opłaty będzie przesyłane na adres e-mail Kancelarii, wskazany w deklaracji przystąpienia do programu.
- 3) unikania wszystkiego, co mogłoby się przyczynić do nieuzasadnionego zwiększenia kosztów lub mogłoby utrudnić ich zwrot od strony przeciwnej oraz podejmowania działań zmierzających do minimalizacji kosztów postępowania po stronie ubezpieczonego.

2. Kancelaria oświadcza, że znane jest jej postanowienie OWU, zgodnie z którym ubezpieczony jest zobowiązany w pełnomocnictwie udzielonym radcy prawnemu zobowiązać radcę prawnego do bieżącego informowania PZU o stanie sprawy.
3. Kancelaria zobowiązuje się zachować w tajemnicy i zabezpieczyć przed ujawnieniem osobom trzecim lub niepożądanym wykorzystaniem wszystko to, o czym dowiedziała się świadcząc usługi w ramach ubezpieczenia ochrony prawnej.
4. PZU Pomoc SA zobowiązuje się do współdziałania z Kancelarią w zakresie programu obsługi ubezpieczeń ochrony prawnej, a w szczególności do dostarczania kompletnych i prawidłowych materiałów i informacji, niezbędnych do należytego wykonywania obsługi prawnej klienta.

#### **IV. Ochrona danych osobowych**

1. W związku z wykonywaniem usług dla klientów, Strony będą zobowiązane do spełnienia wymagań wynikających z obowiązujących przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych.
2. Kancelaria oświadcza, że jest świadoma, że wszystkie dane i informacje otrzymane od PZU Pomoc SA stanowią tajemnicę ubezpieczeniową.
3. PZU Pomoc SA oświadcza, że powierza Kancelarii dane osobowe klientów w zakresie obejmującym min.: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon, miejsce zamieszkania, rodzaj ubezpieczenia oraz dokumentację związaną z sytuacją prawną klienta, w celu świadczenia usług prawnych w ramach ubezpieczenia ochrony prawnej.
4. Kancelaria oświadcza, że będzie przetwarzała powierzone dane osobowe klientów, w celu świadczenia usług prawnych na rzecz klientów w ramach ubezpieczenia ochrony prawnej, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa. Kancelaria zobowiązuje się do zapewnienia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych mających na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych osobowych ich zabezpieczenie, w szczególności zobowiązuje się zabezpieczyć powierzone dane osobowe przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa, oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
5. PZU Pomoc SA jest uprawniona do przeprowadzania kontroli zgodności procesu przetwarzania powierzonych danych osobowych klientów zgodnie z Zasadami oraz wymogami obowiązujących przepisów prawa w tym zakresie.
6. Po zakończeniu współpracy w ramach obsługi ubezpieczeń ochrony prawnej Kancelaria zobowiązana jest do zaprzestania przetwarzania danych osobowych klientów oraz usunięcia ich ze swojej bazy danych, w zakresie, w jakim przetwarzała te dane na potrzeby obsługi ubezpieczenia. Nie dotyczy to danych uzyskanych bezpośrednio od klienta, przetwarzanych za jego odrębną zgodą.

#### **V. Poufność informacji**

1. Kancelaria zobowiązuje się do zachowania w poufności i nieujawniania osobom trzecim informacji, dokumentacji i materiałów uzyskanych od PZU Pomoc SA w związku z uczestnictwem w programie obsługi ubezpieczeń ochrony prawnej, z wyjątkiem wykorzystania ich w celu obsługi klienta w ramach ubezpieczenia. W szczególności Kancelaria zobowiązuje się zachować w tajemnicy dane i informacje dotyczące PZU Pomoc SA i innych podmiotów z Grupy PZU, w których posiadanie weszła w związku z uczestnictwem w programie, pod rygorem odpowiedzialności cywilnej za wyrządzoną szkodę oraz odpowiedzialności karnej, wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

2. W przypadku naruszenia przez Kancelarię zobowiązań PZU Pomoc SA ma prawo dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.
3. Kancelaria zapewnia, iż wszystkie osoby mające dostęp, w związku ze świadczeniem usług dla klientów w ramach ochrony prawnej, do informacji, o których mowa powyżej, zostaną zobowiązane do zachowania tych informacji w poufności oraz do przestrzegania obowiązujących w tam zakresie przepisów prawa.

## **VI. Wynagrodzenie**

1. Rozliczenie usług prawnych podejmowanych przez Kancelarię na rzecz klienta przekazanego do obsługi przez PZU Pomoc SA odbywa się dla klienta bezgotówkowo, do sumy ubezpieczenia, na podstawie bezpośrednich rozliczeń pomiędzy Kancelarią a PZU Pomoc SA.
2. Kancelaria deklaruje, iż w odniesieniu do wynagrodzenia za obsługę klientów posiadających ubezpieczenie ochrony prawnej PZU SA, stosować będzie zasady określone poniżej. Stawki wynagrodzenia określone w niniejszym dokumencie dotyczą tylko spraw objętych ubezpieczeniem ochrony prawnej PZU SA. W zakresie pozostałych spraw, w których klient PZU stał się klientem Kancelarii, stawki wynagrodzenia ustalane są na podstawie uzgodnień pomiędzy Kancelarią a klientem.
3. Kancelaria deklaruje, że stosować będzie stawki w wysokości nie wyższej niż dwukrotność minimalnej stawki netto, przewidzianej przez powszechnie obowiązujące (w dniu powstania obowiązku podatkowego) przepisy regulujące opłaty za czynności radców prawnych oraz ponoszenie przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu.
4. PZU Pomoc SA pokrywa wynagrodzenie tylko jednego radcy prawnego lub adwokata ustanowionego przez ubezpieczonego, niezależnie od faktycznej ilości radców prawnych lub adwokatów zaangażowanych w sprawę.
5. Wynagrodzenie Kancelarii, w sytuacji, gdy niezbędna jest tylko porada prawa lub opinia prawna lub przygotowanie odpowiednich dokumentów dla klienta, a Kancelaria nie prowadzi dalej sprawy w postępowaniu, wynosi 250 (słownie: dwieście pięćdziesiąt) zł netto.
6. Oprócz wynagrodzenia radcy prawnego PZU SA lub PZU Pomoc SA pokrywa wyłącznie koszty i opłaty określone w OWU, do łącznej wysokości, razem z wynagrodzeniem, sumy ubezpieczenia.
7. Wynagrodzenie dla Kancelarii należne jest po wykonaniu danej usługi. Podstawą do wypłaty przez PZU Pomoc SA wynagrodzenia dla Kancelarii jest prawidłowo wystawiona faktura VAT. Kancelaria wystawiać będzie oddzielne faktury z tytułu czynności podejmowanych na rzecz danego ubezpieczonego. Faktury powinny być wystawiane na PZU Pomoc SA oraz zawierać informację o rodzaju usług oraz dane klienta, na którego rzecz usługi zostały wykonane.
8. Ewentualne koszty wynagrodzenia dla Kancelarii przekraczające sumę ubezpieczenia, a także inne koszty postępowania, pokrywane są ze środków własnych ubezpieczonego i PZU Pomoc SA ani PZU SA nie ponoszą za nie odpowiedzialności.
9. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem, na rachunek bankowy Kancelarii wskazany w fakturze VAT, w terminie 21 dni od otrzymania przez PZU Pomoc SA prawidłowo wystawionej faktury VAT. Kancelaria zobowiązuje się wskazywać na fakturze ww. termin płatności.
10. W przypadku zasądzenia na rzecz klienta, którego Kancelaria reprezentuje, kosztów postępowania w sprawie objętej ubezpieczeniem ochrony prawnej, koszty należą się PZU SA, do wysokości kosztów pokrytych przez ubezpieczyciela w danych postępowaniu (regres ubezpieczeniowy).

## **VII. Okres obowiązywania współpracy**

1. Kancelaria deklaruje współpracę na czas nieokreślony, od dnia doręczenia do PZU Pomoc SA prawidłowo uzupełnionej i podpisanej deklaracji przystąpienia do programu obsługi ubezpieczeń ochrony prawnej.
2. Strony (Kancelaria i PZU Pomoc SA) mogą wypowiedzieć współpracę za 1-miesięcznym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie winno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i doręczone drugiej Stronie. W sytuacji, o której mowa w zdaniu poprzedzającym decyzja o wypłacie i wysokości wynagrodzenia za dotychczasowe prowadzenie sprawy, będzie wydawana każdorazowo przez PZU Pomoc SA z uwzględnieniem nakładu wykonanej pracy oraz etapu zaawansowania postępowania. W przypadku wypowiedzenia współpracy Kancelaria zobowiązuje się dalej prowadzić te sprawy, które przyjęła do realizacji.

## **VIII. Odpowiedzialność**

1. Wyłącznie odpowiedzialność za należyte świadczenie usług prawnych ponosi Kancelaria.
2. Kancelaria ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania usług. Kancelaria ponosi odpowiedzialność także za osoby, którymi się posługuje przy wykonywaniu usług oraz odpowiada za szkody wyrządzone przez te osoby w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez nie usług.
3. Kancelaria zwolni PZU Pomoc SA z odpowiedzialności lub pokryje wszystkie poniesione przez PZU Pomoc SA koszty odszkodowań i innych wydatków poniesionych w związku z roszczeniami osób trzecich, w szczególności klientów PZU SA lub ich następców prawnych, wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Kancelarię usług lub w wyniku niezgodnego z Zasadami przetwarzania przez Kancelarię danych osobowych klientów.
4. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań, spowodowane siłą wyższą. Przez siłę wyższą strony rozumieją zjawisko nadzwyczajne, zewnętrzne i niemożliwe do zapobieżenia.

## **IX. Postanowienia końcowe**

1. Kancelaria zobowiązuje się do posiadania przez cały okres trwania współpracy z PZU Pomoc SA ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej z łączną sumą ubezpieczenia min. 1 000 000,00 zł. Warunek sumy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej jest spełniony także wówczas, kiedy na minimalną sumę ubezpieczenia, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, składa się suma ubezpieczenia podstawowego i dodatkowego.
2. PZU Pomoc SA zastrzega sobie prawo kontroli stosowania Zasad przez Kancelarię, w terminie uzgodnionym z Kancelarią.
3. Spory mogące powstać w wyniku współpracy Strony rozstrzygać będą w sposób ugodowy. W przypadku braku porozumienia spór rozstrzygać będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby PZU Pomoc SA.