

## REGULAMIN PORTALU

### §1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Portalu, udostępnianego za pośrednictwem Strony internetowej [www.diviti.pl](http://www.diviti.pl) oraz aplikacji mobilnej „Diviti”
2. Portal jest udostępniany Użytkownikom przez Administratora.
3. Każdy Użytkownik zobowiązany jest, z momentem podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Portalu, do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu i do przestrzegania wszystkich jego postanowień.
4. Postanowienia Regulaminu, wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, określają prawa i obowiązki Użytkowników Portalu oraz prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Administratora.
5. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.

### §2 Definicje

Ilekrót w Regulaminie jest mowa o:

1. „Administratorze” - należy przez to rozumieć podmiot zarządzający Portalem- Diviti Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konstruktorskiej 5C/102, 02-673 Warszawa, KRS: 0000763444, NIP: 9571112180, REGON: 38209343900000;
2. „Aplikacji mobilnej” - należy przez to rozumieć oprogramowanie o nazwie Diviti Portal przeznaczone do urządzeń mobilnych, takich jak smartfony i tablety. Aplikacja ta została stworzona przez Administratora w celu umożliwienia Użytkownikom dostępu do określonych funkcji, treści lub usług Portalu za pośrednictwem tych urządzeń. Aplikacja może być pobrana i zainstalowana ze sklepu aplikacji App Store lub Google Play.
3. „Czynnościach” - należy przez to rozumieć czynności, o których mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu;
4. „Danych” - należy przez to rozumieć każdą informację przekazaną przez Użytkownika przy zakładaniu Konta lub w trakcie jego używania za pomocą narzędzi udostępnianych przez Portal, w tym Dane osobowe;
5. „Hasło” - należy przez to rozumieć indywidualne hasło utworzone przez Użytkownika, zabezpieczające Konto przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich;
6. „Kliencie” - należy przez to rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która chce skorzystać z usług świadczonych przez Administratora za pomocą Portalu.
7. „Koncie” - należy przez to rozumieć udostępnioną indywidualnie każdemu Użytkownikowi przez Administratora część Portalu, służącą korzystaniu z funkcjonalności Portalu oraz gromadzącą informacje o działaniach Użytkownika w ramach Portalu lub osób znajdujących się pod opieką Użytkownika, którym Użytkownik udostępnia możliwość korzystania z funkcjonalności Portalu na podstawie oddzielnej umowy z Administratorem;
8. „Loginie” - należy przez to rozumieć unikatową nazwę Użytkownika, utworzoną przez Użytkownika, zabezpieczającą Konto przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich;

9. „Polityce Prywatności” - należy przez to rozumieć dokument opublikowany na Stronie internetowej pod nazwą „Polityka Prywatności”, stanowiący informację dla Użytkownika dotyczącą obowiązujących i stosowanych przez Administratora zasad ochrony prywatności i Danych osobowych Użytkowników;
10. „Regulaminie” - należy przez to rozumieć niniejszy Regulamin Portalu.
11. „Regulaminie świadczenia usług płatniczych” - należy przez to rozumieć obowiązujący u Administratora regulamin świadczenia Usług, udostępniony jest na Stronie internetowej pod adresem: [www.diviti.pl](http://www.diviti.pl)
12. „RODO” - należy przez to rozumieć rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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.
13. „Portal” - należy przez to rozumieć serwis internetowy dostępny poprzez Stronę internetową lub poprzez Aplikację mobilną.
14. „Stronie internetowej” - należy przez to rozumieć stronę internetową Administratora, dostępną pod adresem: [www.diviti.pl](http://www.diviti.pl)
15. „Trwałym nośniku” – należy przez to rozumieć nośnik umożliwiający Użytkownikowi przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście przez Administratora w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w tym informacji przesyłanych pocztą elektroniczną lub w wiadomości tekstowej;
16. „Użytkowniku” - należy przez to rozumieć Klienta, który dokonał poprawnej rejestracji i korzysta z Portalu, a także który w chwili rozpoczęcia procesu rejestracji posiada ukończony co najmniej 18 rok życia;
17. „Usługach” - należy przez to rozumieć usługi płatnicze świadczone przez Administratora na rzecz Klientów na zasadach przewidzianych w Regulaminie świadczenia usług płatniczych.
18. „Ustawie” - należy przez to rozumieć ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

### **§3 Informacje dotyczące Portalu**

1. Przedmiotem działalności Portalu jest wykonywanie drogą elektroniczną, na zasadach określonych w Regulaminie i przy wykorzystaniu funkcjonalności teleinformatycznych dostępnych w ramach Portalu, czynności obejmujących:
  - 1) potwierdzanie i dodawanie Danych;
  - 2) dostęp do Danych i informacji o świadczonych Usługach;
  - 3) świadczenie Usług;
  - 4) wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem;
  - 5) dostęp do danych kontaktowych Administratora;
  - 6) kierowanie pytań do Administratora.
2. Wykonywanie Czynności za pośrednictwem Portalu nie wymaga zawarcia umowy, z zastrzeżeniem świadczenia Usług. Warunki zawierania, odstąpienia i rozwiązywania umów o świadczenie Usług, także drogą elektroniczną, określa Regulamin świadczenia usług płatniczych.

3. W ramach korzystania z Portalu Użytkownik nie może podejmować lub promować za jego pomocą działań lub treści o bezprawnym charakterze. Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać powyższego zakazu w każdym czasie i bez względu na sposób użycia Portalu.

4. Wszelkie prawa do Portalu oraz do każdego jego składnika lub funkcjonalności (w tym oprogramowania, układu funkcjonalnego, elementów graficznych, baz danych i utworów prezentowanych w ramach Portalu), za wyjątkiem treści pochodzących od Użytkowników, należą do Administratora i podlegają ochronie prawnej.

5. Korzystanie z Portalu nie oznacza nabycia przez Użytkownika jakichkolwiek praw do Portalu ani do jego składników lub funkcjonalności.

6. Bez zgody Administratora udzielonej Użytkownikowi w formie pisemnej zabronione jest ingerowanie przez Użytkownika w jakiejkolwiek składniki i funkcjonalności Portalu, w szczególności poprzez ich powielanie, rozpowszechnianie, modyfikowanie, blokowanie lub usuwanie.

#### **§4 Dane**

1. Dane są udostępniane w Portalu przez Użytkownika dobrowolnie poprzez Aplikację mobilną lub Stronę internetową.

2. Dane są przetwarzane w ramach Portalu przez Administratora w celu umożliwienia wykonywania Czynności, niezależnie od faktu i zakresu uwidocznienia ich w Portalu.

3. Dane, stanowiące Dane osobowe, podlegają ochronie prawnej w oparciu o przepisy RODO.

4. Zasady związane z przetwarzaniem Danych osobowych w Portalu przez Administratora zostały określone w Polityce Prywatności, której tekst zamieszczony jest na Stronie internetowej, a także dostępny w Aplikacji mobilnej.

5. Dodatkowo, zasady przetwarzania Danych osobowych określają uregulowanie szczególne z zakresu polityki ochrony danych obowiązującej u Administratora.

#### **§5 Warunki techniczne korzystania z Portalu**

1. Do korzystania z Portalu konieczne jest spełnienie przez Użytkownika następujących wymagań technicznych:

- 1) dostęp do sieci Internet;
- 2) zainstalowana przeglądarka internetowa i/lub Aplikacja mobilna;
- 3) umożliwienie dopisywania plików cookies;
- 4) posiadanie aktywnej skrzynki poczty elektronicznej,
- 5) posiadanie aktywnego numeru indywidualnego rachunku bankowego,
- 6) posiadanie aktywnego numeru telefonu.

2. Użytkownik powinien stosować się do wskazań udostępnionych przez Administratora w Portalu i w Regulaminie, a wszelkie działania podejmowane przez Użytkownika w sposób odmienny (umyślnie lub nieumyślnie), dokonywane są na jego wyłączną odpowiedzialność i ryzyko.

3. Strona internetowa i Aplikacja mobilna wykorzystują pliki cookies. Zmiany zasad korzystania z plików cookies można dokonać w ustawieniach przeglądarki internetowej w przypadku Strony internetowej lub w ustawieniach Aplikacji mobilnej. Szczegółowe informacje dotyczące plików cookies zostały zamieszczone w Polityce plików cookies dostępnej na Stronie internetowej i w Aplikacji mobilnej.

4. Warunkiem korzystania z Portalu jest akceptacja Regulaminu i Polityki Prywatności oraz Polityki plików cookies.

## §6 Rejestracja i usunięcie Konta

1. Użytkownikiem jest konsument, który zapoznał się i zaakceptował Regulamin, Politykę Prywatności, Politykę plików cookies oraz dokonał prawidłowej rejestracji w Portalu.

2. Rejestracja w Portalu jest dobrowolna i bezpłatna. Nie jest możliwe korzystanie z Portalu anonimowo lub z wykorzystaniem pseudonimu. Rejestracja w Portalu może odbyć się wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji mobilnej.

3. Rejestracja w Portalu wymaga:

a) podania Loginu oraz Hasła, z którego chce korzystać Użytkownik;

b) wykonania za pomocą telefonu z aparatem fotograficznym, na którym zainstalowana jest Aplikacja mobilna, zdjęć tylnej i przedniej strony swojego dowodu osobistego oraz swojej twarzy zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie, przy czym prawidłowo wykonane zdjęcia nie mogą być: i) zrobione przez osobę trzecią nie będącą Użytkownikiem oraz nie mogą przedstawiać osób trzecich ii) zrobione w miejscu publicznym iii) zrobione pod wpływem środków odurzających;

4. Poprzez rejestrację w Portalu Użytkownik oświadcza, że:

1) dobrowolnie przystąpił do korzystania z usług Portalu;

2) Dane, które podał za pośrednictwem Portalu są zgodne z prawdą;

3) akceptuje niniejszy Regulamin, Politykę Prywatności i Politykę plików cookies;

Akceptacja ww. kwestii następuje poprzez zaznaczenie podczas rejestracji odpowiednich zgód.

5. Użytkownik może w każdej chwili przeglądać Dane w Portalu w zakresie w jakim umożliwiają to funkcjonalności teleinformatyczne Portalu. W przypadku potrzeby aktualizacji Danych w Portalu, Użytkownik może poprosić o to Administratora poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [info@diviti.pl](mailto:info@diviti.pl) Administrator zastrzega, iż ma prawo do weryfikacji prawdziwości aktualizowanych Danych w sposób przewidziany dla ich pobrania od Użytkownika.

6. Niedopuszczalne są działania Użytkownika, mogące utrudniać lub destabilizować działanie Portalu. W przypadku stwierdzenia przez Administratora faktu podejmowania przez Użytkownika takich działań, Administrator zastrzega sobie również prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu takiego Użytkownika do Portalu. Działania mające na celu destabilizację Portalu stanowią czyn zabroniony, w związku z czym Administrator może powziąć stosowne działania prawne zmierzające do naprawienia poniesionej przez niego szkody. Niedozwolone jest podejmowanie jakichkolwiek działań polegających na niszczeniu, zmianie, usuwaniu, uszkodzaniu, utrudnianiu dostępu do Kont innych Użytkowników oraz podejmowanie jakichkolwiek działań na szkodę Administratora, Użytkowników i innych osób.

7. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Użytkownika do Portalu treści o charakterze bezprawnym, w tym niezgodnych z prawdą, w szczególności podawanie Danych osobowych do których Użytkownik nie jest uprawniony, w tym jakichkolwiek Danych osobowych dotyczących osób trzecich.

8. W wypadku utraty Hasła Użytkownik korzysta z opcji "Przypomnij hasło", tj. za pośrednictwem kafelka "Przypomnij hasło" zostaje przeniesiony na stronę, na której wpisuje adres e-mail podany podczas rejestracji Konta, na który Administrator wysyła Użytkownikowi link, po wejściu w który Użytkownik zostaje przeniesiony na stronę, na której może utworzyć nowe Hasło do swojego Konta. W przypadku resetowania Hasła poprzez Aplikację mobilną, całość procesu odbywa się za pośrednictwem

Aplikacji mobilnej.

9. Użytkownik, który dokonał rejestracji może w dowolnym terminie zamknąć zarejestrowane w Portalu Konto, co będzie skutkowało pozbawieniem Użytkownika dostępu do Czynności i będzie równoznaczne z rozwiązaniem umowy na świadczenie Usług, zgodnie z Regulaminem świadczenia usług płatniczych.

10. Celem zamknięcia konta Użytkownik kieruje do Administratora wniosek za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres [info@diviti.pl](mailto:info@diviti.pl). Konto jest zamykana przez Administratora niezwłocznie po otrzymaniu wniosku, o którym mowa powyżej, z zastrzeżeniem ust. 11 poniżej.

11. Mając na uwadze potrzebę weryfikacji prawidłowości złożenia wniosku, o którym mowa w ust. 10 powyżej, Administrator zastrzega dla siebie 30 dni na ostateczne usunięcie konta Użytkownika. Konto może być zamknięte przez Administratora jedynie wtedy, gdy po stronie Użytkownika nie występują żadne zaległości w płatnościach na rzecz Administratora z tytułu świadczonych Użytkownikowi przez Administratora Usług.

12. Konta, na które nie nastąpiło logowanie przez okres co najmniej 12 miesięcy, mogą zostać przez Administratora usunięte bez uprzedniego powiadomienia Użytkownika. Usunięte mogą zostać jedynie Konta Użytkowników, którzy nie dokończyli procedury wejścia w relacje biznesowe z Administratorem zgodnie z Regulaminem świadczenia usług płatniczych.

13. Administrator zastrzega sobie prawo do zaprzestania udostępniania niektórych lub wszystkich składników lub funkcjonalności teleinformatycznych Portalu, na dowolny czas, w tym wyłączenia możliwości korzystania z konta przez Użytkownika, w przypadku:

- 1) naruszenia przez Użytkownika przepisów prawa, postanowień Regulaminu, Polityki Prywatności lub Regulaminu świadczenia usług; płatniczych
- 2) działania przez Użytkownika na szkodę Administratora, innych Użytkowników lub osób trzecich;
- 3) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.

## **§7 Odpowiedzialność**

1. Administrator nie gwarantuje nieprzerwanej i niezakłóconej dostępności części lub całości Portalu dla wszystkich Użytkowników. Administrator dopuszcza występowanie przerw lub zakłóceń w dostępności i korzystaniu z Portalu, w szczególności, gdy jest to spowodowane:

- 1) niezbędnymi naprawami, zmianami lub konserwacją sprzętu albo oprogramowania, wykorzystywanych przy prowadzeniu Portalu;
- 2) przyczynami niezależnymi od Administratora lub zależnymi od Użytkownika (siła wyższa, działania lub zaniechania Użytkowników, działania lub zaniechania osób trzecich, za które Administrator nie ponosi odpowiedzialności).

2. Administrator podejmuje czynności mające na celu zapewnienie, aby pochodzące od Administratora informacje ukazujące się na Stronie internetowej lub w Aplikacji mobilnej, i w ramach Portalu, były rzetelne, kompletne, zgodne z prawdą i aktualne. Administrator nie gwarantuje jednak, że żadna informacja, dostępna na Stronie internetowej, w Aplikacji mobilnej lub w ramach Portalu nie zostanie wykorzystana w dowolnym celu przez Użytkownika lub osobę trzecią, za którą Administrator nie ponosi odpowiedzialności.

3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:



- 1) zakłócenia w funkcjonowaniu Portalu, wywołane siłą wyższą, awarią sprzętu, niedozwoloną ingerencją Użytkowników lub innych osób;
- 2) czasowe utrudnienia lub niemożność korzystania z Portalu (o planowanych przerwach technicznych i czasie ich trwania Użytkownicy zostaną powiadomieni za pośrednictwem Portalu);
- 3) wszelkie szkody wynikające z braku rzetelności informacji i danych podawanych przez Użytkowników Portalu;
- 4) problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi poprawne korzystanie z Portalu;
- 5) negatywne konsekwencje braku wylogowania się przez Użytkownika z Portalu przy zakończeniu danej sesji oraz korzystania przez Użytkownika z opcji typu „zapamiętaj mnie” na urządzeniu, z którego korzystają także inne osoby oraz za inne szkody związane ze sposobem korzystania przez Użytkownika Portalu;
- 6) skutki wykorzystania składników lub funkcjonalności teleinformatycznych Portalu przez Użytkownika, w tym w systemie komputerowym Użytkownika;
- 7) jakiegokolwiek działania lub zaniechania Użytkownika lub osób trzecich, za które Administrator nie ponosi odpowiedzialności.

4. Jeżeli na Stronie internetowej, w Aplikacji mobilnej lub w ramach Portalu będą zamieszczane linki (odniesienia) do stron internetowych umożliwiających korzystanie z serwisów internetowych i usług elektronicznych, które nie są udostępniane i świadczone przez Administratora, Administrator dołoży wszelkich starań, aby wyeliminować linki do stron internetowych zawierających treści sprzeczne z obowiązującym prawem, Regulaminem, Polityką Prywatności lub Regulaminem świadczenia usług płatniczych. W takim wypadku Administrator nie ponosi jednak odpowiedzialności za bieżącą zawartość stron internetowych, nad którymi, z uwagi na specyfikę usług elektronicznych oraz możliwość zamieszczania treści stron internetowych przez różne osoby (w tym Użytkowników lub osoby trzecie, za które Administrator nie ponosi odpowiedzialności), Administrator nie posiada kontroli. W konsekwencji powyższego Administrator wskazuje, że:

- 1) Użytkownicy korzystają z serwisów internetowych i usług elektronicznych prowadzonych przez inne podmioty niż Administrator, wyłącznie na własną odpowiedzialność;
- 2) Regulamin, Polityka Prywatności oraz Regulamin świadczenia usług płatniczych nie mają zastosowania do serwisów internetowych i usług elektronicznych udostępnianych przez inne podmioty niż Administrator; w takim przypadku znajdują zastosowanie zasady korzystania z serwisów internetowych lub usług elektronicznych określone przez podmioty, które je udostępniają.

#### **§8 Narzędzia i usługi pomocnicze**

1. Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Administratora informacji handlowej, w rozumieniu art. 10 ust. 2 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, na adres e-mail Użytkownika, a także na otrzymywanie wiadomości SMS lub kontakt telefoniczny w celu prowadzenia działań marketingowych z wykorzystaniem numeru telefonu Użytkownika, w rozumieniu art. 172 ust. 1 Ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Administrator, po uprzednim wyrażeniu przez Użytkownika zgody, o której mowa w ust. 1 powyżej, może przysyłać informacje na temat świadczonych usług i działalności Administratora. Wiadomość za-

wierająca informacje handlowe będzie określała: nadawcę, temat oraz informacje o sposobie rezygnacji z przesyłania informacji handlowych.

3. Użytkownik może w każdej chwili dezaktywować wybrany kanał komunikacji (zrezygnować z niego) lub całkowicie zrezygnować z otrzymywania informacji handlowych i działań marketingowych. Taki zamiar powinien być zgłoszony przez Użytkownika Administratorowi za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres [info@diviti.pl](mailto:info@diviti.pl).

#### **§9 Zmiany Regulaminu**

1. Administrator może dokonywać zmian Regulaminu w każdym czasie.
2. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie i są wiążące dla Użytkowników Portalu z chwilą ich opublikowania na Stronie internetowej.
3. Administrator informuje o zmianach Regulaminu za pomocą wiadomości wysłanej na Konto Użytkownika, za pośrednictwem Portalu, wskazując na planowany termin jej wejścia w życie.

#### **§10 Zmiany Portalu**

1. Administrator może dokonywać zmian Portalu w każdym czasie.
2. Zmiany Portalu obejmują modyfikację lub zaprzestanie udostępniania Portalu lub jego składników lub funkcjonalności, rezygnację z wykonywania wszystkich lub niektórych Czynności (z zastrzeżeniem świadczenia Usług) lub wprowadzanie modyfikacji do tych Czynności, a także wprowadzanie nowych Czynności do wykonywania w ramach Portalu, w każdym czasie.
3. Zmiany Portalu wchodzi w życie i są wiążące dla Użytkowników Portalu z chwilą ich implementacji w Portalu.
4. Administrator informuje o zmianach Portalu za pomocą wiadomości wysłanej na Konto Użytkownika, za pośrednictwem Portalu, wskazując na planowany termin implementacji zmiany.

#### **§11 Dostępność Portalu**

1. Portal jest dostępny dla Użytkowników przez 24h (dwadzieścia cztery godziny) na dobę przez 7 (siedem) dni w tygodniu, z zastrzeżeniem okresów czasowej niedostępności Portalu, spowodowanej niezbędnymi przerwami technicznymi dotyczącymi Portalu.
2. Treści zawarte w Portalu mają charakter wyłącznie informacyjny. Administrator dołożył wszelkich starań, aby informacje w nim zawarte zostały rzetelnie podane. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że treści w tym przykładowo porady lub wskazówki, nie zastąpią porad i wskazówek eksperta bądź innej kompetentnej osoby po szczegółowej analizie danego przypadku.
3. Treści zawarte w Portalu nie stanowią oferty, jeżeli nie stało to wyraźnie wskazane w treści danej informacji.
4. Korzystanie z treści umieszczonych w Portalu nie oznacza nabycia przez Użytkowników jakichkolwiek praw na dobrach niematerialnych do utworów, baz danych czy innych elementów chronionych prawem własności intelektualnej zawartych w Portalu udostępnionych wyłącznie w zakresie korzystania przez Użytkownika z Portalu.
5. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Portalu, jego nazwy, treści, rozwiązań informatycznych, oraz baz danych podlegają ochronie prawnej na rzecz Administratora

## §12 Reklamacje

1. Reklamacja może być złożona:

- 1) telefonicznie, pod numerem telefonu podanym na stronie [www.diviti.pl](http://www.diviti.pl) – po dokonaniu weryfikacji tożsamości Użytkownika;
- 3) listownie, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub kuriera – przesyłając ją na adres siedziby Administratora;
- 4) w formie elektronicznej, za pośrednictwem Portalu z wykorzystaniem formularza elektronicznego dostępnego w ramach Portalu.

2. Użytkownik może złożyć reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy, a Użytkownik został o tym poinformowany na etapie zawarcia Umowy.

3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- 1) dane umożliwiające identyfikację Użytkownika;
- 2) szczegółowy opis okoliczności, których dotyczy reklamacja;
- 3) określenie żądania oraz adres Użytkownika, na który powinna zostać wysłana odpowiedź na reklamację.
4. Na żądanie Użytkownika, Administrator potwierdza Użytkownikowi otrzymanie reklamacji pocztą elektroniczną lub w formie pisemnej. Administrator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż piętnaście 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
5. Jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia zgodnie z brzmieniem ust. 3 powyżej Administrator zwraca się do Użytkownika z prośbą o jej uzupełnienie.
6. Odpowiedzi na reklamację Administrator udziela w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Użytkownikiem, w innym Trwałym nośniku.
7. Niniejsza procedura reklamacyjna nie wyłącza praw Użytkownika przysługujących mu na podstawie przepisów prawa.

8. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia powództwa przeciwko Administratorowi do sądu powszechnego. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów jest sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego (co do zasady sąd właściwy ze względu na adres siedziby Administratora).

9. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń, a w szczególności ze Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej. Informacje na temat polubownego rozwiązywania sporów dostępne są na stronie <http://www.polubowne.uokik.gov.pl/>.

10. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje także możliwość do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

11. Użytkownikowi będącemu konsumentem udostępnia się łącze elektroniczne do platformy ODR: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

12. W przypadku reklamacji dotyczących Czynności będących Usługami, zastosowanie posiadają zasady



rozpatrywania reklamacji, przewidziane w Regulaminie świadczenia usług płatniczych.

### **§13 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin został przyjęty w drodze uchwały Zarządu i wchodzi w życie z dniem jej podjęcia.
2. Zmiana Regulaminu wymaga zachowania trybu, o którym mowa w ust. 1.