

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W ZAPLO SP. Z O.O.

SPIS TREŚCI

I. Definicje	2
II. Cel Regulaminu	2
III. Postanowienia Ogólne.....	3
IV. Zakres Usług.....	3
V. Rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług.....	4
VI. Elementy bezpieczeństwa wdrożone przez Spółkę.....	4
VII. Warunki techniczne świadczenia Usług	5
VIII. Przetwarzanie danych osobowych	5
IX. Reklamacje.....	6
XI. Postanowienia końcowe	6
Załącznik nr 1 - Formularz odstąpienia	8

I. Definicje

1. Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie otrzymują znaczenia nadane im poniżej.
 - a) **Dyspozycja** – wniosek o zawarcie Umowy lub realizacja uprawnień wynikających z Umowy, złożony przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu po zalogowaniu na Profil Klienta;
 - b) **Dział Obsługi Klienta** – pracownicy Spółki zatrudnieni w Dziale Obsługi Klienta, uprawnieni do kontaktu i obsługi Użytkownika w imieniu Spółki;
 - c) **Hasło** – ciąg znaków numerycznych lub alfa-numerycznych ustanowiony przez Użytkownika, umożliwiający jednoznaczną identyfikację i weryfikację tożsamości Użytkownika;
 - d) **Login** – adres e-mail Użytkownika;
 - e) **Profil Klienta** – indywidualne dla każdego Użytkownika konto internetowe w Serwisie założone z chwilą prawidłowego wypełnienia formularza rejestracyjnego na Stronie internetowej, będącego jednocześnie pierwszym wnioskiem o pożyczkę; zalogowanie na Profil Klienta umożliwia składanie Dyspozycji przez Użytkownika;
 - f) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - g) **Serwis** – system aplikacji internetowych udostępnionych na Stronie internetowej, służących Użytkownikowi do korzystania z Usług;
 - h) **Spółka** – Zaplo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-092) przy ul. Żwirki i Wigury 16c Budynek B4, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000483782, nr NIP: 521-366-08-75, REGON: 146952871, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 5 000 000 PLN;
 - i) **Strona internetowa** – strona www.zaplo.pl;
 - j) **Umowa** – umowa o kredyt konsumencki zawierana w oparciu o wzorzec Umowy Elastycznej Pożyczki Ratalnej lub Umowy Pożyczki Konsolidacyjnej Zaplo.pl, zawierana pomiędzy Użytkownikiem a Spółką na wniosek Użytkownika złożony w Dyspozycji. Zawarcie Umowy jest uzależnione od wydania pozytywnej decyzji kredytowej w oparciu o przeprowadzoną przez Spółkę ocenę zdolności kredytowej Użytkownika i ocenę ryzyka kredytowego;
 - k) **Umowa o Profil Klienta** – umowa o świadczenie Usług;
 - l) **Usługa** – usługa świadczona przez Spółkę drogą elektroniczną, określona w pkt. IV Regulaminu, polegająca m.in. na zapewnieniu Użytkownikowi dostępu do Profilu Klienta i możliwości złożenia Dyspozycji za pośrednictwem Serwisu;
 - m) **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017 r. poz. 1219);
 - n) **Użytkownik** – oznacza osobę fizyczną składającą Dyspozycję w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, korzystającą z Usług za pośrednictwem Serwisu na zasadach przewidzianych w Regulaminie.

II. Cel Regulaminu

1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia Usług drogą elektroniczną przez Spółkę, za pośrednictwem Strony internetowej, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich Usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych ustaw.
3. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że zakazane jest dostarczanie do Spółki treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści mogących wprowadzić w błąd oraz treści zawierających wirusy lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych.
4. Regulamin nie ma zastosowania do innych usług świadczonych przez Spółkę w zakresie, w jakim zasady korzystania z usług są uregulowane odrębnymi umowami, regulaminami i uzgodnieniami poczynionymi między Spółką a Użytkownikiem.

III. Postanowienia Ogólne

1. Spółka ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin został wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy.
3. Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem Strony internetowej w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.
4. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zapoznaniem się z treścią, zrozumieniem i pełną akceptacją warunków Regulaminu.
5. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Serwisu, w tym z udostępnianych w nim informacji, wyłącznie na własny użytek osobisty, zgodnie z przeznaczeniem Serwisu, przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, od momentu rozpoczęcia korzystania z Serwisu.
6. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne.

IV. Zakres Usług

1. Spółka świadczy drogą elektroniczną następujące Usługi za pośrednictwem Serwisu:
 - a) Utworzenie i prowadzenie Profilu Klienta;
 - b) Zapewnienie możliwości złożenia Dyspozycji za pośrednictwem Profilu Klienta;
 - c) Zapewnienie możliwości samodzielnej aktualizacji niektórych danych osobowych;
 - d) Podgląd aktualnego stanu zobowiązania Użytkownika wynikającego z Umowy;
 - e) Podgląd terminu spłaty zobowiązania wynikającego z Umowy;
 - f) Zapewnienie szybkiego dostępu do informacji m.in. o sposobie spłaty zobowiązania, nr rachunku bankowego, na który ma zostać dokonana spłata, przysługującego Użytkownikowi uprawnienia do przedłużenia terminu spłaty zobowiązań wynikających z Umowy;
 - g) W przypadku wyrażenia przez Użytkownika zgody – informowanie Użytkownika o przysługujących mu promocjach, rabatach oraz o oferowanych przez Spółkę lub jej partnerów biznesowych produktach i usługach;
 - h) Ułatwienie dostępu do zawartych przez Użytkownika Umów w formie elektronicznej, opatrzonych bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, przechowywanych w oddzielnym serwisie e-archiwum.

V. Rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług

1. Użytkownik rozpoczyna korzystanie z Usług świadczonych przez Spółkę drogą elektroniczną wraz z wypełnieniem formularza rejestracyjnego i zakończeniem procesu wnioskowania o kredyt konsumencki w rozumieniu ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 roku (Dz. U. 2016 poz. 1528 ze zm.) za pośrednictwem Strony internetowej. Złożenie oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji Regulaminu oraz zaznaczenie pola „Zarejestruj się. Rejestrując się **POTWIERDZAM** wyrażenie ww. zgod” skutkuje zawarciem Umowy o Profil Klienta pomiędzy Użytkownikiem a Spółką.
2. Użytkownikowi przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia Umowy o Profil Klienta w każdym czasie. Realizacja dyspozycji jest równoznaczna z dezaktywacją Profilu Klienta. Spółka zastrzega sobie prawo do odmowy dezaktywacji Profilu Klienta do czasu zakończenia stosunku prawnego wynikającego z Umowy zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Spółką.
3. Spółka ma prawo do wypowiedzenia Umowy o Profil Klienta w każdym czasie, w szczególności z ważnych przyczyn organizacyjnych, prawnych lub/i technicznych, bez konieczności uzasadniania tych przyczyn Użytkownikom. Spółka poinformuje Użytkowników o wypowiedzeniu Umowy o Profil Klienta z zachowaniem siedmiodniowego terminu wypowiedzenia poprzez zamieszczenie stosownego oświadczenia na Stronie internetowej. Oznacza to w szczególności, że Użytkownik nie będzie informowany o wypowiedzeniu Umowy o Profil Klienta odrębnym zawiadomieniem, a wyłącznie w sposób określony w zdaniu poprzednim. Wypowiedzenie Umowy o Profil Klienta jest równoznaczne z dezaktywacją Profilu Klienta.
4. Spółka nie zapewnia zidentyfikowanemu Użytkownikowi możliwości ponownego założenia Profilu Klienta lub ponownej aktywacji dezaktywowanego Profilu Klienta.
5. Rozwiązanie Umowy o Profil Klienta i dezaktywacja Profilu Klienta nie wpływa na ważność zawartych przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu Umów o kredyt konsumencki.
6. Użytkownikowi przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy o Profil Klienta w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu w powyższym terminie na adres siedziby Spółki lub na adres e-mail: kontakt@zaplo.pl
7. Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy o Profil Klienta, załączonego do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

VI. Elementy bezpieczeństwa wdrożone przez Spółkę

1. Zalogowanie na Profil Klienta wymaga pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika na podstawie wprowadzonego Loginu i Hasła.
2. Hasło jest ciągiem znaków numerycznych lub alfa-numerycznych i składa się co najmniej z 6 znaków i przynajmniej jednej cyfry;
3. Świadczenie Usług w odbywa się z wykorzystaniem protokołu SSL (strony internetowe rozpoczynające się od <https://>, tj. szyfrowana wersja protokołu HTTP), dzięki któremu nie ma możliwości przejęcie czy zmiany danych przesyłanych w ramach szyfrowanego połączenia.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia przez Użytkownika osobom trzecim Loginu lub Hasła.
5. Wszystkie czynności wykonane po zalogowaniu w Serwisie uważa się za dokonane samodzielnie przez Użytkownika.

6. Spółka oświadcza, że z uwagi na publiczny charakter sieci Internet korzystanie z Usług może wiązać się z ryzykiem, które Użytkownik akceptuje godząc się na korzystanie z publicznych kanałów teleinformatycznych.

VII. Warunki techniczne świadczenia Usług

1. W celu prawidłowego korzystania z Profilu Klienta i Serwisu dostarczanego przez Spółkę konieczne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) Używanie Przeglądarki internetowej Internet Explorer 7.0 (lub nowszej) albo Mozilla Firefox 3.6 (lub nowszej),
 - b) Korzystanie z JavaScript i Cookies,
 - c) W przypadku aplikacji mobilnej Zaplo.pl telefon z systemem operacyjnym Android 4.1 (i nowsze) lub iOS 9.0 (i nowsze).
2. Zaleca się, by urządzenie elektroniczne, z którego Użytkownik loguje się na Profil Klienta było wyposażone w legalne oprogramowanie, posiadało na bieżąco aktualizowane oprogramowanie antywirusowe i firewall.
3. Ustawienia bezpieczeństwa przeglądarki powinny być ustalone na poziomie co najmniej średnim.
4. Używanie starych wersji oprogramowania może powodować ryzyko wystąpienia błędów technicznych oraz szkodliwych działań osób trzecich.
5. Wyłączenie obsługi Cookies nie blokuje możliwości korzystania z Usług, ale może w szczególnych przypadkach powodować utrudnienia w połączeniu z Serwisem. W takim przypadku Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z braku aktywnej obsługi Cookies przez Użytkownika.

VIII. Przetwarzanie danych osobowych

1. Spółka przetwarza dane osobowe zgodnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. z 2016 r. poz. 922) i Ustawą.
2. Administratorem danych osobowych jest Spółka, tj. Zaplo sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Żwirki i Wigury 16c Budynek B4, 02-092 Warszawa.
3. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji Umowy o Profil Klienta. Podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek konieczne do zawarcia Umowy o Profil Klienta. Niepodanie danych przez Użytkownika uniemożliwi założenie Profilu Klienta i możliwość korzystania z Usług, w tym przesłania Dyspozycji. Użytkownikom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. W przypadku wyrażenia przez Użytkownika dobrowolnej zgody np. na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych, Użytkownikowi przysługuje uprawnienie do odwołania zgody w każdym czasie.
4. Dane Użytkownika będą przetwarzane w celu realizacji Umowy o Profil Klienta przez okres jej trwania.
5. Więcej informacji na temat zasad ochrony danych osobowych w Spółce jest dostępnych w [Polityce Prywatności](#).

IX. Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących Usług.
2. Reklamacje należy składać w jednej z alternatywnie wskazanych poniżej form:
 - a) pisemnej składając osobiście, w siedzibie Spółki,
 - b) pisemnej przesyłając przesyłkę pocztową na adres siedziby Spółki;
 - c) ustnej składając telefonicznie za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta pod numerem 221 333 888,
 - d) ustnej składając osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w siedzibie Spółki,
 - e) elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres: reklamacje@zaplo.pl;
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane:
 - a) Oznaczenie Użytkownika poprzez wskazanie:
 - aa. Imienia i nazwiska Użytkownika;
 - bb. Adresu e-mail Użytkownika; lub
 - cc. Adresu zamieszkania Użytkownika
 - dd. Numeru PESEL Użytkownika lub
 - ee. Numer Pożyczki;
 - b) Opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji;
 - c) Żądanie Użytkownika w zakresie sposobu rozpatrzenia Reklamacji.
 - d) Określenie sposobu, w jaki Użytkownik chce uzyskać odpowiedź na złożoną reklamację;
 - e) Podpis Użytkownika - w przypadku składania reklamacji w formie pisemnej lub ustnej do protokołu.
4. Nie podlegają rozpatrzeniu zgłoszenia, w których Użytkownik nie jest możliwy do zidentyfikowania.
5. W sytuacjach, gdy reklamacje nie zawierają elementów wskazanych w ust. 3 punktach b, c, d powyżej, Spółka zastrzega sobie prawo kontaktu z Użytkownikiem w celu doprecyzowania jego zastrzeżeń i żądań. Spółka zastrzega sobie również prawo do kontaktu z Użytkownikiem celem zweryfikowania szczegółów reklamacji.
6. Spółka dołoży starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 30 dni od ich otrzymania. Wszystkie reklamacje zostaną rozpatrzone bezzwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Spółkę reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w powyższym terminie Spółka poinformuje o tym fakcie Użytkownika wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności, które musiały zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Spółka poinformuje Użytkownika składającego reklamacje, pisemnie lub na wniosek Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu reklamacji.
8. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego realizowania zobowiązań wobec Spółki.

XI. Postanowienia końcowe

1. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za błędy w transmisji danych, w szczególności spowodowane awarią systemów teleinformatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych.

2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od Spółki. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Spółki, Spółka ma prawo zablokować lub czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
3. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Spółka nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez Użytkownika lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego.
4. Spółka zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian Regulaminu. O zmianie Regulaminu Spółka powiadamia Użytkowników w treści wiadomości przesłanej na adres e-mail lub poprzez wysłanie wiadomości SMS z odpowiednią informacją. Zmieniony Regulamin jest również zamieszczany na stronie internetowej Spółki.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie nowej wersji Regulaminu na stronach Serwisu.
6. Zmieniony Regulamin wiąże Użytkownika, który nie wypowiedzie Umowy o Profil Klienta w terminie 14 dni od daty powiadomienia o zmianie Regulaminu. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu po wprowadzeniu zmian do Regulaminu równoznaczne jest z wyrażeniem ich akceptacji.

(miejscowość i data)

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY O PROFIL KLIENTA

Ja niżej podpisany/a _____
legitymujący/a się dowodem osobistym o serii i numerze _____
posiadający/a nr PESEL: _____ niniejszym
oświadczam, iż odstępuję od Umowy o Profil Klienta zawartej ze spółką Zaplo sp. z o.o. z siedzibą w
Warszawie przy ul. Żwirki i Wigury 16c Budynek B4, 02-092 Warszawa z dnia
_____.

(podpis)

Złożenie oświadczenia w terminie 14 dni od zawarcia Umowy o Profil Klienta jest równoznaczne z dezaktywacją Profilu Klienta i brakiem możliwości korzystania z Serwisu w przyszłości.

Niniejsze oświadczenie należy wysłać na adres korespondencyjny:

Zaplo sp. z o.o.

Ul. Żwirki i Wigury 16c Budynek B4

02-092 Warszawa

lub adres e-mail reklamacje@zaplo.pl;