

**REGULAMIN**  
**„OGÓLNE WARUNKI UMÓW”**  
**ZAWIERANYCH Z WYKORZYSTANIEM SERWISU**  
**ODZYSKAJ.ZZB.PL I ODZYSKAJ.ZWROTYBANKOWE.PL**

**§ 1.**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa procedury stosowane przez spółkę pod firmą: **ZwrotyBankowe.pl Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, przy ul. Emilii Plater 53, 00-113 Warszawa, NIP: 5252930652; REGON: 52362570300000, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem: 0001001145, e-mail: [biuro@zwrotybankowe.pl](mailto:biuro@zwrotybankowe.pl), tel. Kontaktowy: + 48 604 882 924, zwana dalej „**Spółka**”, przy zawieraniu umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.
2. Do umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz zmiany tych umów stosuje się postanowienia ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dziennik Ustaw z 2020 r. Nr 287), dalej „**Ustawa**”.
3. Postanowienia dotyczące zawarcia umowy odnoszą się również do jej zmiany lub odpowiednio rozwiązania.

**§ 2.**

**DEFINICJE**

1. **BIK S.A.** – Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie (02-679), ul. Zygmunta Modzelewskiego 77A, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego — Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000110015, o kapitale zakładowym w wysokości 15.550.000 zł, opłaconym w całości, NIP 951-17-78-633, REGON 012845863, prowadzące bazę danych dot. historii kredytowej i sposobu regulowania zobowiązań przez Klienta,
2. **Cedent lub Powierzający** – osoba fizyczna przenosząca własność przysługującej jej wierzytelności z umowy kredytu konsumenckiego,
3. **Cesjonariusz lub Powiernik** – Spółka, nabywająca własność wierzytelności Cedenta z umowy kredytu konsumenckiego,
4. **Dłużnik** - instytucja pożyczkowa, która udzieliła Kredytu konsumenckiego Cedentowi i nie dokonała pełnego rozliczenia kredytu, spłaconego przed terminem, zgodnie z art. 49 – 52 Ustawy,
5. **Dokument** – oznacza nośnik informacji niezależnie od jego formy przedstawienia i nośnika na którym został zarejestrowany, zawierający określone treści,
6. **Klient** – pełnoletnia osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera ze Spółką Umowę,
7. **Konsument** – pełnoletnia osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą, niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową,
8. **Kopia danych z BIK** – dane osobowe stanowiące informacje gospodarcze, gromadzone przez BIK S.A., udostępniane bezpłatnie Klientowi raz na sześć miesięcy na zasadach określonych w art. 22b ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych,
9. **Kredyt konsumencki** – umowa o kredyt w wysokości nie większej niż 255 550 zł albo równowartość tej kwoty w walucie innej niż waluta polska, który kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi, w szczególności umowa pożyczki, umowa kredytu w rozumieniu przepisów prawa bankowego, umowa o odroczeniu konsumentowi terminu spełnienia świadczenia pieniężnego, jeżeli konsument jest zobowiązany do poniesienia jakichkolwiek kosztów związanych z odroczeniem spełnienia świadczenia, umowa o kredyt, w której kredytodawca zaciąga zobowiązanie wobec osoby trzeciej, a konsument zobowiązuje się do zwrotu kredytodawcy spełnionego świadczenia i umowa o kredyt odnawialny; umowa, do której stosuje się przepisy ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083),
10. **K.C.** – oznacza ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny,
11. **Kwalifikowany podpis elektroniczny** – zwany również „**QES**” lub „**kwalifikowany podpis**” oznacza zaawansowany podpis elektroniczny złożony za pośrednictwem Serwisu, który jest składany za pomocą kwalifikowanego urządzenia do składania podpisu elektronicznego i który opiera się na kwalifikowanym certyfikacie podpisu elektronicznego, pozwalając na złożenie podpisu w elektronicznej formie czynności prawnej, o której mowa w art. 78<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, równoważnej formie pisemnej,
12. **Raport BIK** – zestawienie informacji o historii kredytowej Klienta gromadzonych przez BIK S.A.,
13. **Strony** – oznacza łącznie Klienta i Spółkę, w zależności od umowy zawieranej przez Klienta; pojęcie „Strona” odnosi się zaś do każdego z tych podmiotów z osobną;
14. **Trwały nośnik** – oznacza trwały nośnik w znaczeniu przyjętym w art. 2 pkt 4 Ustawy, tj. materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w

- niezmienionej postaci;
15. **Serwis** – system darmowej aplikacji internetowej udostępniony na stronie [www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl](http://www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl) lub [www.odzyskaj.zzb.pl](http://www.odzyskaj.zzb.pl) służący do nawiązania kontaktu Klienta ze Spółką celem skorzystania z oferty finansowej Spółki w zakresie odzyskiwania należności od kredytodawców z art. 49 Ustawy lub przeprowadzenia nieodpłatnej analizy aktualnych umów kredytowych Klienta pod kątem skorzystania z tzw. sankcji darmowego kredytu,
  16. **Umowa** – oznacza zawartą przez Strony Umowę cesji wierzytelności,
  17. **Umowa powiernicza – windykacja roszczeń konsumenta** – zwana również „Umową powierniczą”, „Umową cesji wierzytelności”, **Umową przelewu**” lub „Umową przelewu wierzytelności”, oznacza umowę zawartą przez Cedenta i Cesjonariusza zgodnie z którą Cedent przenosi na rzecz Cesjonariusza określoną w danej Umowie przelewu wierzytelność przysługującą mu od Dłużnika celem windykacji roszczeń na czas ich odzyskiwania od danego Dłużnika.
  18. **Umowa zawarta na odległość** – oznacza Umowę zawartą w trybie określonym w art. 2 pkt 1 Ustawy, tj. Umowę zawartą przez Strony w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.
  19. **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa** – oznacza Umowę zawartą w trybie określonym w art. 2 pkt 2 Ustawy, tj. Umowę zawartą:
    - a. przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa
    - b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Spółkę w okolicznościach, o których mowa w lit. a powyżej,
    - c. w lokalu przedsiębiorstwa Spółki lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Klientem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Spółki, przy jednoczesnej fizycznej obecności Stron,
    - d. podczas wycieczki zorganizowanej przez Spółkę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.
  20. **Ustawa** – oznacza ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim,
  21. **Ustawa konsumencka** - oznacza ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
  22. **RODO lub Rozporządzenie RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
  23. **Zwrot prowizji** – nazwa przyjęta dla roszczeń przysługujących Klientowi wobec Dłużnika w związku z wcześniejszą spłatą kredytu konsumenckiego i nierozliczeniem kosztów kredytu przez Dłużnika wynikająca z art. 49 ust. 1 i art. 52 Ustawy, przy czym powyższe dotyczy roszczeń nieprzedawnionych, tj. wynikających z kredytów konsumenckich spłaconych nie później niż 10 lat temu, ale przed 18 lipca 2018 r., albo po 18 lipca 2018 r. (które przedawnią się po 6 latach od chwili, kiedy Dłużnik winien rozliczyć się z Konsumentem w związku z wcześniejszą spłatą kredytu konsumenckiego).

### § 3.

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa konsumenckiego (w szczególności Ustawy konsumenckiej) w przypadku wystąpienia postanowień sprzecznych z postanowieniami Regulaminu, stosuje się – w zakresie objętym taką kolizją – postanowienia Ustawy konsumenckiej lub innych aktów prawa powszechnie obowiązujących albo Umowę; w pozostałym zakresie Regulamin nadal wiąże Strony.
2. Zawarcie Umowy może nastąpić w szczególności:
  - a. w wyniku podpisania przez Strony dokumentu lub dokumentów o nazwie „umowa” lub o analogicznej nazwie;
  - b. poprzez przyjęcie oferty złożonej konsumentowi przez Spółkę, w szczególności w drodze podpisania umowy przez tę osobę.
3. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem stosuje się przepisy prawa konsumenckiego, w tym przepisy Ustawy konsumenckiej i K.C.
4. Przed zawarciem Umowy **Spółka** umożliwi Klientowi zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz Polityką prywatności.
5. Zastrzegają się, że Klienta nie wiążą te postanowienia Regulaminu:
  - a. które stanowiłyby niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu K.C. (art. 385<sup>1</sup> - art. 385<sup>3</sup> K.C.), czy naruszałyby bezwzględnie obowiązujące przepisy prawne dotyczące zawierania umów z udziałem konsumentów,
  - b. które zostałyby zamieszczone w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. Informacje udostępnione przez Spółkę w ofertach i innych źródłach mają charakter jedynie informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu K.C.
7. Klient samodzielnie nawiązuje wolę współpracy ze Spółką za pośrednictwem strony internetowej

- [www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl](http://www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl) lub [www.odzyskaj.zzb.pl](http://www.odzyskaj.zzb.pl) wyrażając zgodę na kontakt z przedstawicielem Spółki w formie SMS, telefonicznej lub mailowej.
8. Wszystkie dane udostępniane przez Klienta za pośrednictwem strony [www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl](http://www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl) lub [www.odzyskaj.zzb.pl](http://www.odzyskaj.zzb.pl) są udzielane dobrowolnie, przy czym odmowa ich udostępnienia uniemożliwi zawarcie przez Strony Umowy.
  9. Klient za pośrednictwem strony [www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl](http://www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl) lub [www.odzyskaj.zzb.pl](http://www.odzyskaj.zzb.pl) ma możliwość:
    - a. zawarcia Umowy powierniczej (Umowy cesji wierzytelności) w zakresie roszczeń z art. 49 – Zwrot prowizji celem umocowania Spółki do odzyskania nierozliczonych kosztów kredytu konsumenckiego od instytucji pożyczkowych,
    - b. wgrania swojego Raportu BIK celem dochodzenia roszczeń z art. 49 – Zwrot prowizji i dokonania przez analityków Spółki bezpłatnej analizy, czy klient posiada aktualne kredyty konsumenckie pozwalające na skorzystanie przez klienta z tzw. sankcji kredytu darmowego (art. 45 ust. 1 Ustawy, przy czym szczegółowa analiza będzie wymagała przesłania skanu umów kredytowych, wskazanych przez analityka Spółki po zapoznaniu się z Raportem BIK), lub
    - c. udzielenia Spółce pełnomocnictwa do pozyskania w imieniu Klienta Raportu BIK lub Kopii danych z BIK umożliwiających dochodzenie roszczeń z art. 49 Ustawy.
  10. Serwis ma na celu zaprezentowanie Klientowi usług, oferowanych przez Spółkę, w zakresie dochodzenia roszczeń wobec instytucji pożyczkowych: w ramach art. 49 Ustawy i art. 45 Ustawy – sankcji darmowego kredytu.
  11. Klient za pośrednictwem Serwisu może zawrzeć Umowę powierniczą w zakresie roszczeń z art. 49 – Zwrot prowizji wedle własnego uznania. Umowa na dochodzenie roszczeń z art. 45 Ustawy zawierana jest poza Serwisem, w ramach indywidualnego kontaktu z Klientem.
  12. Umowa zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Stronami.
  13. Konsument ma obowiązek przeczytać i zapoznać się z Regulaminem przed zawarciem Umowy.
  14. Warunki Umowy będą ustalane przez Strony elektronicznie z wykorzystaniem strony [www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl](http://www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl) lub [www.odzyskaj.zzb.pl](http://www.odzyskaj.zzb.pl), a następnie ujawnione w treści projektu Umowy i jej załączników przedstawionych Klientowi przed podpisaniem. Wiążąca dla Klienta jest treść podpisanej Umowy, nie zaś telefoniczne lub mailowe ustalenia Stron.
  15. Klient może, lecz nie musi zawrzeć daną Umowę w wersji udostępnionej mu do podpisu.
  16. Klientowi zostanie wydany egzemplarz Umowy, podpisanej przez obydwie Strony.
  17. Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania przez Konsumenta dokumentu umowy przez obydwie Strony.

#### § 4.

##### ETAPY

##### ZAWIERANIA UMOWY POWIERNICZEJ (UMOWY CESJI WIERZYTELNOŚCI)

1. Za pośrednictwem Serwisu Klient może zawrzeć od razu Umowę powierniczą dot. Zwrotu prowizji, to jest roszczeń przysługujących wobec Dłużnika z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego, wgrać swój Raport BIK albo Kopię danych z BIK lub udzielić umocowania Spółce do pozyskania danych z BIK w imieniu Klienta.
2. Celem umożliwienia zawarcia i wykonania danej Umowy powierniczej, Klient jest proszony o złożenie oświadczenia lub wyrażenie zgody w zakresie:
  - a. zapoznania się i akceptacji Regulaminu i Polityki prywatności,
  - b. udzielenia zgody na przetwarzanie danych osobowych,
  - c. wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Spółkę i przesyłanie na podane dane dopasowanych do potrzeb Klienta informacji handlowych o produktach i usługach Spółki za pośrednictwem SMS; wyrażenie zgody jest dobrowolne i Klient wie, że ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie,
  - d. wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Spółkę i przesyłanie na podane dane dopasowanych do potrzeb Klienta informacji handlowych o produktach i usługach Spółki za pośrednictwem e-mail; wyrażenie zgody jest dobrowolne i Klient wie, że ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie,
  - e. wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Spółkę i przesyłanie na podane dane dopasowanych do potrzeb Klienta informacji handlowych o produktach i usługach Spółki drogą telefoniczną z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących (bez udziału człowieka), przy czym wyrażenie zgody jest dobrowolne i Klient wie, że ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.
3. Jeżeli Klient jest zainteresowany zawarciem Umowy powierniczej dot. Zwrotu prowizji, winien zaznaczyć opcję: **„Zlecam odzyskanie swoich pieniędzy ze Zwrotu prowizji – chcę podpisać dokumenty”**. Wówczas Klient jest proszony o podanie:
  - a. imienia i nazwiska,
  - b. numeru telefonu,
  - c. adresu mailowego,

- d. PESEL,
- e. adresu zamieszkania.
4. Klient udziela w/w zgód dobrowolnie, mając świadomość, iż potrzeba ich przekazania umożliwi Spółce wykonanie Umowy powierniczej (Umowy cesji wierzytelności), pozwalającej na otrzymanie zapłaty przez Klienta.
5. Jeżeli Klient wyraził zainteresowanie zawarciem Umowy powierniczej dot. Zwrotu prowizji wówczas:
  - a) Klient za pośrednictwem strony [www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl](http://www.odzyskaj.zwrotybankowe.pl) lub [www.odzyskaj.zzb.pl](http://www.odzyskaj.zzb.pl) będzie proszony o podpisanie dokumentów dot. Umowy powierniczej w zakresie Zwrotu prowizji,
  - b) wraz z Umową powierniczą Klient zostanie poproszony o podpisanie upoważnienia do udzielenia informacji objętych tajemnicą bankową przez poszczególne instytucje pożyczkowe i zgody RODO, a także upoważnienia do złożenia wniosku o wydanie Raportu BIK S.A. lub Kopii danych z BIK w imieniu Klienta,
  - c) celem przyspieszenia dochodzenia roszczeń z art. 49 Ustawy – Zwroty prowizji, Klient może samodzielnie wgrać Raport z BIK/Kopię danych z BIK za pośrednictwem Serwisu,
  - d) po podpisaniu dokumentów przez Klienta, Spółka przystąpi do działań zmierzających do odzyskania pieniędzy należnych Klientowi z tytułu Zwrotów prowizji,
  - e) po odzyskaniu jakichkolwiek pieniędzy na rzecz Klienta, Spółka rozliczy się z Klientem w terminie 30 dni od dnia ich zaksięgowania.
6. Dane z Raportu BIK/Kopii danych z BIK, dobrowolnie przekazanego Spółce lub pozyskanego przez Spółkę na podstawie udzielonego upoważnienia, będą przetwarzane wyłącznie w celu:
  - a) ustalenia danych umów kredytu konsumenckiego, zawartych przez Klienta, które mogą być przedmiotem dochodzenia roszczeń z art. 49 Ustawy – Zwrot prowizji lub
  - b) analizy pod kątem sankcji darmowego kredytu z art. 45 Ustawy.Dane z BIK S.A. nie będą przetwarzane w innym celu.
7. Dobrowolne wgranie Raportu BIK lub Kopii danych z BIK przez Klienta umożliwi Spółce wcześniejsze rozpoczęcie dochodzenia roszczeń z art. 49 Ustawy – Zwroty prowizji.
8. Spółka podejmie działania zmierzające do dochodzenia roszczeń z art. 49 Ustawy – Zwroty prowizji niezwłocznie po otrzymaniu Raportu BIK lub Kopii danych z BIK, przy czym windykacja roszczeń trwa do 60 dni (licząc od dnia wystosowania wezwania do zapłaty do Dłużnika) z uwagi na ustawowe terminy rozpoznania wezwania do zapłaty przez Instytucje pożyczkowe.
9. W przypadku, gdyby Dłużnik odmówił dobrowolnej zapłaty roszczeń, Spółka skieruje sprawę dochodzenia roszczeń z art. 49 Ustawy – Zwroty prowizji na drogę postępowania sądowego, co może wydłużyć proces windykacji roszczeń objętych Umową. W ramach powyższych działań, Spółka będzie podejmowała działania zmierzające do uzyskania kopii Umowy kredytu konsumenckiego Klienta, na co Klient wyraża zgodę zwalniając danego Dłużnika z obowiązku zachowania tajemnicy bankowej lub równoważnej.
10. Klient nie ponosi żadnych kosztów postępowania sądowego.

## § 5.

### WYBRANE POUCZENIA DLA KONSUMENTA

1. Pouczenia są przedstawiane z uwagi na wymogi zawarte w art. 12 i następane Ustawy konsumenckiej.
2. Poucza się Klienta, że:
  - a. spełnienie świadczenia niezamówionego przez niego, o którym mowa w art. 5 Ustawy konsumenckiej następuje zawsze na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na Klienta żadnych zobowiązań; brak odpowiedzi Klienta na takie niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie Umowy;
  - b. Klient nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie konsumenckiej, a Spółka nie może zaproponować Klientowi warunków mniej korzystnych dla Klienta, niż wynikających z Ustawy konsumenckiej;
  - c. jeżeli Umowa zawierałaby, wbrew intencjom **Spółki**, postanowienia mniej korzystne dla Klienta, niż postanowienia Ustawy konsumenckiej, to takie postanowienia byłyby nieważne, a w ich miejsce miałyby zastosowanie przepisy Ustawy konsumenckiej;
  - d. główne cechy świadczeń, oferowanych przez Spółkę, zostały przedstawione w niniejszym Regulaminie: w § 2, § 3, § 4,
  - e. dane identyfikacyjne Spółki zostały wskazane w § 1;
  - f. adresy Spółki oraz numery telefonów, za pośrednictwem których Klient może szybko i efektywnie się kontaktować zostały podane w § 1;
  - g. koszt połączenia telefonicznego ze Spółką ustalany jest według cennika operatora komunikacyjnego, z którego usług korzysta Klienta; Spółka ponosi inne koszty kontaktu między Stronami, poza połączeniami przychodzącymi;
  - h. Spółka wykona każdą z zawartych Umów powierniczych poprzez dochodzenie roszczeń wobec danego Dłużnika z uwzględnieniem najwyższych wymogów staranności oraz zgodnie z prawem, w tym również na drodze sądowej;
  - i. Spółka wykona Umowę cesji wierzytelności poprzez przelanie wynagrodzenia, należnego

- Cedentowi, na jego rachunek bankowy;
- j. Umowa cesji wierzytelności obowiązuje przez okres dochodzenia roszczeń, lecz nie dłużej niż na 10 lat;
  - k. procedura składania i rozpatrywania reklamacji przez Spółkę wskazana jest w § 8 Regulaminu;
  - l. Spółka jest zobowiązana do wykonania swojego świadczenia bez wad;
  - m. prawo przewiduje odpowiedzialność Spółki za jakość świadczenia w postaci prawidłowego wykonania Umowy zawartej z Klientem poprzez przekazanie należnego mu świadczenia pieniężnego;
  - n. z uwagi na przedmiot Umowy cesji wierzytelności, nie są przewidziane usługi posprzedażowe lub gwarancyjne;
  - o. w zakresie praktyki rynkowej Spółki nie są ustalone kodeksy dobrych praktyk; jeżeli zostaną ustalone, Spółka zobowiązuje się do ich przestrzegania.
3. Klient jest uprawniony do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy cesji wierzytelności w terminie 14 dni od dnia jej podpisania wraz z załącznikami przez obydwie Strony w drodze złożenia Spółce oświadczenia w formie pisemnej i wysłania go na adres Spółki, wskazany w § 1; dla zachowania terminu odstąpienia wystarczającym jest nadanie oświadczenia w dniu upływu w/w terminu, nie zaś fizyczne doręczenie oświadczenia Spółki. **Wzór oświadczenia znajduje się pod tym [linkiem](#).**
  4. Spółka jest zobowiązana do przesłania Klientowi potwierdzenia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, jeżeli zażąda tego Klient.
  5. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, dana Umowa uważana jest za niezawartą.
  6. Przed upływem terminu na złożenie przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, Spółka nie jest zobowiązana do rozpoczęcia dochodzenia roszczeń wobec Dłużników.
  7. W przypadku odstąpienia od Umowy, Klient nie ponosi żadnych kosztów.

## § 6.

### WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. Spółka nie odpowiada za błędy i nieprawidłowości danych podanych przez Klienta i wynikłe z tego tytułu szkody, poza odpowiedzialnością zastrzeżoną dla administratora danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami RODO.
2. Terminy wykonania Umowy ustalone są w Umowie podpisanej przez Klienta.
3. Terminy realizacji Umowy mogą ulec zmianie po zawarciu Umowy, w szczególności na skutek siły wyższej, innych okoliczności niezależnych od Spółki którym nie można było zapobiec, mimo dołożenia należytej staranności, w szczególności jeśli okoliczności te wystąpią po stronie banków lub dostawców Internetu.
4. Spółka jest uprawniona przy realizacji swoich zobowiązań do korzystania ze wsparcia swoich pracowników, współpracowników i zewnętrznych partnerów handlowych, w szczególności firm kurierskich, dostawców usług elektronicznych oraz kancelarii prawnych.
5. Spółka wydaje Klientowi dokument Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia na innym trwałym nośniku.
6. 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.
7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od niej. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Spółki, możliwe jest zablokowanie lub czasowe zawieszenie dostępu do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości informując o tym jednocześnie Klienta.
8. 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 Klienta lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub systemu informatycznego.

## § 7.

### TRYB PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZEZ SPÓŁKĘ

1. Spółka dokłada wszelkich starań aby wszystkie usługi, świadczone za pośrednictwem Serwisu, były wykonywane bez zastrzeżeń, jednakże w razie niespełnienia oczekiwań Klienta, ma prawo on złożyć reklamację.
2. Reklamacje należy składać w formie pisemnej bądź mailowej – kierując wiadomość mailową pod adresy wskazane w § 1 niniejszego Regulaminu.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej następujące informacje:
  - a. imię i nazwisko Klienta,
  - b. adres zamieszkania Klienta,

- c. adres e-mail Klienta i/lub numer telefonu (dobrowolnie – w celu ewentualnego kontaktu);
  - d. dokładny opis problemu;
  - e. numer wniosku lub Umowy.
4. Spółka rozpoznaje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Za dzień otrzymania reklamacji uznaje się dzień wysłania wiadomości mailowej na adres Spółki lub dzień doręczenia listu zawierającego reklamację.
  5. Klient jest uprawniony do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
    - a. [www.uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumentckich.php](http://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php)
    - b. [www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)
  6. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań bądź zaniechań Klienta w zakresie świadczonej usługi, w szczególności powstałe na skutek nieprawidłowo przedstawionego przez Klienta stanu faktycznego dotyczącego przedmiotu Umowy, zatajenia okoliczności faktycznych, nie przedstawienia wymaganych dokumentów i informacji.

## § 8.

### ZACHOWANIE POUFNOŚCI

1. Spółka zobowiązuje się, iż wszelkie informacje dotyczące Klienta uzyskane w związku z procesem zawarcia lub wykonania Umowy („Informacje Poufne”) będą objęte tajemnicą oraz że nie będzie ich wykorzystywał w innym celu niż związanym z zawarciem lub wykonaniem Umowy.
2. Spółka zobowiązuje się do nie ujawniania Informacji Poufnych osobom trzecim bez pisemnej zgody Klienta, z wyjątkiem:
  - a. osób zatrudnionych przez Klienta i osób z nimi współpracujących przy zawarciu i wykonaniu danej Umowy;
  - b. podmiotów upoważnionych pisemnie przez Klienta
  - c. osób, w stosunku do których obowiązek ujawnienia Informacji Poufnych wynika z mocy prawa lub postanowienia sądu.
3. Informacje Poufne nie obejmują takich informacji, które:
  - a. są informacjami ogólnie dostępnymi w momencie ich przekazania Spółce;
  - b. staną się informacjami ogólnie dostępnymi po udostępnieniu Spółce w inny sposób, niż poprzez niezachowanie tajemnicy przez Spółkę.
4. Strony nie będą odpowiedzialne za szkodę poniesioną przez którąkolwiek ze Stron w przypadku, gdy ujawnienie Informacji Poufnych nastąpi wskutek przesyłania ich pocztą elektroniczną.

## § 9.

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Spółka jest uprawniona:
  - a. przenieść prawa wynikające z Umowy na osobę trzecią,
  - b. ustanowić prawa na prawach wynikających z Umowy.
2. Sposób gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Klienta określa Polityka prywatności, zgodna z wymogami Rozporządzenia RODO.
3. Umowa podlega prawu polskiemu.
4. Spółka zastrzega możliwość zmiany Regulaminu lub wydania nowego regulaminu w trakcie trwania Umowy. W szczególności ww. zmiana jest uprawniona, gdy dojdzie do zmiany przepisów prawnych, zostaną wydane orzeczenia istotne z punktu widzenia dotychczasowej treści Regulaminu, bądź też Spółka dokona takich zmian natury technologicznej w przedmiocie Umowy, które nie zostały przewidziane w treści Regulaminu. Jeżeli **Spółka** będzie zainteresowana związaniem Klienta nowym regulaminem lub zmienionym Regulaminem, to winna wysłać jego treść na adres Klienta na co najmniej 30 dni przed wejściem w życie tego Regulaminu, pouczając Klienta o prawie odmowy zaakceptowania zmian. W przypadku nie wyrażenia wyraźnej zgody na zmianę Regulaminu, nowe postanowienia Regulaminu nie będą miały zastosowania do Klienta; będzie go wiązać dotychczasowy Regulamin.
5. Stosownie do art. 22 Ustawy konsumenckiej zastrzega się, że informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1 Ustawy konsumenckiej, w szczególności informacje przedstawione w § 6 - § 9, stanowią integralną część Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa i mogą być zmienione jedynie za wyraźnym porozumieniem Stron.
6. Klient winien informować Spółkę o każdej zmianie swojego adresu, a jeżeli wskazał adres do doręczeń – o każdej zmianie adresu do doręczeń. Zmiana taka staje się skuteczna z datą doręczenia ww. notyfikacji Spółce. W braku notyfikacji ww. zmiany wszelkie pisma, w tym zawierające oświadczenia woli Spółki na adres ostatnio podany (w przypadku podania adresu do doręczeń – na ostatnio podany adres do doręczeń) uważa się za skutecznie doręczone pod tym właśnie adresem.

7. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Spółkę będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne, z zastrzeżeniem pouczeń zawartych w pkt 8 poniżej .
  8. Spółka informuje, że istnieje możliwość skorzystania przez Klienta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym w szczególności:
    - a. poprzez dobrowolną mediację, prowadzoną przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej oraz ich zamiejscowe oddziały, gdzie rolę mediatora w sporze pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem pełni pracownik ww. inspektoratu, zachowując zasady bezstronności i rzetelności, mając za zadanie m.in. zaproponować dostępne sposoby rozwiązania sporu; mediacja odbywa się z udziałem obu stron, bezpośrednio w siedzibie ww. inspektoratu albo w siedzibie **Spółki**; Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów w tym trybie znajdują się pod następującym adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumentów” lub na stronie [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl);
    - b. przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi, działającymi przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej, w tym np. przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumentów” lub na stronie [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl); Nadto, konsument może zwrócić się o pomoc do powiatowego rzecznika konsumentów; powiatowi rzecznicy konsumentów są zlokalizowani przy starostwach powiatowych lub urzędach miasta (w przypadku miast na prawach powiatu), a ich zadaniem jest udzielanie wsparcia merytorycznego, w tym bezpłatnej pomocy prawnej, konsumentom; więcej informacji znajduje się pod adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumentów” lub na stronie [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl)
  9. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie [www.zwrotybankowe.pl](http://www.zwrotybankowe.pl) i ma zastosowanie do Umów zawieranych od 28.12.2022 r.
-