

REGULAMIN PLATFORMY SPRZEDAŻOWEJ PKO FINAT

§ 1.

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, PKO BP Finat sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ustala niniejszy Regulamin Platformy Sprzedażowej PKO Finat („**Regulamin**”).
2. Podmiotem świadczącym usługi na podstawie Regulaminu i dostawcą Platformy Sprzedażowej Finat jest PKO BP Finat sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa, której dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000005874, NIP: 5272267889, o kapitale zakładowym w wysokości 32 612 300 zł („**Finat**”).

§ 2.

DEFINICJE

Pojęcia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Bank** – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa, której dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000026438, NIP: 5250007738, o kapitale zakładowym w wysokości 1 250 000 000 zł, w całości wpłaconym;
- 2) **Dostawca** – przedsiębiorca, który jest stroną Umowy ws. Produktu zawartej z Użytkownikiem z wykorzystaniem Platformy. Dostawcą może być podmiot trzeci, którego Produkty są oferowane w ramach Platformy przez Finat (jako agenta-pośrednika), albo Finat (w odniesieniu do Produktów Finat). Informacje o Dostawcy są zawarte m.in. w Karcie Produktu;
- 3) **Karta Produktu** – zestaw informacji dotyczących Produktu, udostępniony dla tego Produktu w ramach Platformy;
- 4) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, tj. osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 5) **Parakonsument** – osoba fizyczna, o której mowa w art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. osoba fizyczna zawierająca z przedsiębiorcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- 6) **Platforma** – Platforma Sprzedażowa PKO Finat korzystająca z oprogramowania obsługiwanego przez Finat, która służy prezentacji ofert Dostawców, w tym w ramach Kart Produktów, a także umożliwia Użytkownikom zawieranie z Dostawcami na odległość Umów ws. Produktów i korzystanie z innych funkcjonalności przeznaczonych dla Użytkowników. Platforma jest dostępna dla Użytkowników jako część Serwisu Banku;
- 7) **Produkt** – towar, usługa (w tym usługa cyfrowa), treść cyfrowa lub bon z asortymentu Dostawcy bądź pakiet składający się z różnych świadczeń, udostępniony do nabycia (zamówienia) w ramach Platformy. Szczegółowe Informacje dotyczące Produktu i jego parametrów (np. charakterystyki Produktu, ceny, okresu obowiązywania umowy z Dostawcą [jeśli dotyczy], kompatybilności, funkcjonalności oraz interoperacyjności Produktu) są prezentowane w Karcie Produktu oraz we właściwym Regulaminie Dostawcy. „Produktem” w rozumieniu Regulaminu jest zarówno Produkt, którego Dostawcą jest podmiot trzeci, jak i Produkt Finat (którego Dostawcą jest Finat);
- 8) **Produkt Finat** – Produkt oferowany w ramach Platformy przez Finat jako Dostawcę;
- 9) **Rachunek Płatniczy** – rachunek bankowy Użytkownika prowadzony w Banku i obsługiwany przez Bank z wykorzystaniem Serwisu Banku, za pośrednictwem którego Użytkownik będzie zlecał transakcje płatnicze tytułem

zapłaty za Produkt;

- 10) **Regulamin Banku** – zaakceptowany przez Użytkownika regulamin rachunków bankowych lub świadczenia usług bankowości elektronicznej przyjęty przez Bank i mający zastosowanie do obsługi Rachunku Płatniczego
- 11) **Regulamin Dostawcy** – regulamin Dostawcy mający zastosowanie do Umowy ws. Produktu. Regulamin Dostawcy jest udostępniany w ramach Platformy. Regulamin Dostawcy może być również udostępniany przez Dostawcę w sposób przez niego określony. W przypadku, gdy Dostawcą jest podmiot inny niż Finat, Finat nie określa treści Regulaminu Dostawcy, która ustalana jest wyłącznie przez właściwego Dostawcę;
- 12) **Serwis Banku** – usługa bankowości elektronicznej, polegająca na zdalnym dostępie do Rachunku Płatniczego przez Internet, lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do Rachunku Płatniczego, jak również zakup innych usług. Usługa bankowości elektronicznej oferowana przez Bank obejmuje serwis internetowy iPKO oraz aplikację mobilną IKO; Bank w ramach grupy kapitałowej przekazuje Finat wolne zasoby techniczne w postaci części Serwisu Banku, w celu udostępniania Platformy, na której są świadczenie Usługi Finat;
- 13) **Umowa** – umowa, której przedmiotem jest świadczenie Usługi Finat, zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Finat drogą elektroniczną poprzez akceptację Regulaminu;
- 14) **Umowa ws. Produktu** – umowa zawarta przez Użytkownika z Dostawcą poprzez Platformę, stanowiąca podstawę nabycia lub korzystania przez Użytkownika z Produktu;
- 15) **Usługa Finat** – usługa świadczona Użytkownikowi przez Finat drogą elektroniczną, umożliwiającą Użytkownikowi w szczególności dostęp do Platformy i zawarcie z właściwym Dostawcą za jej pośrednictwem Umowy ws. Produktu, a także umożliwiającą Użytkownikowi zapoznanie się z informacjami dotyczącymi historii zamówień Produktów w ramach Platformy;
- 16) **Użytkownik** – osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową, która ukończyła 18 lat, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych i status rezydenta podatkowego w Polsce, będąca posiadaczem Rachunku Płatniczego.

§ 3.

DOSTĘPNOŚĆ I ZAKRES USŁUGI FINAT

1. Z Usługi Finat mogą korzystać wyłącznie Użytkownicy mający aktywny dostęp do Serwisu Banku i wyłącznie za jego pośrednictwem.
2. Usługa Finat jest świadczona wyłącznie Użytkownikom, którzy zawarli Umowę i spełniają wymagania techniczne korzystania z Usługi Finat określone w § 6 Regulaminu.
3. Usługa Finat umożliwia Użytkownikowi w szczególności:
 - a) zapoznanie się z ofertą dotyczącą Produktu, w ramach Karty Produktu;
 - b) zawarcie z Dostawcą Umowy ws. Produktu;
 - c) dostęp w ramach Platformy do informacji o historii zawartych Umów ws. Produktu.
4. W przypadku Produktu, którego Dostawcą jest podmiot trzeci, Finat w ramach Usługi Finat pośredniczy w zawarciu pomiędzy Użytkownikiem a takim Dostawcą Umowy ws. Produktu, działając wyłącznie w imieniu i na rzecz Dostawcy, jako jego agent.
5. W przypadku Produktu Finat, Finat jest Dostawcą i zawiera Umowę ws. Produktu z Użytkownikiem w imieniu własnym.
6. Zasady i warunki Umowy ws. Produktu, w tym zasady i warunki korzystania z Produktu, jak również odstąpienia oraz rozwiązywania Umowy ws. Produktu, określa Dostawca w Karcie Produktu i w Regulaminie Dostawcy.
7. Finat jest stroną Umowy ws. Produktu wyłącznie w przypadku Produktu Finat. Bank nie jest stroną jakichkolwiek umów zawieranych pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą z wykorzystaniem Platformy.
8. Zawarcie Umowy ws. Produktu może wymagać akceptacji w ramach Platformy właściwego dla tego Produktu Regulaminu Dostawcy.
9. Płatność za Produkty zamówione za pośrednictwem Platformy może być dokonywana jedynie poprzez zlecenie przez Użytkownika Bankowi polecenia przelewu na zasadach określonych w mającym zastosowanie do Użytkownika

Regulaminie Banku. W przypadku, gdy płatności wynikające z Umowy ws. Produktu mają charakter powtarzający się (cykliczny), polecenie przelewu ma charakter zlecenia zmiennego w rozumieniu Regulaminu Banku.

10. W ramach Usługi Finat, Finat nie świadczy Użytkownikowi usług płatniczych, lecz umożliwia zawarcie przez Użytkownika i Dostawcę Umowy ws. Produktu. W przypadku Produktu innego niż Produkt Finat, Finat odbiera od Użytkownika, z upoważnienia Dostawcy, zapłatę na podstawie Umowy ws. Produktu, jako agent Dostawcy (ze skutkiem zwolnienia Użytkownika ze zobowiązania wobec Dostawcy). W przypadku Produktu Finat, Finat odbiera od Użytkownika zapłatę na podstawie Umowy ws. Produktu w imieniu własnym.
11. Na potrzeby wykonania przez Bank transakcji płatniczej tytułem zapłaty za Produkt zgodnie z umową Użytkownika z Bankiem, Finat przekazuje Bankowi informacje o płatności z tytułu Umowy ws. Produktu zawartej przez Użytkownika z Dostawcą, w tym dotyczące kwoty płatności.
12. Usługa Finat jest świadczona Użytkownikom nieodpłatnie. Użytkownik ponosi opłaty z tytułu zawartej Umowy ws. Produktu, wynikające z Umowy ws. Produktu. Użytkownik ponosi również opłaty związane z dostępem do sieci Internet i transmisją danych w wysokości określonej przez operatora świadczącego Użytkownikowi usługi telekomunikacyjne.
13. W ramach Usługi Finat, Użytkownik może zapoznać się z informacjami dotyczącymi Produktów nabytych (zamówionych) przez niego w ramach Platformy.
14. Informacje dotyczące Produktów nabytych (zamówionych) przez Użytkownika w ramach Platformy są przekazywane przez Finat właściwemu Dostawcy (w celu zamówienia Produktu), a także są przechowywane przez Finat (w celu prezentacji historii zakupów w ramach Platformy).
15. Finat informuje, że:
 - a) Produkty dostępne na Platformie są oferowane wyłącznie przez Dostawców będących przedsiębiorcami;
 - b) Informacje o podziale obowiązków związanych z Umową ws. Produktu, pomiędzy Dostawcę (gdy nie jest nim Finat) a Finat są zawarte w szczególności w Karcie Produktu i Regulaminie Dostawcy.

§ 4.

ZAWARCIE UMOWY DOTYCZĄCEJ USŁUGI FINAT

1. Umowa dotycząca Usługi Finat zostaje zawarta z chwilą akceptacji Regulaminu przez Użytkownika.
2. Finat potwierdza zawarcie Umowy z Użytkownikiem przesyłając mu na adres e-mail, o którym mowa w § 13 ust. 3 Regulaminu, wiadomość wraz z załączonym Regulaminem.

§ 5.

OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem i przestrzegania jego postanowień.
2. Zawierając Umowę, jak również zawierając poprzez Platformę Umowę ws. Produktu, Użytkownik jest zobowiązany do podania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Finat, w zakresie dopuszczonym przez prawo, nie ma obowiązku weryfikacji poprawności danych podanych przez Użytkownika.
3. Zakazane jest korzystanie przez Użytkownika z Usługi Finat w sposób sprzeczny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa.
4. Użytkownik nie może dostarczać w ramach korzystania z Usługi Finat treści o charakterze bezprawnym, naruszających prawo lub dobre obyczaje (np. obraźliwych lub wprowadzających w błąd).

§ 6.

WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania z Usługi Finat wymagane jest spełnienie przez Użytkownika łącznie następujących wymagań technicznych:
 - a) posiadanie Urządzenia wyposażonego w system operacyjny oraz przeglądarkę internetową z możliwością aktywnego połączenia z siecią Internet oraz oprogramowanie umożliwiające pobranie, zachowanie i wyświetlanie dokumentów w formie elektronicznej, w tym w formacie PDF,

- b) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).
2. Wymagania techniczne związane z korzystaniem przez Użytkownika z Serwisu Banku, zostały określone przez Bank w odpowiednim Regulaminie Banku.

§ 7.

WYPOWIEDZENIE UMOWY, ROZWIĄZANIE UMOWY WS. PRODUKTU

1. Użytkownik ma prawo do wypowiedzenia Umowy ws. Produktu obejmującej świadczenie inne niż świadczenie jednorazowe, poprzez anulowanie polecenia przelewu (o charakterze zlecenia zmiennego w rozumieniu Regulaminu Banku) z Rachunku Płatniczego tytułem zapłaty za Produkt.
2. W przypadku ustania umowy pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem o prowadzenie Rachunku Płatniczego, z którego wykonywane są transakcje płatnicze tytułem zapłaty za Produkt obejmujący świadczenie inne niż świadczenie jednorazowe, dochodzi do rozwiązania Umowy ws. Produktu dotyczącej tego Produktu; rozwiązanie Umowy ws. Produktu następuje wraz z końcem okresu, za który została uiszczona zapłata za ten Produkt, o ile Regulamin Dostawcy nie stanowi inaczej. Rozwiązanie Umowy ws. Produktu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy Umowy ws. Produktu, w ramach której w zostały już wykonane wszystkie przewidziane tą umową płatności za Produkt.
3. Na podstawie stosownego upoważnienia udzielonego przez Dostawcę (jeśli nie jest nim Finat), Finat jest umocowany do wypowiedzenia Użytkownikowi w imieniu Dostawcy (jeśli nie jest nim Finat) Umowy ws. Produktu, zawartej przez Użytkownika z tym Dostawcą poprzez Platformę, w przypadku rażącego naruszenia lub powtarzających się naruszeń niniejszego Regulaminu przez Użytkownika. Nie dotyczy to Umowy ws. Produktu, w ramach której Dostawca spełnia na rzecz Użytkownika świadczenie jednorazowe. W przypadku Produktu Finat oświadczenie o wypowiedzeniu, o którym mowa powyżej, Finat składa w imieniu własnym.
4. Finat ma prawo do rozwiązania Umowy z ważnej przyczyny, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Oświadczenie o wypowiedzeniu składane jest za pośrednictwem poczty elektronicznej, w wiadomości przesłanej na adres e-mail Użytkownika, o którym mowa w § 13 ust. 3 Regulaminu. Z upływem okresu wypowiedzenia nie będą realizowane polecenia przelewu (o charakterze zlecenie zmiennego w rozumieniu Regulaminu Banku) z Rachunku Płatniczego Użytkownika tytułem zapłaty za Produkt. Skutkuje to jednocześnie rozwiązaniem Umowy ws. Produktu, obejmującej świadczenie inne niż świadczenie jednorazowe; rozwiązanie Umowy ws. Produktu następuje wraz z końcem okresu, za który została uiszczona zapłata za ten Produkt, o ile Regulamin Dostawcy nie stanowi inaczej. Rozwiązanie Umowy ws. Produktu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy Umowy ws. Produktu, w ramach której w zostały już wykonane wszystkie przewidziane tą umową płatności za Produkt.
5. Ważnymi przyczynami, o jakich mowa w ust. 4 powyżej, są następujące okoliczności:
 - a) wydanie przez sąd powszechny lub organ administracji publicznej orzeczenia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia uniemożliwiającego dalsze oferowanie Usługi Finat lub Produktów Dostawców;
 - b) trwały brak możliwości świadczenia Usług Finat z powodów niezależnych od Finat;
 - c) wprowadzenie nowych lub uchylenie bądź zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w wyniku których dalsze oferowanie Usługi Finat lub Produktów jest niemożliwe lub znacząco utrudnione;
 - d) zakończenie działalności Platformy z powodu jej ekonomicznej nieopłacalności, wprowadzenia przez Finat nowego kanału sprzedaży Produktów w miejsce Platformy bądź ustania współpracy pomiędzy Bankiem a Finat, na podstawie której Bank udostępnił Finat swoje wolne zasoby techniczne w postaci części Serwisu Banku, w celu świadczenia Usługi Finat i udostępniania Platformy.
6. Finat może wypowiedzieć Użytkownikowi Umowę ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
 - a) gdy obowiązek wypowiedzenia Umowy wynika z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub z innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - b) jeżeli Finat uzyska urzędowe zawiadomienie lub wiarygodną wiadomość, że Użytkownik wykorzystuje Usługę Finat do popełniania przestępstw lub innych naruszeń powszechnie obowiązującego prawa;
 - c) w razie rażącego naruszenia przez Użytkownika Regulaminu lub ponawiających się naruszeń Regulaminu przez Użytkownika.

7. Użytkownik ma prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Oświadczenie o wypowiedzeniu składane jest za pośrednictwem poczty elektronicznej, w wiadomości przesłanej na adres e-mail Finat, o którym mowa w § 13 ust. 4 Regulaminu. Z upływem okresu wypowiedzenia nie będą realizowane polecenia przelewu (o charakterze zlecenia zmiennego w rozumieniu Regulaminu Banku) z Rachunku Płatniczego Użytkownika tytułem zapłaty za Produkt. Skutkuje to jednocześnie rozwiązaniem Umowy ws. Produktu, obejmującej świadczenie inne niż świadczenie jednorazowe. Rozwiązanie Umowy ws. Produktu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy Umowy ws. Produktu, w ramach której zostały już wykonane wszystkie przewidziane tą umową płatności za Produkt.
8. Skutki rozwiązania (wypowiedzenia) Umowy ws. Produktu, w tym w szczególności znajdujące zastosowanie terminy wypowiedzenia i zasady rozliczeń z Użytkownikiem, określa Umowa ws. Produktu, zawarta przez Użytkownika z Dostawcą. Umowa ws. Produktu może również przewidywać inne niż określone powyżej (dodatkowe) sposoby złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy ws. Produktu, jak również inne niż określone powyżej (dodatkowe) przyczyny rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy ws. Produktu.

§ 8.

BEZPIECZEŃSTWO

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Usługi Finat w sposób niezakłócający działania Serwisu Banku i nienaruszający praw innych Użytkowników.
2. Użytkownik jest zobowiązany do nieudostępniania osobom trzecim instrumentów uwierzytelniających (tj. instrumentów pozwalających na dostęp do Serwisu Banku) oraz do nieujawniania informacji dotyczących korzystania z instrumentów uwierzytelniających.
3. W związku z tym, że szczególnym zagrożeniem związanym ze świadczeniem usług drogą elektroniczną jest niebezpieczeństwo uzyskania dostępu i ingerencji przez osoby nieuprawnione w dane przesyłane za pośrednictwem Internetu (np. z wykorzystaniem wirusów komputerowych, oprogramowania typu malware, spyware, tzw. robaków internetowych lub koni trojańskich), zaleca się Użytkownikowi w celu zapobiegania niebezpieczeństwu tego rodzaju, stosowanie co najmniej środków bezpieczeństwa określonych poniżej:
 - a) korzystanie wyłącznie z legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów;
 - b) stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall, a także poprawek bezpieczeństwa na urządzeniu;
 - c) stosowanie najnowszych wersji przeglądarek internetowych;
 - d) stosowanie silnych haseł lub innych metod zabezpieczających Urządzenie przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich;
 - e) ochronę haseł, tokenów, danych osobowych i innych poufnych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich;
 - f) właściwe zarządzanie bezpieczeństwem Urządzenia, w tym stosowanie zabezpieczeń fizycznych;
 - g) korzystanie z autentycznych stron internetowych i sprawdzanie poprawności ich certyfikatów bezpieczeństwa,
 - h) korzystanie z zaufanych sieci Wi-Fi (zabezpieczonych hotspotów, sieci Wi-Fi, które nie są dostępne w miejscach publicznych np. sieciach handlowych, hotelach lub kawiarenkach internetowych);
 - i) analizowanie zagrożeń i ryzyka związanego z pobieraniem na urządzenie oprogramowania z Internetu.
4. Użytkownik powinien niezwłocznie zgłaszać Finat informacje o stwierdzonych przez Użytkownika przypadkach naruszeń zasad bezpieczeństwa, mogących skutkować nieautoryzowanym przez Użytkownika dostępem do Usługi Finat. W tym celu można kontaktować się z Finat za pomocą danych kontaktowych wskazanych w § 13 ust. 4 Regulaminu.

§ 9.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Świadcząc Usługę Finat zgodnie z Regulaminem, Finat ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika na zasadach przewidzianych w przepisach prawa.

§ 10.

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika przetwarzanych w związku z Usługą Finat jest Finat.
2. Finat wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym Użytkownik może kontaktować się drogą mailową na adres e-mail: iod_finat@finat.pl lub pisemnie (adres siedziby Finat). Z inspektorem ochrony danych Użytkownik może kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych przez Finat.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Finat oraz o prawach Użytkownika z tym związanych są udostępniane Użytkownikowi w Serwisie Banku (Link: https://www.pkobp.pl/media_files/e1b5c813-acb1-42dd-97b0-6849405b2e93.pdf), w tym również przed zawarciem Umowy w sposób, który umożliwia zapoznanie się z ich treścią.

§ 11.

REKLAMACJE

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej Usługi Finat.
2. Użytkownik może złożyć reklamację w następujący sposób:
 - a) pisemnie, w ramach korespondencji przesłanej na następujący adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa (zalecany dopisek: „Reklamacja”);
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej, w wiadomości wysyłanej na adres pok@finat.pl.
3. Finat zaleca złożenie reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu podstawy do jej złożenia. Niezwłoczne złożenie reklamacji przez Użytkownika przyspieszy i ułatwi jej rozpatrzenie przez Finat.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej dane Użytkownika (w szczególności imię, nazwisko, adres korespondencyjny lub adres e-mail), wskazanie przyczyny reklamacji, a także żądanie Użytkownika.
5. Jeżeli dane lub informacje przekazane w reklamacji Użytkownika wymagają uzupełnienia, Finat przed jej rozpatrzeniem zwraca się do Użytkownika o ich uzupełnienie lub przekazanie dodatkowych danych bądź wyjaśnień we wskazanym zakresie.
6. Na żądanie Użytkownika Finat potwierdza otrzymanie reklamacji przesyłając Użytkownikowi wiadomość na adres e-mail Użytkownika.
7. Finat rozpatrzy reklamację Użytkownika i udzieli na nią odpowiedzi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
8. Finat przesyła odpowiedź na reklamację drogą elektroniczną, na adres e-mail Użytkownika lub na piśmie, w korespondencji przesłanej na adres Użytkownika, zgodnie z żądaniem Użytkownika wyrażonym w złożonej reklamacji. W przypadku, gdy w złożonej reklamacji Użytkownik nie wskazał preferowanego sposobu otrzymania odpowiedzi, Finat udziela odpowiedzi na reklamację w takiej formie, w jakiej reklamacja została złożona przez Użytkownika.
9. Procedura reklamacyjna przewidziana w niniejszym § 11 Regulaminu nie wyłącza praw przysługujących Użytkownikowi na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
10. Użytkownik może złożyć powództwo przeciwko Finat do sądu powszechnego. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów związanych z Umową jest sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego lub innych przepisów prawa obowiązujących w Polsce.
11. Finat informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest internetowa platforma rozstrzygnięcia sporów konsumenckich (platforma ODR), funkcjonująca w krajach Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinie. Platforma ta umożliwia internetowe, pozasądowe rozwiązywanie sporów dotyczących umów sprzedaży i odpłatnych umów o świadczenie usług pomiędzy Konsumentami a przedsiębiorcami zainteresowanymi taką formą zakończenia sporu. Korzystanie z platformy ODR jest dobrowolne.

12. Finat informuje, że nie korzysta z pozasądowych metod rozwiązywania sporów z Użytkownikiem, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązującego przepisu prawa.
13. Użytkownik będący Konsumentem może zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.
14. Reklamacja związana z realizacją płatności zostanie niezwłocznie przekazana przez Finat do Banku w czasie umożliwiającym jej rozpatrzenie zgodnie z mającym zastosowanie do Użytkownika Regulaminem Banku.
15. Reklamacje dotyczące Produktu (w tym niezgodności produktu z Umową ws. Produktu) powinny być składane właściwemu Dostawcy w trybie przez niego określonym. Informacje na ten temat są zawarte w szczególności w Regulaminie Dostawcy.

§ 12.

ZMIANY REGULAMINU

1. Regulamin może być zmieniony przez Finat z ważnej przyczyny. Za ważne przyczyny uzasadniające zmianę Regulaminu uznaje się:
 - a) wydanie przez sąd powszechny lub organ administracji publicznej orzeczenia, decyzji, rekomendacji lub zalecenia skutkującego koniecznością zmiany Regulaminu;
 - b) wprowadzenie nowych lub uchylenie bądź zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa mającą wpływ na Regulamin i skutkującą koniecznością jego zmiany;
 - c) poprawę bezpieczeństwa lub funkcjonalności Usługi Finat, mającą wpływ na Regulamin i skutkującą koniecznością jego zmiany;
 - d) zmianę zakresu Usługi Finat (w tym dodanie nowych lub zastąpienie dotychczasowych funkcjonalności Usługi Finat), mającą wpływ na Regulamin i skutkującą koniecznością jego zmiany;
 - e) zmianę w zakresie procedur zawarcia Umowy, mającą wpływ na Regulamin i skutkującą koniecznością jego zmiany;
 - f) poprawę jakości obsługi Użytkowników;
 - g) przeciwdziałanie nadużyciom ze strony Użytkowników na szkodę Finat lub Dostawców;
 - h) wprowadzenie na Platformie nowych produktów lub usług, które wymagają dostosowania do nich postanowień Regulaminu;
 - i) aktualizację danych firmowych i teleadresowych wskazanych w Regulaminie;
 - j) usunięcie ewentualnych błędów, jak również usunięcie ewentualnych wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu.
2. Finat poinformuje Użytkownika o zmianach w Regulaminie co najmniej na 14 dni przed datą ich wejścia w życie, przesyłając Użytkownikowi wiadomość na adres e-mail, o którym mowa w § 13 ust. 3 Regulaminu, wraz z treścią zmienionego Regulaminu.
3. Zmieniony Regulamin wiąże Użytkownika, który nie wypowie Umowy przed wejściem zmian Regulaminu w życie. Wypowiedzenie może być przesłane na piśmie na adres siedziby Finat lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: pok@finat.pl. W przypadku wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Umowa wygasa z końcem dnia poprzedzającego wejście w życie zmian Regulaminu, chyba że Użytkownik wskaże krótszy termin wypowiedzenia. W pozostałym zakresie postanowienie § 7 ust. 7 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
4. Zmieniony Regulamin wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Finat, nie krótszym niż 14 dni od dnia wysłania Użytkownikom informacji, zgodnie z ust. 2 powyżej.

§ 13.

KOMUNIKACJA

1. W relacjach i komunikacji pomiędzy Finat a Użytkownikiem w związku z Usługą Finat stosowany jest język polski.

2. Finat komunikuje się z Użytkownikiem drogą elektroniczną lub w ramach korespondencji tradycyjnej. Jeżeli z Regulaminu lub przepisów obowiązującego prawa nie wynika inaczej, podstawową formą komunikacji dla Usługi Finat są komunikaty generowane przez Serwis Banku lub wiadomości e-mailowe przesyłane Użytkownikowi.
3. Finat przesyła wiadomości e-mail Użytkownikowi na adres e-mail wskazany przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu Banku w związku z Usługą Finat.
4. Użytkownik może skontaktować się z Finat pod adresem e-mail: pok@finat.pl lub korespondencyjnie, pisząc na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa.

5. § 14.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. Regulamin został udostępniony w wersji elektronicznej na stronie internetowej www.pkobp.pl w formie umożliwiającej Klientowi jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie lub wydrukowanie w każdej chwili.
3. Żadne postanowienie Regulaminu nie prowadzi do wyłączenia ani ograniczenia uprawnień Użytkownika przysługujących mu z mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.