

Regulamin

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu Krok do Ugody
Provident Polska SA.

§ 1.

Regulamin określa zasady świadczenia przez Provident Polska SA z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru dla przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009389, zarejestrowaną jako podatnik pod numerem NIP 525-15-71-292, o kapitale zakładowym w wysokości 142.900.00,00 zł, który został wpłacony w całości, usług drogą elektroniczną udostępnianych w ramach Portalu Krok do ugody Provident Polska SA pod adresem internetowym: www.krokdougody.pl.

§ 2.

DEFINICJE

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

Provident – Provident Polska SA z siedzibą w Warszawie, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru dla przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009389,

Regulamin – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu internetowego Provident Polska SA”,

Portal – Portal internetowy Provident, będący systemem stron www umieszczonych pod adresem internetowym www.krokdougody.pl (umożliwiającym korzystanie z usługi Czat Online) oraz stanowiących zbiór dokumentów statycznych i dynamicznych, zawierających pliki graficzne, skrypty oraz inne elementy zbioru połączone wzajemnymi relacjami,

System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

Świadczenie usługi drogą elektroniczną - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,

Użytkownik – podmiot korzystający z Portalu, w tym usługi Czat Online,

Konsultant – pracownik Provident oddelegowany przez Provident do prowadzenia rozmowy z Użytkownikiem, z wykorzystaniem usługi Czat Online,

Czat Online – bezpłatna usługa będąca dodatkową formą komunikacji, udostępniana przez Provident za pośrednictwem Portalu, umożliwiająca Użytkownikowi bezpośredni, prowadzony w czasie rzeczywistym kontakt z Konsultantem w dni robocze w godzinach od 8 do 20. Za pośrednictwem usługi Czat Online, Provident umożliwia Użytkownikowi dostęp do informacji w sprawach związanych z obsługą zadłużenia, w tym ustalenia warunków spłaty, informacji o warunkach zawarcia ugody oraz do powszechnie dostępnych informacji dotyczących Provident. Przed rozpoczęciem czatu z Konsultantem przeprowadzona zostanie weryfikacja Użytkownika, której prawidłowy wynik warunkuje możliwość skorzystania z usługi Czat Online.

Usługi – usługi świadczone przez Provident drogą elektroniczną, o których mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu.

§ 3.

USŁUGI

1. Na podstawie Regulaminu Provident w ramach Portalu świadczy Użytkownikowi usługi drogą elektroniczną, w szczególności udostępnia:

- a) możliwość zawarcia ugody (o zmianie sposobu spłaty zadłużenia),
- b) informacje na temat ugody i jej warunków,
- c) informacje na temat przetwarzania danych w biurach informacji gospodarczej,
- d) formularz kontaktowy – możliwość zamówienia kontaktu ze strony Provident Polska SA,
- e) czat online – możliwość komunikacji z Konsultantem poprzez bezpośrednią wymianę wiadomości tekstowych prowadzoną w czasie rzeczywistym,
- f) Callback – to akcja automatyczna w postaci zaproszenia do rozmowy telefonicznej. Klient wskazuje numer telefonu oraz "czas" kiedy ma nastąpić połączenie z infolinią Provident.

2. Provident świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem. Użytkownik korzystający z Portalu, w tym usługi Czat Online, musi zaakceptować Regulamin i zobowiązać się do przestrzegania zasad w nim zawartych. Uruchomienie korzystania z Usług jest równoznaczne z pełną akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia warunków Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Każdy Użytkownik, od chwili podjęcia czynności, o których mowa powyżej, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.

3. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z Usług. Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Portalu, w ramach których udostępniana jest Usługa, a w przypadku usługi Czat Online z chwilą zakończenia rozmowy.

4. Świadczenie Usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu <https://>

§ 4.

CZAT ONLINE

1. Użytkownik rozpoczynając korzystanie z usługi Czat Online, poza akceptacjami i zobowiązaniami, o których mowa w §3 ust. 2 powyżej oświadcza, że:

- wszelkie dane i treści podane przez Użytkownika (w tym dane przekazane Konsultantowi w celu weryfikacji) są prawdziwe, a ich ujawnienie nie narusza przepisów prawa,
- do korzystania z usługi Czat Online przystąpił dobrowolnie,

2. W celu weryfikacji Użytkownik zostanie poproszony o podanie następujących danych: imię i nazwisko oraz PESEL. W sytuacji, gdy weryfikacja Użytkownika przebiegnie w sposób niepomyślny (niemożliwa będzie identyfikacja Użytkownika), dane Użytkownika, zostaną trwale usunięte.

3. Po pozytywnej weryfikacji Użytkownika, w ramach usługi Czat Online Konsultant może udzielić Użytkownikowi informacji w zakresie dotyczącym:

- obsługi zadłużenia, w tym aktualnego salda do spłaty, ustalenie warunków spłaty
- powszechnie dostępnych informacji na temat Provident.

4. Użytkownik w ramach korzystania z Czatu Online nie może podejmować działań i przejawiać zachowań, w tym zamieszczać treści niezgodnych z niniejszym Regulaminem, w tym w szczególności §7 ust. 3 Regulaminu.

5. Konsultant może samodzielnie zdecydować o przerwaniu rozmowy z Użytkownikiem za pośrednictwem Czat Online, w tym poprzez zakończenie rozmowy lub odmowę udzielenia odpowiedzi w ramach rozmowy, bez podania przyczyny w sytuacji naruszenia przez Użytkownika postanowień ust. 4 powyżej, jak również w sytuacji, gdy przedmiot zapytania Użytkownika lub odpowiedź Konsultanta mogłyby wykroczyć poza zakres wskazany w ust. 3 powyżej. Provident zastrzega sobie możliwość czasowego lub trwałego uniemożliwienia korzystania z Czat Online Użytkownikom postępującym w sposób sprzeczny z Regulaminem.
6. Dostęp do usługi Czat Online może zostać na skutek decyzji Provident, zmieniony, wyłączony, ograniczony lub rozszerzony, w całości lub w odniesieniu do poszczególnych funkcjonalności tej usługi.
7. W każdym czasie Użytkownik uprawniony jest do rezygnacji z korzystania z usługi Czat Online.
8. Provident nie ponosi odpowiedzialności za treści, dane i materiały przekazywane przez Użytkownika przy wykorzystaniu usługi Czat Online ani za ich poprawność oraz prawdziwość.

§ 5.

WYMOGI TECHNICZNE

1. Do korzystania z Usług konieczne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do systemu teleinformatycznego w minimalnej konfiguracji: urządzenie podłączone do sieci Internet, korzystające z powszechnie dostępnych przeglądarek internetowych.
2. Zaleca się posiadanie przez Użytkownika zaktualizowanego oprogramowania antywirusowego.

§ 6.

ZASTRZEŻENIA

1. Treści zawarte na stronach Portalu, z zastrzeżeniem wyjątków na tych stronach wyraźnie wskazanych, służą jedynie celom informacyjnym i nie stanowią, w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, oferty usług Provident, z zastrzeżeniem wstępnej oferty zawarcia umowy lub złożenia innej dyspozycji związanej z zadłużeniem Użytkownika w Provident.
2. Provident na bieżąco i z zachowaniem należytej staranności aktualizuje informacje zawarte w Portalu.
3. Provident zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w części lub całości Portalu bez wcześniejszego powiadomienia Użytkownika.
4. Provident nie udziela gwarancji lub wyobrażenia zadowolenia z jakości, lub nadawania się do określonego celu, zarówno wyraźnie sformułowanego, jak i domniemanego, ani też żadnej gwarancji lub wyobrażenia, że informacje i materiały zawarte na Portalu są wolne od błędów i pomyłek.
5. Nic na Portalu nie stanowi porad odnośnie inwestowania i nie powinno być uważane za zalecanie kupna, sprzedaży lub utrzymywania jakichkolwiek zabezpieczeń w Provident, ani też kupna jakiegokolwiek produktu finansowego, ani nie stanowi oferty sprzedaży czy też zachęcania do kupna takich zabezpieczeń. Zachowanie w przeszłości nie musi konieczności stanowić wskazówek na przyszłość.
6. Do granic dozwolonych przez prawo mające zastosowanie, Provident nie przyjmuje odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty (bezpośrednie, pośrednie i będące konsekwencją), wynikające z dostępu i użytkowania Portalu, oraz zawartych w nim informacji i materiałów.
7. Linki zawarte na Portalu prowadzą do witryn sieciowych, które są poza kontrolą Provident, w związku z czym Provident nie ponosi odpowiedzialności za zawartość każdej z tych witryn,

ani za linki zawarte na tych witrynach. Linki pokazane na Portalu zostały wstawione wyłącznie dla wygody Użytkownika i wstawienie jakiegokolwiek linku nie implikuje uznania odpowiedzialności Provident, i Provident nie bierze na siebie odpowiedzialności w związku z zawartością jakiegokolwiek linkowanej strony.

8. Przechodzenie na jakiekolwiek linkowane strony odbywa się wyłącznie na własne ryzyko Użytkownika.

9. Provident ma prawo usuwania treści niezgodnych z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszających prawa osób trzecich.

§ 7.

PRAWA, OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Wszystkie prawa, łącznie z prawami autorskimi, dotyczącymi zawartości Portalu, są własnością i podlegają kontroli Provident w tym zakresie. Użytkownik może ściągnąć jedną kopię każdego materiału, pokazanego na Provident, wyłącznie dla osobistego lub wewnętrznego użytku, niemającego charakteru komercyjnego.

Użytkownik nie może kopiować, reprodukować, ściągać, publikować powtórnie, nadawać, przekazywać, wyświetlać, modyfikować i powtórnie używać materiałów z tej witryny internetowej dla jakichkolwiek innych celów.

2. Znaki handlowe, loga, nazwy i wizerunki wyświetlone na Portalu są zastrzeżonymi lub niezastrzeżonymi znakami handlowymi Provident i innych firm. Nic na Portalu nie powinno być traktowane jako przyznanie przez implikację, prawo słuszności lub w inny sposób, jakiegokolwiek licencji lub prawa do użytkowania jakiegokolwiek nazwy handlowej, wyświetlonej na tej stronie bez uprzedniego pisemnego zezwolenia Provident, lub trzeciej strony, która jest właścicielem odnośnego znaku handlowego.

3. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd treści naruszających chronione prawem dobra osób trzecich lub Provident, w tym w szczególności naruszających prawa własności intelektualnej lub dobra osobiste, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W razie otrzymania przez Provident wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika, Provident może uniemożliwić dostęp do tych danych.

4. Provident nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej.

W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych Provident zawiadomi Użytkownika o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Provident ma prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

5. Provident nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu:

- a) nieprawidłowego korzystania przez Użytkownika z Portalu, w tym usługi Czat Online, w tym spowodowanych podaniem błędnych/nieprawdziwych danych,
- b) korzystania przez Użytkownika z Portalu, w tym usługi Czat Online, w sposób niezgodny z prawem lub niniejszym Regulaminem.

§ 8.

DANE OSOBOWE

1. Provident jest administratorem danych osobowych użytkowników Portalu Krok do Ugody w rozumieniu Rozporządzenia 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) pozyskanych od Użytkowników, w tym również danych dotyczących urządzenia z którego korzysta Użytkownik w celu realizacji Usług.

2. Użytkownikowi przysługuje prawo:

- Dostępu do danych oraz ich przeniesienia,
- Sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
- Wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- Wycofania zgody
- Oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ich ochroną.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są każdorazowo przekazywane Użytkownikowi podczas pozyskiwania danych osobowych Użytkownika oraz w dokumencie „Klauzula RODO”, dostępny na www.krokdougody.pl.

§ 9.

REKLAMACJE

1. Użytkownik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Provident Usług.

2. Wszelkie reklamacje oraz zgłoszenia sprzeciwu na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych należy składać:

- a) w formie pisemnej: osobiście w siedzibie głównej Provident, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa lub w oddziale Kredytodawcy albo przesyłką pocztową na adres: Provident Polska S.A., Centrum Kontaktów z Klientami, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, lub odpowiedni adres oddziału Kredytodawcy,
- b) e-mailem na adres: bok@provident.pl
- c) ustnie: telefonicznie pod numerem 600 400 150, 22 320 49 55 (koszt połączenia według taryfy operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w oddziale Kredytodawcy.

3. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko i adres do korespondencji Użytkownika, a także wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zastrzeżenia Użytkownika dotyczące usług świadczonych przez Provident oraz oczekiwania dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. W przypadku składania reklamacji w formie pisemnej reklamacja powinna zawierać również podpis Użytkownika, a w przypadku składania reklamacji do protokołu Użytkownik powinien podpisać protokół.

4. Provident udziela Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji poprzez jej wysłanie pocztą na adres Użytkownika. Odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Użytkownika. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie powyższych 30 dni Spółka wyjaśni Użytkownikowi przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na

reklamację wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wnioskiem Użytkownika. Użytkownik może również zwrócić się do Rzecznika Finansowego w trybie i na warunkach określonych w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1348) z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Użytkownikiem a Provident.

§ 10.

ZMIANY REGULAMINU

Provident zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie na stronach Portalu.

§ 11.

DATA OBOWIĄZYWANIA

1. Regulamin obowiązuje od dnia 20.12.2023 r.
2. Zmiany Regulaminu polegające na rozszerzeniu katalogu Usług o usługę Czat Online, w tym także dostosowanie do usługi Czat Online pozostałych postanowień Regulaminu oraz informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych obowiązują od dnia 09.06.2021 r.