

REGULAMIN
„OGÓLNE WARUNKI UMÓW”
ZAWIERANYCH Z WYKORZYSTANIEM SERWISU ZWROTYBANKOWE.PL ORAZ ZZZ.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, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem: 0001001145, NIP: 5252930652; REGON: 5236257030 e-mail: kontakt@zwrotybankowe.pl, przy zawieraniu umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, dalej „Spółka”.
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 wierzycelności z umowy kredytu konsumenckiego,
3. **Cesjonariusz lub Powiernik** – Spółka, nabywająca własność wierzycelności Cedenta z umowy kredytu konsumenckiego,
4. **Dłużnik** - instytucja pożyczkowa, bank, spółdzielcza kasa oszczędnościowo – kredytowa lub krajowa instytucja płatnicza, mała instytucja płatnicza, krajowa instytucja pieniądza elektronicznego, unijna instytucja płatnicza, która udzieliła Kredytu konsumenckiego Cedentowi i: a) nie dokonała pełnego rozliczenia kredytu, spłaconego przed terminem, zgodnie z art. 49 – 52 Ustawy, albo b) która w przygotowanej przez siebie umowie Kredytu konsumenckiego wprowadziła zapisy sprzeczne z art. 45 Ustawy, skutkujące tzw. sankcją darmowego kredytu,
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. 78¹ 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 osobna;

14. **Trwały nośnik** – oznacza trwałe nośniki 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 niezmięnionej postaci;
15. **Sankcja darmowego kredytu** – oznacza skutek prawny wprowadzenia do umowy kredytu konsumentckiego zapisów niezgodnych z Ustawą, wskazanych w art. 45 Ustawy; powstaje ona w przypadku naruszenia przez kredytodawcę określonych przepisów Ustawy, wyszczególnionych w art. 45 Ustawy, po złożeniu kredytodawcy pisemnego oświadczenia, i skutkuje tym, że kredytobiorca zwraca kredyt bez odsetek i innych kosztów kredytu należnych kredytodawcy w terminie i w sposób ustalony w umowie; kredyt jest więc darmowy, co oznacza, że konsument oddaje mu tylko udostępnioną kwotę pożyczki i koszty ustanowienia zabezpieczenia kredytu.
16. **Serwis** – system darmowej aplikacji internetowej udostępniony na stronie www.zwrotybankowe.pl służący do nawiązania kontaktu Klienta ze Spółką celem skorzystania z oferty finansowej w/w podmiotów: zawarcia Umowy powierniczej dot. Sankcji darmowego kredytu albo dot. Zwrotu prowizji.
17. **Umowa** – oznacza zawartą przez Strony Umowę cesji wierzytelności mającą za przedmiot: Sankcję darmowego kredytu albo Zwrot prowizji.
18. **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.
19. **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.
20. **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.
21. **Ustawa** – oznacza ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumentckim,
22. **Ustawa konsumentcka** - oznacza ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
23. **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),
24. **Zwrot prowizji** – nazwa przyjęta dla roszczeń przysługujących Klientowi wobec Dłużnika w związku z wcześniejszą spłatą kredytu konsumentckiego 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 konsumentckich 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 konsumentckiego).

§ 3.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa, w tym prawa konsumentckiego (w szczególności Ustawy konsumentckiej) w przypadku wystąpienia postanowień sprzecznych z postanowieniami Regulaminu, stosuje się – w zakresie objętym taką kolizją – postanowienia Ustawy konsumentckiej 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 konsumentckiego, w tym przepisy Ustawy konsumentckiej i K.C.
4. Przed zawarciem Umowy **Spółka** umożliwi Klientowi zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz

- Polityką prywatności.
5. Informacje udostępnione przez Spółkę na stronie internetowej i innych źródłach mają charakter jedynie informacyjny i nie stanowią oferty w rozumieniu K.C.
 6. Klient samodzielnie wyraża wolę współpracy ze Spółką za pośrednictwem strony internetowej www.zwrotybankowe.pl lub www.zzb.pl wyrażając zgodę na kontakt z przedstawicielem Spółki w formie SMS, telefonicznej lub mailowej.
 7. Wszystkie dane udostępniane przez Klienta za pośrednictwem strony www.zwrotybankowe.pl lub www.zzb.pl są udzielane dobrowolnie, przy czym odmowa ich udostępnienia uniemożliwi zawarcie przez Strony Umowy.
 8. Klient za pośrednictwem strony www.zwrotybankowe.pl ma możliwość zawarcia:
 - a. Umowy powierniczej (Umowy cesji wierzytelności) w zakresie roszczeń z art. 45 – Sankcja darmowego kredytu, **lub**
 - b. Umowy powierniczej (Umowy cesji wierzytelności) w zakresie roszczeń z art. 49 – Zwrot prowizji.
 9. Serwis ma na celu zaprezentowanie Klientowi usług, oferowanych przez Spółkę, w zakresie odzyskiwania roszczeń dot. Sankcji darmowego kredytu lub Zwrotu prowizji.
 10. Klient może zawrzeć Umowę powierniczą w zakresie roszczeń z art. 49 – Zwrot prowizji wedle własnego uznania.
 11. Umowa zawierana jest w języku polskim, w oparciu o polskie przepisy prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy Stronami.
 12. Konsument ma obowiązek przeczytać i zapoznać się z Regulaminem przed zawarciem Umowy.
 13. Warunki każdej z Umów będą ustalane przez Strony w drodze rozmowy telefonicznej, mailowej lub elektronicznie z wykorzystaniem strony www.zwrotybankowe.pl, a następnie ujawnione w treści projektów Umów przekazanych Klientowi. Wiążąca dla Klienta jest treść podpisanej Umowy, nie zaś telefoniczne lub mailowe ustalenia Stron.
 14. Klient może, lecz nie musi zawrzeć daną Umowę w wersji udostępnionej mu do podpisu.
 15. Klientowi zostanie wydany egzemplarz Umowy na trwałym nośniku, podpisanej przez obydwie Strony.
 16. 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:
 - a) może wyrazić zainteresowanie skorzystaniem z oferty dot. Sankcji darmowego kredytu, to jest przesłania swoich umów kredytu konsumenckiego do bezpłatnej analizy i zawarcia Umowy cesji wierzytelności w zakresie roszczeń dot. Sankcji darmowego kredytu,
 - b) może zawrzeć od razu Umowę powierniczą dot. Zwrotu prowizji, to jest roszczeń przysługujących wobec Dłużnika z tytułu wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego.
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 analizą swoich umów kredytowych pod kątem Sankcji darmowego kredytu, wówczas Klient jest proszony o udostępnienie Spółce następujących danych:
 - a. imienia i nazwiska,
 - b. numeru telefonu,
 - c. adresu mailowego.
4. Jeżeli Klient jest również 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.
5. Klient udziela w/w zgód dobrowolnie, mając świadomość, iż potrzeba ich przekazania umożliwi Spółce analizę sytuacji Klienta oraz zawarcie i wykonanie danej Umowy powierniczej (Umowy cesji wierzytelności), pozwalającej na otrzymanie zapłaty przez Klienta.
6. Jeżeli Klient wyraził zainteresowanie zawarciem wyłącznie Umowy powierniczej dot. Sankcji darmowego kredytu:
 - a) po udostępnieniu Spółce swoich danych osobowych z Klientem skontaktuje się Konsultant Spółki,
 - b) kontakt Konsultanta Spółki nastąpi w terminie nie dłuższym niż 48 h od chwili udostępnienia Spółce danych osobowych,
 - c) Konsultant Spółki będzie kontaktował się w celu ustalenia, czy Klient posiada aktywne umowy kredytu konsumenckiego oraz w jakich instytucjach, oraz poproszenia Klienta o przesłanie Spółce czytelnych kopii (skanów) wskazanych umów kredytu konsumenckiego celem dokonania ich analizy,
 - d) po przesłaniu umów kredytu konsumenckiego przez Klienta nastąpi ich bezpłatna analiza celem ustalenia, czy umowy zawierają błędy pozwalające na skorzystanie z Sankcji darmowego kredytu,
 - e) w przypadku ustalenia, iż żadna z umów Klienta nie kwalifikuje się do skorzystania z Sankcji darmowego kredytu, Klient otrzyma informację w tym zakresie,
 - f) w przypadku ustalenia, iż którakolwiek z umów Klienta kwalifikuje się do skorzystania z Sankcji darmowego kredytu zostanie wygenerowana Umowa powiernicza dla Klienta i nastąpi kontakt ze strony Konsultanta Spółki celem sfinalizowania procesu podpisania w/w Umowy,
 - g) podpisanie Umowy powierniczej nastąpi z wykorzystaniem Podpisu kwalifikowanego, z wykorzystaniem Serwisu i usługi zaufania świadczonej przez kwalifikowanego dostawcę: „Electronic Identification S.L.” z siedzibą w Madrycie (Hiszpania), mieszczącą się pod adresem: Avenida Ciudad de Barcelona 81- A Planta 4ª, 28007, Madrid, numer wpisu do hiszpańskiego rejestru spółek za numerem: N.I.F. B-86681533, e-mail: privacy@electronicid.eu,
 - h) po podpisaniu Umowy powierniczej dot. Sankcji darmowego kredytu, Spółka przystąpi do działań zmierzających do odzyskania pieniędzy należnych Klientowi,
 - i) po odzyskaniu jakichkolwiek pieniędzy na rzecz Klienta, Spółka rozliczy się z Klientem w terminie 30 dni od dnia ich zaksięgowania.
7. Jeżeli Klient wyraził zainteresowanie zawarciem Umowy powierniczej dot. Zwrotu prowizji wówczas:
 - a) Klient za pośrednictwem strony www.zwrotybankowe.pl będzie proszony o podpisanie dokumentów dot. Umowy powierniczej w zakresie Zwrotu prowizji Podpisem kwalifikowanym,
 - b) podpisanie nastąpi z wykorzystaniem usług zaufania świadczonych przez kwalifikowanego dostawcę: „Electronic Identification S.L.” z siedzibą w Madrycie (Hiszpania), mieszczącą się pod adresem: Avenida Ciudad de Barcelona 81- A Planta 4ª, 28007, Madrid, numer wpisu do hiszpańskiego rejestru spółek za numerem: N.I.F. B-86681533, e-mail: privacy@electronicid.eu,
 - c) celem podpisania dokumentów Podpisem kwalifikowanym Klient zostanie poproszony o okazanie do kamery telefonu lub komputera swojego dowodu osobistego,
 - d) wraz z Umową powierniczą Klient zostanie poproszony o podpisanie upoważnienia do udzielenia tajemnicy bankowej przez poszczególne instytucje pożyczkowe, zgody RODO oraz upoważnienia do wystąpienia do BIK S.A. o wydanie Kopii danych z BIK lub Raportu z BIK dot. Klienta,
 - e) po podpisaniu dokumentów przez Klienta, Spółka wystąpi do BIK S.A. o wydanie Kopii danych z BIK lub Raportu z BIK dot. Klienta celem skonkretyzowania wierzytelności przysługujących Klientowi wobec Dłużników,
 - f) następnie Spółka przystąpi do działań zmierzających do odzyskania pieniędzy należnych Klientowi z tytułu Zwrotów prowizji,
 - g) po odzyskaniu jakichkolwiek pieniędzy na rzecz Klienta, Spółka rozliczy się z Klientem w terminie 30 dni od dnia ich zaksięgowania.
8. Dane uzyskane z BIK S.A. w ramach procedury dot. Zwrotów prowizji będą przetwarzane wyłącznie w celu ustalenia danych umów kredytu konsumenckiego, zawartych i spłaconych przez Klienta. Dane z BIK S.A. nie będą przetwarzane w innym celu.

§ 5.

ZAWARCIE I WYKONANIE

UMOWY POWIERNICZEJ (UMOWY CESJI WIERZYTELNOŚCI)

1. Tytułem wynagrodzenia za powiernicze dochodzenie roszczeń wobec Dłużnika dot. Sankcji darmowego kredytu lub dot. Zwrotu prowizji Spółka otrzyma wynagrodzenie stanowiące 50 % wartości roszczenia odzyskanego od Dłużnika. Spółka wypłaci Klientowi 50 % wartości roszczenia odzyskanego od danego Dłużnika niezwłocznie (nie później niż w terminie 30 dni) po zaksięgowaniu środków na jej rachunku bankowym.

2. Klient wyraża zgodę na skonkretyzowanie danych dotyczących przelewanej wierzytelności dot. Zwrotu prowizji, w tym dokładnego oznaczenia dłużnika, przelewanej wierzytelności, czy numerów identyfikacyjnych Umowy (umów) kredytów konsumenckiego, w terminie późniejszym, niż zawarcie Umowy powierniczej (Umowy cesji wierzytelności), w szczególności po uzyskaniu pełnych danych identyfikujących wierzytelność Klienta z jakiegokolwiek źródła. Konkretyzacja danych wierzytelności cedowanych na rzecz Spółki nie przekroczy zakresu przelewu, ujętego w Umowie przelewu wierzytelności.
3. Spółka zastrzega prawo zawarcia Umowy powierniczej dot. Sankcji darmowego kredytu wobec wybranych przez siebie umów kredytu konsumenckiego Klienta. W szczególności Spółka zastrzega sobie prawo zawarcia Umowy powierniczej dot. Sankcji darmowego kredytu w zakresie aktualnych umów kredytowych Klienta lub zakończonych nie później niż 11 miesięcy od chwili wyrażenia zainteresowania Sankcją darmowego kredytu w Serwisie.
4. Spółka zastrzega prawo zawarcia Umowy powierniczej dot. Zwrotu prowizji wobec wybranych Klientów i umów kredytu konsumenckiego. W szczególności Spółka zastrzega sobie prawo zawarcia Umowy powierniczej dot. Zwrotu prowizji w zakresie roszczeń nieprzedawnionych, to jest dotyczących kredytów konsumenckich spłaconych nie później niż 10 lat temu, ale przed 18 lipca 2018 r., albo spłaconych po 18 lipca 2018 r. i od tego czasu nie minęło 6 lat.
5. Spółka działa z należytą starannością w ramach zawartych umów. Spółka nie gwarantuje odzyskania jakichkolwiek środków od Dłużników.
6. Spółka nie gwarantuje, iż w związku ze skorzystaniem z prawa do Sankcji darmowego kredytu wysokość raty uiszczanej przez Klienta wobec aktualnych kredytów konsumenckich zostanie obniżona.
7. Spółka zobowiązuje się do podjęcia wszelkich możliwych działań zmierzających do odzyskania pieniędzy od Dłużników w zakresie roszczeń, które powierniczo przelano na jej rzecz.
8. Umowa powiernicza jest zawierana do czasu odzyskania roszczeń od Dłużników Klienta, maksymalnie na okres 10 lat.
9. Wynagrodzenie z tytułu Umowy powierniczej (Umowy cesji wierzytelności) może zostać wypłacone gotówką lub przelewem bankowym.
10. Każdorazowe odsyłanie dokumentów Spółce lub ich podpisanie przez Klienta odbywa się na koszt Spółki.
11. Cedentowi przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy powierniczej (Umowy cesji wierzytelności) w terminie 14 dni od jej zawarcia. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy cesji wierzytelności przez którąkolwiek ze Stron, Umowa cesji wierzytelności jest uznawana za nigdy niezawartą. Oznacza to, że wierzytelność nadal przysługuje Cedentowi bez konieczności zawierania jakichkolwiek dodatkowych porozumień.
12. Windykację roszczeń z Umów powierniczych prowadzi Spółka na własny koszt i odpowiedzialność.

§ 6.

WYBRANE POUCZENIA I INFORMACJE ZWIĄZANE Z PRZEPISAMI USTAWY KONSUMENCKIEJ

1. Pouczenia są przedstawiane z uwagi na wymogi zawarte w art. 12 i następne Ustawy.
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, § 5,
 - 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.

§ 7.

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 każdej z Umów zawartych 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 brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od niej. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakiegokolwiek 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.
7. 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.

§ 8.

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 jest uprawniona do żądania od wnoszącego reklamację dodatkowych informacji niezbędnych do prawidłowego nadania biegu reklamacji i rozpoznania reklamacji.

5. Spółka rozpoznaje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania lub uzupełnienia informacji przez Konsumenta w wypadku wskazanym w ust 4 powyżej. Za dzień otrzymania reklamacji uznaje się dzień wysłania wiadomości mailowej na adres Spółki lub dzień doręczenia listu zawierającego reklamację.
6. 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_konsumenckich.php
 - b. www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
7. 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.

§ 9.

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.
 - c. Spółka uzyskała zgodę Klienta na ujawnienie informacji.

§ 10.

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.
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 **Spólki**; Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygnięcia sporów w tym trybie znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich” lub na stronie 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 rozstrzygnięcia sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich” lub na stronie 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, w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich” lub na stronie www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na stronie www.zwrotybankowe.pl i ma zastosowanie do Umów zawieranych od 04.10.2022
-