

Regulamin usługi “Zapłać w ratach”

Definicje

Aplikacja PayPo - udostępnione przez PayPo oprogramowanie w wersji na urządzenia mobilne (np. telefon komórkowy), o funkcjonalnościach określonych w Regulaminie Panelu Klienta.

BOK - Biuro Obsługi Klienta PayPo, z którym Klienci mogą się kontaktować w sprawach związanych ze świadczoną usługą. Dane kontaktowe BOK są następujące:

- a. adres pocztowy: PayPo sp. z o. o., ul. Domaniewska 39, 02-672 Warszawa,
- b. adres e-mail: bok@paypo.pl,
- c. numer telefonu infolinii: (+22) 333 74 60 (opłata zgodna z taryfą operatora).

Cena Towaru - łączna cena, która ma być zapłacona przez Klienta z tytułu nabywanego Towaru w Sklepie, obejmująca oprócz ceny Towaru ewentualne opłaty dodatkowe naliczane przez Sprzedającego takie jak np. opłaty za transport czy usługi dodatkowe.

Klient - osoba fizyczna, która ukończyła 18 r.ż., posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych oraz nadany numer PESEL, będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, posiadająca stałe miejsce zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zainteresowana dokonaniem zakupu Towaru lub dokonująca zakupu Towaru przy wykorzystaniu Serwisu.

Konto/Panel Klienta - indywidualne konto stworzone przez PayPo przy wykorzystaniu Serwisu albo Aplikacji PayPo, na indywidualne żądanie Klienta. Szczegółowe informacje dotyczące Konta/Panelu Klienta zostały określone w Regulaminie Panelu Klienta dostępnym w Serwisie.

Kredyt - kredyt konsumencki udzielony Klientowi na podstawie Umowy w związku z zakupionymi przez Klienta Towarami w Sklepie.

PayPo - PayPo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Domaniewska 39, Warszawa (kod pocztowy: 02-672), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000575158, o kapitale zakładowym w wysokości 1.075.650 złotych, NIP: 5213705997, REGON: 362485126, adres e-mail: bok@paypo.pl, adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-48263-64036-THSCJ-22. PayPo jest instytucją pożyczkową wpisaną do rejestru instytucji pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP000135 oraz małą instytucją płatniczą wpisaną do rejestru małych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem MIP43/2019.

Regulamin - Regulamin usługi “Zapłać w ratach”.



Reklamacja - wystąpienie skierowane do PayPo przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące Umowy lub Usług świadczonych drogą elektroniczną przez PayPo na podstawie Regulaminu.

Serwis - serwis internetowy udostępniony przez PayPo i funkcjonujący pod adresem: <https://paypo.pl/>.

Sklep - Sklep internetowy albo platforma internetowa, do której korzystania uprawniony jest określony Sprzedawca, w którym lub za pomocą której Klient może dokonać płatności za zakupione Towary.

Sprzedawca - podmiot, z którym Klient zawarł umowę sprzedaży Towaru w Sklepie.

Towar - podlegająca sprzedaży rzecz ruchoma lub usługa dostępna w Sklepie.

Umowa - umowa o kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, zawarta pomiędzy Klientem i PayPo, określająca warunki na jakich PayPo udzieli Klientowi Kredytu. Korzystanie przez Klienta z finansowania na podstawie Umowy, wiąże się z naliczeniem przez PayPo prowizji i odsetek określonych w Umowie. Umowa zawierana jest na odległość, bez jednoczesnej obecności obu stron, z wykorzystaniem procesu, w którym oświadczenia woli związane z zawarciem tej umowy są składane w postaci elektronicznej za pośrednictwem sieci Internet i z wykorzystaniem Serwisu.

Usługa/Usługa świadczona drogą elektroniczną - usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na umożliwieniu zawarcia Umowy pomiędzy PayPo a Klientem.

Wniosek - wniosek o zawarcie Umowy.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Regulamin określa zasady i warunki na jakich PayPo umożliwi Klientom zawieranie Umowy w ramach Usługi świadczonej drogą elektroniczną, poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Klienta, przesyłanych i otrzymywanych za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywaniem danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne.
- 1.2. Językiem, w którym PayPo będzie komunikować się z Klientem w relacjach wynikających z Regulaminu jest język polski.

2. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Informacje ogólne

- 2.1. PayPo świadczy drogą elektroniczną Usługę umożliwiającą Klientowi złożenie Wniosku, zawarcie Umowy w przypadku pozytywnej weryfikacji Wniosku oraz dokonywanie wszelkich niezbędnych czynności w związku z tą Umową. Zasady utworzenia i prowadzenia Panelu Klienta, umożliwiającego Klientowi podejmowanie niektórych czynności związanych z Umową, określa Regulamin Panelu Klienta dostępny w Serwisie.
- 2.2. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu korzystania z Usługi.

Zasady korzystania z Serwisu

- 2.3. Klient uzyskuje dostęp do treści udostępnionych w Serwisie poprzez rozpoczęcie korzystania z Serwisu. Klient może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi świadczonej drogą elektroniczną poprzez zaprzestanie korzystania z Serwisu. Nie zwalnia to jednak Klienta ze zobowiązań wobec PayPo w związku z zawartą Umową.
- 2.4. Korzystanie z Serwisu jest nieodpłatne, ale wymaga spełnienia opisanych w Regulaminie warunków technicznych przez urządzenie wykorzystywane przez Klienta.
- 2.5. Przeglądanie zawartości Serwisu może odbywać się anonimowo i bez rejestracji.
- 2.6. Klient korzystający z Usługi zobowiązany jest do korzystania z Serwisu wyłącznie na własny użytek osobisty.
- 2.7. W celu prawidłowego korzystania z Usługi Klient powinien dysponować urządzeniem lub oprogramowaniem:
 - 2.7.1. z najnowszą dostępną wersją przeglądarki internetowej Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Opera lub Safari;
 - 2.7.2. z włączoną obsługą Cookies i JavaScript;
 - 2.7.3. pozwalającym odbierać wiadomości SMS z bramek GSM;
 - 2.7.4. zapewniającym dostęp do Internetu oraz poczty e-mail.
- 2.8. Klient powinien także posiadać aktywne konto e-mail i polski numer telefonu komórkowego.
- 2.9. W trakcie korzystania z Usługi Klient może mieć dostęp do dokumentów w formacie PDF, których otwarcie wymaga posiadania odpowiedniej aplikacji np. darmowy program Adobe® Reader, który można pobrać ze strony www.adobe.com.
- 2.10. Dane przesyłane w trakcie korzystania z Usługi są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL).
- 2.11. Zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Klient posiadało na bieżąco aktualizowane oprogramowanie antywirusowe i firewall.
- 2.12. W razie korzystania przez Klienta ze sprzętu i oprogramowania, które nie spełniają wymogów technicznych określonych powyżej, PayPo nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania Usługi i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych usług.
- 2.13. Klient zamykając przeglądarkę może spowodować usunięcie danych przesłanych do PayPo. Wszystkie ustawienia wpływające na podtrzymanie lub anulowanie sesji znajdują się w przeglądarce stosowanej przez Klienta.
- 2.14. PayPo ma prawo zaprzestać świadczenia dla Klienta Usługi ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku powzięcia wiedzy o podaniu przez Klienta nieprawdziwych informacji lub innych działań, które będą złamaniem lub próbą obejścia procedur bezpieczeństwa, a nadto w przypadku łamania przez Klienta przepisów prawa lub Regulaminu.
- 2.15. W ramach korzystania z Usługi zabronione jest dostarczanie przez Klienta treści bezprawnych, naruszających przepisy prawne obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub dobre obyczaje.

- 2.16. Jeśli Klient przesyła lub udostępnia PayPo treści, przyznaje PayPo prawo do użytkowania i wyświetlania treści w celu dostarczenia usług.
- 2.17. PayPo ma prawo do usunięcia wszelkich treści przesłanych lub udostępnionych przez Klienta, jeśli jest to wymagane przez prawo lub są one obraźliwe, nieodpowiednie, niezgodne z prawem, naruszające prawa innych osób.

Zagrożenia

- 2.18. Pomimo tego, że podjęte zostały wszelkie środki zmierzające do zabezpieczenia danych przekazywanych przez Klienta za pomocą sieci Internet, nie można wyeliminować szczególnych zagrożeń, które są związane z korzystaniem z Usług świadczonych drogą elektroniczną. Te zagrożenia to w szczególności:
 - 2.18.1. możliwość otrzymania spamu;
 - 2.18.2. obecność i działanie szkodliwego oprogramowania typu malware, w tym: wirusów komputerowych;
 - 2.18.3. obecność i działanie robaków internetowych (worm);
 - 2.18.4. możliwość zadziałania szkodliwego oprogramowania szpiegującego typu spyware;
 - 2.18.5. możliwość bycia narażonym na szkodzące działania typu cracking lub phishing (towanie hasła);
 - 2.18.6. możliwość wprowadzenia przez inne osoby korzystające z systemu teleinformatycznego lub sieci telekomunikacyjnej nielegalnych urządzeń dających nieuprawniony dostęp do usług podlegających ochronie;
 - 2.18.7. czynności kryptoanalizy, to jest odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia.
- 2.19. Zagrożenia wskazane powyżej mają charakter potencjalny, aczkolwiek realny. Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez Klienta z usług PayPo mogą zapewnić także:
 - 2.19.1. aktualizacja oprogramowania na urządzeniu elektronicznym, które wykorzystuje Klient do korzystania z usług;
 - 2.19.2. nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia;
 - 2.19.3. regularne całościowe skany (przeglądy) systemu programem antywirusowym i antymalware;
 - 2.19.4. instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom);
 - 2.19.5. używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła;
 - 2.19.6. zabezpieczenie poczty elektronicznej Klienta silnym hasłem tj. hasłem długim, wykorzystującym różne typy znaków (wielkie litery, małe litery, liczby, znaki specjalne) oraz niepowiązanym z danymi Klienta (np. z datą urodzenia, miejscem zamieszkania, imieniem i nazwiskiem etc.).

- 2.20. Wszelkie dane dotyczące niewłaściwego użycia lub podejrzenia nadużycia mogą zostać zapisane i wykorzystane do celów przyszłej oceny ryzyka i ochrony zaangażowanych stron. PayPo zastrzega sobie prawo do zablokowania usług z dalszego użytkowania.

3. ZASADY ZAWIERANIA UMOWY

Złożenie Wniosku

- 3.1. Zawarcie Umowy jest możliwe wyłącznie po wcześniejszym złożeniu Wniosku przez Klienta w Serwisie oraz po pozytywnej weryfikacji Wniosku przez PayPo.
- 3.2. W przypadku wyboru PayPo, jako metody płatności (wybór opcji „Zapłać z PayPo” lub zbliżonej), następuje przekierowanie do Serwisu, gdzie Klient składa Wniosek, na podstawie danych przekazanych przez Sklep.
- 3.3. Jeżeli Klient nie zawarł wcześniej żadnej umowy z PayPo lub nie posiada Panelu Klienta, po wybraniu opcji „Zapłać z PayPo” (lub zbliżonej), zostanie poproszony o podanie numeru telefonu celem przesłania kodu weryfikacyjnego SMS i o akceptację oświadczenia upoważniającego PayPo do złożenia zapytania w zewnętrznych bazach danych celem weryfikacji zdolności kredytowej Klienta oraz wyrażenia ewentualnej zgody na otrzymywanie informacji handlowej. Pełna lista instytucji, do których PayPo występuje z zapytaniem jest dostępna po wybraniu opcji „Pełna treść upoważnienia”.
- 3.4. Po podaniu numeru telefonu oraz zaakceptowaniu upoważnienia do złożenia zapytania w zewnętrznych bazach danych, Klient poproszony będzie o uzupełnienie swoich danych tj. podanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL, a także potwierdzenia, że dane te są zgodne z aktualnym dokumentem tożsamości Klienta.
- 3.5. W przypadku błędnych danych we Wniosku (np. braku polskich liter w imieniu lub nazwisku), Klient ma obowiązek poprawienia danych.
- 3.6. Klient zobowiązuje się zawsze podawać prawdziwe oraz aktualne informacje i używać swojej własnej tożsamości. Jakiegokolwiek wykorzystanie informacji, które nie należą do Klienta lub z innych powodów nie są autoryzowane do używania, będzie postrzegane jako nadużycie.
- 3.7. Klient zobowiązany jest do podania danych oznaczonych jako wymagane.
- 3.8. Klient może złożyć Wniosek, jeżeli spełnia łącznie następujące warunki:
- 3.8.1. ma pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 3.8.2. jest osobą, która ukończyła 18 rok życia;
 - 3.8.3. działa we własnym imieniu i na własną rzecz;
 - 3.8.4. jest konsumentem w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową);
 - 3.8.5. posiada miejsce zamieszkania na terytorium Polski oraz posiada numer ewidencyjny PESEL;

- 3.8.6. nie uczestniczy w schematach prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu, ani nie wiąże się z nim nieakceptowalne ryzyko prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu.
- 3.9. Składając Wniosek, Klient udziela PayPo upoważnień w zakresie pozyskania przez PayPo informacji gospodarczych dotyczących Klienta. Treść upoważnień udostępniana jest Klientowi w Serwisie przed zawarciem Umowy.
- 3.10. Składając Wniosek, Klient przyjmuje do wiadomości, że jego dane zostaną przekazane podmiotom trzecim zgodnie z pkt 3.14. wyłącznie w celu oceny zdolności kredytowej Klienta i są niezbędne do należytego dokonania oceny, a co za tym idzie należytego wykonania Umowy.
- 3.11. Złożenie Wniosku realizowane jest po wybraniu opcji „Zapłać z PayPo” (lub zbliżonej) w Serwisie lub po wybraniu opcji „Zapłać z PayPo” (lub zbliżonej) i wpisaniu poprawnego kodu weryfikacyjnego SMS lub po wybraniu opcji „Zapłać z PayPo” (lub zbliżonej) i potwierdzeniu zakupu w Aplikacji PayPo, po uprzednim zaakceptowaniu Regulaminu i zgody na treść Umowy. Podczas składania Wniosku Klient ma możliwość pobrania Regulaminu oraz projektu Umowy.

Weryfikacja Wniosku

- 3.12. W przypadku złożenia przez Klienta Wniosku, możliwość zawarcia Umowy jest uzależniona od pozytywnej weryfikacji Wniosku oraz oceny zdolności kredytowej Klienta przez PayPo i zależy od wyłącznej decyzji PayPo.
- 3.13. PayPo dokonując weryfikacji Wniosku, w szczególności weryfikuje (1) czy Cena Towaru, który chce kupić Klient nie jest wyższa niż zdolność kredytowa Klienta, oraz (2) prawdziwość, wiarygodność oraz kompletność danych zawartych we Wniosku. PayPo weryfikuje wskazane w zdaniu poprzedzającym dane na podstawie wewnętrznego systemu zapobiegającego oszustwom, systemu przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, systemu oceny zdolności kredytowej, publicznie dostępnych danych, list i rejestrów oraz bada aktualny stan zadłużenia Klienta wobec innych podmiotów.
- 3.14. Dla zrealizowania celów opisanych w pkt 3.13., dane Klienta będą przetwarzane przez wewnętrzne systemy PayPo, jak i mogą być przekazane podmiotom trzecim:
- 3.14.1. Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A. (KRS: 0000169851), które na zlecenie PayPo zweryfikuje w Rejestrze Dowodów Osobistych prowadzonym przez Ministerstwo Cyfryzacji, poprawność podanych przez Klienta danych osobowych;
- 3.14.2. PayPro S.A. (KRS: 0000347935), eCard S.A. (KRS: 0000042304), w celu uzyskania zwrotnie zanonimizowanych informacji o ilości i wartości opłaconych przez Klienta transakcji w ciągu ostatnich 24 miesięcy za pomocą serwisu przelewy24.pl oraz dotpay.pl, ecard.pl (na podstawie przekazanego adresu e-mail);
- 3.14.3. Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej S.A. (KRS: 0000169851), Uczestnicy Platformy Wymiany Informacji Pożyczkowej (aktualna lista Uczestników dostępna jest na stronie internetowej <http://www.credit-check.pl/uczestnicy/>), prowadzonej przez CRIF Sp. z o.o. (KRS: 0000185908), ERIF Biuro Informacji

Gospodarczej S.A. (KRS: 0000182408), w celu pozyskania informacji o zadłużeniu Klienta wobec innych podmiotów (na podstawie przekazanego imienia, nazwiska oraz numeru PESEL).

- 3.15. Negatywna ocena zdolności kredytowej powoduje, że zawarcie Umowy jest niemożliwe.
- 3.16. W przypadku braku możliwości weryfikacji prawdziwości lub wiarygodności podanych danych lub posiadania niewystarczających danych do oceny zdolności kredytowej Klienta, PayPo może odmówić zawarcia Umowy lub skorzystać z procedury dodatkowej weryfikacji opisanej w punkcie poniżej.
- 3.17. Procedura dodatkowej weryfikacji obejmuje niektóre, bądź wszystkie poniższe działania:
 - 3.17.1. dokonanie przelewu weryfikacyjnego na kwotę 1,00 PLN (jeden złoty) z konta bankowego należącego do Klienta (bez względu na wynik weryfikacji tożsamości i oceny zdolności kredytowej, dokonana wpłata w wysokości 1,00 PLN zostanie zwrócona niezwłocznie, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, od dnia jej zaksięgowania na rachunku PayPo, na numer rachunku bankowego, z którego została wykonana);
 - 3.17.2. weryfikację danych z dokumentu tożsamości;
 - 3.17.3. przesłanie dokumentu tożsamości – czytelny skan (lub zdjęcie) obu stron dowodu osobistego;
 - 3.17.4. przesłanie dokumentu dodatkowego, potwierdzającego tożsamość lub adres zamieszkania Klienta – czytelny skan (lub zdjęcie);
 - 3.17.5. potwierdzenie dochodów – oświadczenie lub zaświadczenie o zarobkach lub wygenerowany z bankowości elektronicznej dokument, potwierdzający wysokość uzyskiwanych przez Klienta dochodów zawierający w treści imię i nazwisko Klienta.
- 3.18. W przypadku, gdy odmowa nastąpiła ze względu na informacje zawarte w zewnętrznej bazie danych, PayPo udzieli Klientowi bezpłatnej informacji o wynikach tego sprawdzenia oraz wskaże bazę danych, w której dokonano tego sprawdzenia.
- 3.19. Decyzja o zawarciu Umowy jest podejmowana w sposób zautomatyzowany bez ingerencji pracownika PayPo. W przypadku decyzji negatywnej Klient ma prawo do indywidualnej oceny Wniosku przez pracownika PayPo, pisząc na adres bok@paypo.pl.

Zawarcie Umowy

- 3.20. Zawarcie Umowy jest dostępne jedynie dla tych Klientów, którzy przeszli pozytywną weryfikację Wniosku przy pomocy wewnętrznych procedur i narzędzi używanych przez PayPo, przy wykorzystaniu informacji powszechnie dostępnych, otrzymanych od Klienta lub ze źródeł zewnętrznych lub po indywidualnej ocenie Wniosku przez osobę ze strony PayPo.
- 3.21. Przed zawarciem Umowy, Klient ma możliwość zapoznania się z Regulaminem, treścią Umowy oraz załącznikami. Dokumenty te generowane są na trwałym nośniku w formacie pdf.

- 3.22. Klient wyraża wolę zawarcia Umowy, wybierając opcję „Zapłać z PayPo” (lub zbliżoną), a w szczególnych przypadkach Klient wyraża wolę zawarcia Umowy po podaniu prawidłowego kodu weryfikacyjnego SMS albo potwierdzeniu zakupu w Aplikacji PayPo.
- 3.23. Po złożeniu Wniosku, Klient zostanie poinformowany o decyzji PayPo w formie komunikatu wyświetlanego w Serwisie. W przypadku gdy komunikat zawiera informację, że zamówienie zostało opłacone, oznacza to że doszło do zawarcia Umowy.
- 3.24. Umowa zawierana jest wyłącznie w postaci elektronicznej z wykorzystaniem Serwisu zgodnie z zasadami przewidzianymi w Regulaminie i spełnia wymagania formy dokumentowej w rozumieniu art. 77² ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
- 3.25. Po zawarciu Umowy na adres e-mail Klienta zostanie wysłana na trwałym nośniku Umowa w formacie PDF.
- 3.26. Jeżeli Klient nie dostanie od PayPo e-maila, o którym mowa w pkt 3.25., należy sprawdzić folder spam (do którego wpadają niechciane wiadomości) lub skontaktować się z BOK.
- 3.27. W celu przekazania środków finansowych określonych w Umowie, PayPo może korzystać z pośrednictwa Krajowych Instytucji Płatniczych (w szczególności PayPro S.A. KRS: 0000347935 - serwis przelewy24.pl oraz serwis dotpay.pl, eCard S.A. KRS: 0000042304 – serwis ecard.pl).

Obsługa Umowy

- 3.28. W trakcie trwania Umowy PayPo będzie wysyłać Klientowi bezpłatne e-maile oraz SMSy z przypomnieniami o terminach płatności:
 - 3.28.1. nie mniej niż 2 wiadomości e-mail przed terminem płatności;
 - 3.28.2. nie mniej niż 1 SMS przed terminem płatności.
- 3.29. Jeżeli Klient nie otrzymał od PayPo e-maila z przypomnieniem o płatności, należy sprawdzić folder spam lub skontaktować się z BOK.
- 3.30. Nieotrzymanie przypomnienia o płatności nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej spłaty należności w terminach i na zasadach opisanych w Umowie.
- 3.31. Klient niniejszym przelewa na PayPo przysługujące mu względem Sprzedającego roszczenie o zwrot Ceny Towaru w przypadku odstąpienia przez Sprzedającego lub przez Klienta od umowy sprzedaży Towaru. PayPo przelew przyjmuje.

4. REKLAMACJE

- 4.1. Klient ma prawo składać Reklamacje związane z Umową oraz Usługami świadczonymi drogą elektroniczną:
 - 4.1.1. na piśmie - listem poleconym na adres siedziby PayPo albo osobiście składając pisemną reklamację w siedzibie PayPo albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych tj. adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-48263-64036-THSCJ-22;
 - 4.1.2. w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres reklamacje@paypo.pl;

- 4.1.3. ustnie - telefonicznie kontaktując się z BOK albo osobiście podczas wizyty w siedzibie PayPo.
- 4.2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 4.2.1. dane umożliwiające identyfikację Klienta oraz jego dane kontaktowe;
 - 4.2.2. opis problemu będącego podstawą złożenia Reklamacji;
 - 4.2.3. żądania Klienta w związku ze składaną Reklamacją.
- 4.3. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna być podpisana, zaś składając Reklamację osobiście, ustnie do protokołu powinna ona zawierać podpis Klienta pod protokołem.
- 4.4. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od ich otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację przed jego upływem.
- 4.5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach okres rozpatrzenia Reklamacji może być wydłużony do 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. Klient zostanie poinformowany o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy, oraz planowanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
- 4.6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w pkt 4.4., a w określonych przypadkach terminu określonego w pkt 4.5., reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
- 4.7. Odpowiedź na Reklamację zostanie udzielona Klientowi na piśmie. Na wniosek Klienta odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną.
- 4.8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma prawo:
 - 4.8.1. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;
 - 4.8.2. wystąpić z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu właściwego miejscowo do rozpoznania sprawy.
- 4.9. Klientowi przysługuje prawo korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Podmiotem uprawnionym, właściwym do rozstrzygnięcia pozasądowego sporu wynikającego z Umowy pomiędzy Klientem a PayPo jest Rzecznik Finansowy. Kontakt do Rzecznika Finansowego oraz szczegółowe informacje dotyczące postępowania dostępne są na stronie internetowej <https://rf.gov.pl/>. W celu rozstrzygnięcia sporu pomiędzy PayPo a Klientem istnieje także możliwość skorzystania z platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution/Internetowe Rozstrzygnięcie Sporów), dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/odr/>.
- 4.10. Organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dane adresowe: Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa). W sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.

5. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 5.1. Administratorem danych osobowych (dalej: „Administrator”) Klienta jest PayPo.
- 5.2. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy, wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze oraz realizacji uzasadnionych interesów Administratora.
- 5.3. Klient ma prawo: dostępu do treści, zmiany/aktualizacji, sprostowania, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia, żądania usunięcia danych osobowych (Administrator uwzględni je jeśli nie posiada już innej podstawy prawnej do ich przetwarzania, jeśli nie są niezbędne do celu w jakim zostały zebrane, w razie skutecznego wniesienia przez Klienta sprzeciwu, gdy dane osobowe Klienta były przetwarzane niezgodnie z prawem lub gdy obowiązek usunięcia nakłada na Administratora prawo), odwołania od decyzji podejmowanej na podstawie zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, a także wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją wobec przetwarzania danych osobowych (w tym profilowania) opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że jego dane osobowe są przetwarzane przez Administratora niezgodnie z prawem.
- 5.4. Pełna informacja na temat przetwarzania danych osobowych Klienta znajduje się na stronie internetowej www.paypo.pl w zakładce „[Informacja o przetwarzaniu danych osobowych](#)”, „Jeśli skorzystałeś z usługi „Zapłać w ratach”” oraz w [Polityce prywatności i cookies](#).
- 5.5. Przed złożeniem wniosku o zawarcie Umowy Sklep może przekazać do PayPo dane identyfikacyjne, adresowe, kontaktowe oraz informacje dotyczące zamówienia Klienta.

6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 6.1. Na żądanie Klienta skierowane do BOK, PayPo prześle Regulamin w formie trwałego nośnika danych (w formacie pdf) na wskazany przez Klienta adres e-mail.
- 6.2. Klient zobowiązuje się do informowania PayPo każdorazowo o zmianie swoich danych osobowych mailowo na adres bok@paypo.pl lub poprzez ich aktualizację na Koncie/Panelu Klienta.
- 6.3. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd powszechny miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego lub sąd miejsca wykonania zobowiązania.
- 6.4. Do Regulaminu, jak również w sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.