



BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK**

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

Spis treści

§ 1	Postanowienia wstępne	3
§ 2	Definicje	3
§ 3	Korzystanie z portalu.....	5
§ 4	Rejestracja.....	6
§ 5	Pozostałe prawa i obowiązki Klienta	7
§ 6	Dane osobowe	8
§ 7	Odpowiedzialność i reklamacje.....	8
§ 8	Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość.....	9
§ 9	Wypowiedzenie umowy na prowadzenie konta	10
§ 10	Zmiany regulaminu	11
§ 11	Postanowienia końcowe.....	12

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

§ 1

Postanowienia wstępne

1. **Przedmiot Regulaminu.** Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Klientów z Portalu BIK oraz stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 punkt 1) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2016.1030 tekst jednolity z dnia 15.07.2016r.).
2. **Usługodawca.** Podmiotem świadczącym usługi drogą elektroniczną, na warunkach opisanych w Regulaminie jest Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Jacka Kaczmarskiego 77A, wpisane 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.
3. **Sposób i forma udostępnienia Regulaminu.** Regulamin jest udostępniany m.in. w ramach Portalu BIK w wersji elektronicznej m.in. przed dokonaniem Rejestracji. Regulamin jest dostępny do pobrania w postaci pliku PDF ze strony Portalu.
4. **Wymóg akceptacji Regulaminu.** Rozpoczęcie korzystania z Portalu BIK jest poprzedzone akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 2

Definicje

Przez określenia użyte w Regulaminie należy rozumieć:

- 1) **BIG** – Spółka zależna BIK: Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie (02-679), ul. Jacka Kaczmarskiego 77, wpisane 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 0000201192, o kapitale zakładowym w wysokości 10.550.000 zł, opłaconym w całości, NIP 5262744307, REGON 015625240;
- 2) **BIK** – Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie (02-679), ul. Jacka Kaczmarskiego 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;
- 3) **COK** – Centrum Obsługi Klientów BIK, znajdujące się pod adresem: 02 – 676 Warszawa przy ul. Postępu 17A, dostępne do obsługi Klientów w dniach i godzinach wskazanych na stronie Portalu, prowadzące obsługę Klientów;
- 4) **Hasło** – ciąg znaków alfanumerycznych, znany wyłącznie Klientowi, niezbędny do zalogowania się Klienta do jego Konta w Portalu BIK;
- 5) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej (posiadająca na mocy odrębnych przepisów zdolność prawną), która zawarła z BIK Umowę o prowadzenie Konta. Informacja o obsługiwanych kategoriach form prawnych dostępna jest w ramach zasobów Portalu;
- 6) **Klient zweryfikowany** – Klient będący Konsumentem o potwierdzonej przez BIK tożsamości albo Klient nie będący Konsumentem o potwierdzonych przez BIK danych rejestrowych, reprezentowany zgodnie z przepisami prawa;

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

- 7) **Konto** – zasoby teleinformatyczne w ramach Portalu BIK, do których Klient uzyskuje dostęp po dokonaniu jednorazowej Rejestracji oraz każdorazowym podaniu Loginu i Hasła (logowanie) lub innego rodzaju uwierzytelnieniu. Za pośrednictwem Konta, Klient korzysta z funkcjonalności Portalu BIK. Konto zawiera informacje m.in. na temat produktów i usług jakie zostały wykupione przez Klienta;
- 8) **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca z BIK Umowę o prowadzenie Konta niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 9) **Login** – adres e-mail jednoznacznie identyfikujący Klienta w Portalu BIK;
- 10) **Panel Użytkownika** – elementy Konta umożliwiające Klientowi zamawianie i korzystanie z udostępnianych w ramach Portalu BIK produktów i usług, a także konfigurację związanych z nimi opcji;
- 11) **Partner** – podmiot współpracujący z BIK w zakresie sprzedaży produktów lub usług w ramach Portalu BIK lub innego serwisu;
- 12) **Polityka Ochrony Prywatności Portalu BIK** – zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych przekazanych przez użytkowników w związku z korzystaniem z Portalu BIK.
- 13) **Portal BIK, Portal** – elektroniczna platforma informacyjna i zakupowa, przeznaczona do obsługi Klientów przez Internet;
- 14) **Produkty i usługi lub Produkt** – usługa dostępu do zestawienia informacji ujawnianych Klientowi zweryfikowanemu w ramach Pakietu lub poza nim, m.in. poprzez Portal BIK, na warunkach określonych w: (A) Regulaminie, (B) Regulaminie udostępniania produktów i świadczenia usług dla przedsiębiorców m.in. w ramach Portalu BIK; (C) Regulaminie udostępniania produktów i świadczenia usług dla konsumentów m.in. w ramach Portalu BIK, a także (D) Umowie produktowej. Zawarte w ramach Produktu informacje mogą pochodzić z zasobów BIK, BIG lub innego Partnera i w takim przypadku są ujawniane przez te podmioty. Opis Produktów i usług został zawarty w ramach Portalu;
- 15) **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Portalu BIK;
- 16) **Rejestracja** - jednorazowa czynność, polegająca na założeniu przez Klienta Konta, dokonana z wykorzystaniem funkcjonalności udostępnionych przez BIK na Portalu BIK lub za pośrednictwem COK albo Partnera. Rejestracja jest skuteczna z momentem otrzymania przez Klienta, na adres elektroniczny lub numer telefonu komórkowego wskazany w formularzu rejestracji, potwierdzenia Rejestracji;
- 17) **Strony** – BIK oraz Klient;
- 18) **Umowa o prowadzenie Konta** – umowa zawierana pomiędzy BIK a Klientem w momencie otrzymania przez Klienta potwierdzenia Rejestracji, a dotycząca udostępnienia przez BIK na rzecz Klienta funkcjonalności Konta;
- 19) **Umowa produktowa** – umowa dotycząca poszczególnych Produktów i usług, a także Pakietów, zawierająca ich specyfikację oraz czas obowiązywania, którą może zawrzeć Klient zweryfikowany. Umowa jest zawierana z wykorzystaniem narzędzi techniczno – organizacyjnych oraz na podstawie oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej lub w formie pisemnej, w przypadku gdy Umowa produktowa jest podpisywana w COK lub w stacjonarnym punkcie sprzedaży prowadzonym przez Partnera. Zasady podpisywania umów w formie pisemnej reguluje odrębny regulamin dostępny w placówce stacjonarnej prowadzonej przez Partnera;
- 20) **Umowa ramowa** – umowa o udostępnianie Produktów i usług w ramach Portalu BIK jaką Klient zweryfikowany zawiera poprzez akceptację Regulaminu udostępniania produktów i świadczenia usług dla przedsiębiorców m.in. w ramach Portalu BIK lub Regulaminu udostępniania produktów i świadczenia usług dla konsumentów w ramach Portalu BIK. Umowa jest zawierana z wykorzystaniem narzędzi techniczno-organizacyjnych oraz na podstawie oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej lub w formie pisemnej, w przypadku gdy Umowa ramowa jest podpisywana w COK lub przez Partnera;
- 21) **Użytkownik** – każda osoba fizyczna korzystająca z Portalu BIK;
- 22) **Ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych** - Ustawa z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tekst jednolity Dz.U. z 2014 r. poz. 1015);

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

- 23) **Weryfikacja** – proces jaki jest realizowany m.in. w ramach Konta oraz z wykorzystaniem narzędzi techniczno-organizacyjnych, a także na podstawie oświadczeń woli składanych w postaci elektronicznej lub w formie pisemnej, w przypadku weryfikacji prowadzonej w stacjonarnej placówce COK lub Partnera, przez osobę, która potwierdza swoją tożsamość lub dodatkowo zamierza zawrzeć Umowę Ramową w imieniu i na rzecz Klienta. Cel procesu stanowi potwierdzenie danych rejestrowych Klienta (np. PESEL, numer KRS, NIP, REGON, dane reprezentantów Klienta) oraz posiadanie przez powyższą osobę uprawnień do reprezentowania Klienta.

§ 3

Korzystanie z portalu

1. **Zakres usług.** W ramach Portalu BIK świadczy na rzecz Klienta usługi drogą elektroniczną w zakresie udostępniania Konta i jego funkcjonalności, w tym zapewnienia możliwości zamawiania udostępnionych Produktów lub usług i korzystania z nich, a także dostępu do informacji z zasobów BIG.
2. **Produkty i usługi osób trzecich.** Poza produktami i usługami BIK Klient zweryfikowany może skorzystać z produktów i usług innych podmiotów trzecich.
3. **Warunki techniczne.** Korzystanie z usług Portalu BIK możliwe jest pod warunkiem:
 - 1) połączenia z siecią Internet;
 - 2) dostępu do przeglądarki internetowej umożliwiającej połączenie z Portalem BIK oraz
 - 3) posiadania oprogramowania pozwalającego na odczyt dokumentów w formacie PDF (rekomendowany jest Adobe Acrobat Reader w najnowszej wersji).
4. **Zasoby Portalu BIK.** Dostęp do części ogólnodostępnej Portalu BIK posiadają wszyscy Użytkownicy. BIK zastrzega sobie prawo do wyodrębnienia oznaczonych zasobów Portalu BIK, do których pełny dostęp posiadać będą odpowiednio Klienci, Klienci zweryfikowani, Klienci zweryfikowani, którzy zawarli Umowę ramową, Klienci zweryfikowani, którzy zawarli odpowiednią Umowę produktową oraz Klienci zweryfikowani, którzy zawarli odpowiednią umowę z Partnerem.
5. **Komunikacja z Klientem.** W celu korzystania z usług oraz posiadania pełnego zakresu informacji, Klient powinien posiadać aktywny adres e-mail oraz polski numer telefonu komórkowego (posiadający prefiks: +48), obsługiwany przez operatora telekomunikacyjnego z siedzibą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (dla osób przebywających poza granicami Polski konieczne jest korzystanie z usługi *roamingu*).
6. **Aktualizacja sprzętu i oprogramowania.** W celu korzystania z usług Portalu Klient ma obowiązek zadbać, by używane przez niego oprogramowanie i sprzęt były aktualne, szczególnie w zakresie ewentualnego pobierania nowych wersji lub pozostałych aktualizacji.
7. **Pliki typu cookie.** BIK wykorzystuje pliki typu cookie (tj. małe pliki tekstowe wysyłane do urządzenia Użytkownika, identyfikujące go w sposób potrzebny do uproszczenia lub anulowania danej operacji) w celu gromadzenia informacji związanych z korzystaniem z Portalu BIK przez Użytkownika. Szczegółowe cele oraz zakres korzystania z powyższych plików zostały wskazane w treści Polityki Prywatności dostępnej w ramach Portalu BIK.
8. **Modyfikowanie sposobu realizacji Usługi.** BIK zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji usługi, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jej jakości, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Stron.
9. **Prace konserwacyjne.** BIK przysługuje prawo – po uprzednim poinformowaniu Klienta - okresowego zawieszenia świadczenia usługi w Portalu BIK np. w stosunku do wszystkich lub niektórych Kont, w związku z przeprowadzaniem niezbędnych prac konserwacyjnych lub mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych Klienta oraz w sposób zapewniający jak najmniejszą uciążliwość dla Klienta. Powyższe obowiązuje bez wpływu na zakres praw i obowiązków Stron.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

10. **Bezpieczeństwo Portalu BIK – środki techniczne.** Wszelkie dane poufne dotyczące Klienta przesyłane są z użyciem protokołu HTTP jak i szyfrowanego HTTPS. Szczególnym zagrożeniem związanym ze świadczeniem usług drogą elektroniczną jest niebezpieczeństwo uzyskania dostępu i ingerencji w dane transmitowane poprzez sieć Internet przez osoby nieuprawnione. Aby zapobiegać tego typu niebezpieczeństwom (m.in. polegającym na działaniu różnego rodzaju wirusów komputerowych, oprogramowania typu malware lub spyware) ważne jest, aby Klient instalował na swoim urządzeniu, poprzez który łączy się z siecią Internet, programy antywirusowe i na bieżąco je aktualizował.

§ 4

Rejestracja

1. **Dopuszczalność Rejestracji.** Rejestracji w Portalu BIK może dokonać wyłącznie osoba pełnoletnia, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych oraz posiadająca adres zamieszkania i adres do doręczeń na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. **Proces Rejestracji.** W trakcie Rejestracji osoba o której mowa w pkt. 1 powyżej dokonuje czynności, na które składają się:
 - 1) potwierdzenie, że zapoznała się ona z treścią Regulaminu oraz że akceptuje jego postanowienia;
 - 2) podanie wymaganych danych;
 - 3) wyrażenie niezbędnych do świadczenia usług zgód;
 - 4) wyrażenie ewentualnych dobrowolnych zgód;
 - 5) potwierdzenie przez BIK skutecznej Rejestracji.
3. **Moment zawarcia Umowy o prowadzenie Konta.** Z momentem potwierdzenia przez BIK skutecznej Rejestracji dochodzi do zawarcia pomiędzy Klientem a BIK Umowy o prowadzenie Konta, której przedmiotem są usługi świadczone przez BIK drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu BIK na warunkach określonych w Regulaminie.
4. **Potwierdzenie zawarcia Umowy o prowadzenie Konta.** BIK potwierdza zawarcie Umowy o prowadzenie Konta poprzez przesłanie potwierdzenia Rejestracji na adres e-mail lub numer telefonu komórkowego podany przez Klienta podczas Rejestracji.
5. **Dostęp do Konta.** Klient uzyska dostęp do Konta w Portalu BIK po zdefiniowaniu Hasła.
6. **Ograniczenie możliwości korzystania z Konta do momentu Weryfikacji Klienta.** BIK zastrzega, iż do momentu Weryfikacji Klienta, korzystanie z części funkcjonalności Konta będzie niemożliwe. Powyższe dotyczy w szczególności możliwości zamawiania dostępnych w Portalu BIK Produktów i usług.
7. **Metody Weryfikacji.** Dostępne metody Weryfikacji zostały opisane na stronach Portalu.
8. **Ograniczenie liczby Kont.** Klient może posiadać tylko jedno Konto w Portalu BIK.
9. **Obowiązki Klienta dot. danych.** W trakcie Rejestracji, jak również podczas korzystania z Produktów i usług, Klient zobowiązany jest do:
 - 1) podawania danych zgodnych z prawdą, dokładnych i aktualnych, niewprowadzających w błąd oraz nienaruszających praw osób trzecich;
 - 2) aktualizacji podanych danych, niezwłocznie po każdej zmianie tych danych. Aktualizacja danych następuje zgodnie z instrukcją zawartą na Portalu w zakładce poświęconej metodom weryfikacji tożsamości Klienta;
 - 3) zachowania w tajemnicy Hasła i innych danych służących uwierzytelnieniu oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.
10. **Rejestracja przy wykorzystaniu usług Partnera.** Klient może dokonać Rejestracji za pośrednictwem Partnera oraz w jego placówce.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

§ 5

Pozostałe prawa i obowiązki Klienta

1. **Obowiązki Klienta.** Klient korzystający z Portalu BIK, zobowiązany jest do:
 - 1) korzystania z Portalu BIK w sposób niezakłócający jego działania, szczególnie w sposób nienaruszający praw innych Użytkowników Portalu BIK;
 - 2) korzystania z Portalu BIK zgodnie z jego przeznaczeniem;
 - 3) zachowania w tajemnicy i nieudostępniania innym osobom Loginu, Hasła oraz kodów aktywacyjnych, a także przestrzegania zakazu ujawniania innym osobom danych umożliwiających nieuprawniony dostęp do Portalu BIK;
 - 4) aktualizowania adresu e-mail oraz numeru telefonu komórkowego, wykorzystywanych w komunikacji pomiędzy Klientem a BIK;
 - 5) zapewnienia po stronie swojej stacji roboczej (komputera, za pomocą którego korzysta z Portalu BIK) aktualizacji systemu operacyjnego oraz korzystania z zabezpieczenia w postaci programów antywirusowych;
 - 6) przestrzegania zakazu dostarczania i zamieszczania w Portalu BIK treści i informacji o charakterze bezprawnym.
2. **Koszty Klienta.** Klient korzystający z Portalu BIK samodzielnie ponosi koszty:
 - 1) połączenia internetowego do Portalu BIK;
 - 2) korzystania z telefonu komórkowego, w tym z usług roamingu za granicą Polski;
 - 3) opłaty za weryfikację tożsamości, jeżeli dana metoda przewiduje taką opłatę;
 - 4) zakupu odpłatnych Produktów i usług BIK.
3. **Blokada dostępu do Konta.** BIK zastrzega sobie możliwość czasowego zablokowania Konta w Portalu BIK, bądź dostępu do wybranych funkcji Konta, w przypadku stwierdzenia, że bezpieczeństwo Konta jest zagrożone. Zagrożenie bezpieczeństwa Konta może wystąpić w następujących przypadkach: wielokrotne nieudane próby zalogowania do Konta, zgłoszenie przez Klienta podejrzenia posługiwania się Kontem przez nieuprawnione osoby trzecie. Zablokowanie Konta nastąpi również w przypadku wycofania zgody Klienta na przetwarzanie danych w Portalu BIK lub wycofania przez Klienta udzielonej uprzednio zgody, wymaganej do świadczenia usług w Portalu BIK. Odblokowanie dostępu do Konta jest możliwe poprzez osobisty, telefoniczny (za pośrednictwem infolinii) lub pisemny kontakt Klienta z COK.
4. **Współkorzystanie z Konta.** W przypadku udostępnienia przez BIK funkcjonalności pozwalającej na współkorzystanie z Konta przez osoby trzecie i/lub udostępnianie jego zasobów osobom trzecim, Klient będzie uprawniony do udostępnienia zasobów Konta dowolnie wybranej przez siebie osobie na zasadach określonych przez BIK.
5. **Prawa własności intelektualnej.** Wszelkie elementy Portalu BIK, czyli jego oprawa graficzna oraz zamieszczone treści (np. zdjęcia, teksty, ilustracje itp.) stanowią utwory lub przedmioty praw pokrewnych w rozumieniu Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych tekst jednolity z dnia 29 kwietnia 2016 r. (Dz.U. z 2016 r. poz. 666) i podlegają ochronie. Zabronione jest korzystanie z nich bez uprzedniej oraz wyrażonej pod rygorem nieważności pisemnej zgody BIK.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

§ 6

Dane osobowe

1. **Administrator danych osobowych.** Administratorem danych osobowych Klienta podawanych w trakcie Rejestracji jest Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Jacka Kaczmarskiego 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. BIK informuje, że oprócz danych podawanych przez Klienta w ramach procesów Rejestracji, w ramach Portalu BIK wykorzystywane są także, poza plikami tekstowymi wymienionymi w § 3 ust. 7 Regulaminu, inne mechanizmy gromadzące i przechowujące informacje o Użytkowniku. Szczegółowe zasady i zakres przetwarzania przez BIK danych i informacji o Użytkowniku znajdują się w Polityce Ochrony Prywatności Portalu BIK.
2. **Informacje gospodarcze.** Administratorem danych osobowych Klienta podawanych w trakcie składania wniosku o dostęp do danych stanowiących informację gospodarczą z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. jest Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Jacka Kaczmarskiego 77, 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: 0000201192, o kapitale zakładowym 10.550.000 złotych, opłaconym w całości, NIP 526-274-43-07, REGON 015625240. Dane osobowe Klienta przetwarzane są przez BIG w celu realizacji zadań Biura Informacji Gospodarczej, w tym w celu rozpatrzenia i realizacji wniosku o dostęp do danych stanowiących informację gospodarczą i pochodzących z bazy Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. Administratorem danych, w zakresie w jakim obejmują one informację gospodarczą w rozumieniu art. 2 ust. 1 Ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, jest BIG.
3. **Wyłączenie w zakresie danych udostępnianych z zasobów BIG oraz innych Partnerów.** BIK nie jest administratorem danych osobowych zawartych w ramach informacji udostępnianych Klientom przez BIG lub innych Partnerów w ich własnym imieniu.

§ 7

Odpowiedzialność i reklamacje

1. **Zgłaszanie reklamacji.** Reklamacje dotyczące świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym Rejestracji, Weryfikacji oraz innych spraw związanych z dostępem i korzystaniem z Konta należy składać poprzez elektroniczny formularz kontaktowy dostępny na stronie Portalu BIK lub na adres pocztowy: Biuro Informacji Kredytowej S.A., 02 – 676 Warszawa, ul. Postępu 17A.
2. **Termin udzielenia odpowiedzi.** BIK udziela odpowiedzi na zgłoszone reklamacje w terminie nie dłuższym, niż 30 dni kalendarzowych, w formie wiadomości e-mail przesyłanej na adres Klienta wskazany w Portalu BIK lub w formie papierowej, za pośrednictwem poczty tradycyjnej. W sprawach szczególnie trudnych dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu odpowiedzi. BIK poinformuje Klienta na adres Klienta zarejestrowany w Portalu BIK, że objęta jego reklamacją sprawa jest szczególnie trudna oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi na tę reklamację.
3. **Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.** Klient będący Konsumentem może skorzystać 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

4. **Rozpatrywanie reklamacji – mediacja.** Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - 1) poprzez działania mediacyjne wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej;
 - 2) przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej.
5. **Wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej.** Działania mediacyjne określone w **ust. 4. pkt 1 powyżej**, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), są dostępne po złożeniu wniosku przez Konsumenta do właściwego wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a BIK. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
6. **Stale polubowne sądy konsumenckie.** Stale polubowne sądy konsumenckie, o których mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), określone w **ust. 4. pkt 2 powyżej** są dostępne poprzez złożenie wniosku przez Konsumenta o rozpatrzenie sporu wynikłego z zawartej umowy przez właściwy stały polubowny sąd konsumencki. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa właściwy akt prawny.
7. **Rzecznik konsumentów.** Klientowi będącemu Konsumentem przysługuje również prawo zwrócenia się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich), w celu uzyskania bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Konsumentem a BIK, w tym do wystąpienia przez wskazane powyżej podmioty do BIK w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.
8. **ODR.** Zgodnie z Rozporządzeniem UE nr 524/2013 w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich, Konsumenti mają prawo do rozstrzygania sporów z przedsiębiorcami zawierającymi internetowe umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, w sposób pozasądowy za pośrednictwem unijnej platformy internetowej. Skargę można złożyć na formularzu dostępnym pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. BIK zastrzega, że ze względów niezależnych od niego powyższa procedura może być niedostępna dla Konsumenta w danym państwie członkowskim UE co jest uzależnione od ustawodawstwa w danym państwie.
9. **Informacja.** W przypadku gdy w następstwie złożonej przez Konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, BIK ma obowiązek przekazać Konsumentowi, w odpowiedzi na reklamację, na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o tym, czy zgadza się na rozwiązanie sporu pozasądowo lub czy nie wyraża na to zgody. Brak takiej informacji oznacza automatycznie, że BIK zgadza się na rozwiązanie sporu poza sądem. Jeśli BIK wyraził taką zgodę, jest on zobowiązany niezwłocznie wskazać Konsumentowi, który podmiot jest właściwy do rozpatrywania takich sporów.

§ 8

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. **Umowa o prowadzenie Konta.** Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o prowadzenie Konta, zawartej na odległość, bez podania przyczyny – w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin 14 dni jest liczony odpowiednio od daty zawarcia Umowy na prowadzenie Konta, zgodnie z zawartą w Regulaminie definicją, a do zachowania tego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed upływem terminu.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

2. **Wzór oświadczenia.** W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o prowadzenie Konta Konsument może wykorzystać poniższy wzór:

....., data	
.....	
Imię i nazwisko Konsumenta	
.....	
Adres zamieszkania	
	Biuro Informacji Kredytowej SA Centrum Obsługi Klientów ul. Postępu 17A 02 – 676 Warszawa
Oświadczenie o odstąpieniu od umowy	
Ja niżej podpisany informuję o moim odstąpieniu od umowy	
..... zawartej dnia	
.....	
czytelny podpis Konsumenta	

3. **Potwierdzenie otrzymania oświadczenia.** BIK, niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy na prowadzenie Konta, przesyła na podany przez Konsumenta adres e-mail, potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
4. **Zwrot płatności.** W przypadku złożenia przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu w trybie i terminach, wskazanych w ust. 1 powyżej, BIK w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu zwraca Konsumentowi wszelkie dokonane przez niego płatności przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument. Sposób zapłaty zwracanej kwoty na rzecz Konsumenta może być zmieniony jedynie za wyraźną zgodą Konsumenta. Powyższe obowiązuje z zastrzeżeniem **ust. 5**.
5. **Zwrot proporcjonalny do spełnionego świadczenia.** W przypadku gdy Konsument zgłosił żądanie świadczenia odpłatnej usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma on obowiązek zapłaty za świadczone usługi przez BIK do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia.
6. **Rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie.** Prawo do odstąpienia od Umowy Ramowej lub Produktowej, dotyczącej dostarczania treści cyfrowych niezapisanych na nośniku materialnym nie przysługuje, jeżeli przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 1, rozpoczęto świadczenie usług za wyraźną zgodą Klienta i po poinformowaniu go, że w takim przypadku Klient utraci prawa do odstąpienia od Umowy.
7. **Skutki odstąpienia.** Odstąpienie od Umowy o prowadzenie Konta powoduje odstąpienie od Umowy ramowej oraz Umów produktowych.

§ 9

Wypowiedzenie umowy na prowadzenie konta

1. **Czas obowiązywania Umowy.** Umowa o prowadzenie Konta obowiązuje przez czas nieoznaczony.
2. **Wypowiedzenie Umowy przez Klienta.** Klient może wypowiedzieć Umowę o prowadzenie Konta w dowolnym momencie poprzez wydanie dyspozycji likwidacji Konta w Portalu BIK. W tym celu Klient powinien zgłosić chęć likwidacji Konta poprzez telefoniczny lub osobisty kontakt z COK.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

3. **Termin zamknięcia Konta.** COK zamyka konto Klienta w terminie nieprzekraczającym siedmiu (7) dni roboczych od złożenia przez Klienta dyspozycji likwidacji Konta. Klient zostanie niezwłocznie poinformowany o zamknięciu Konta.
4. **Wypowiedzenie Umowy przez BIK.** BIK może wypowiedzieć Umowę na prowadzenie Konta w przypadku naruszenia przez Klienta, w trakcie korzystania z Konta, przepisów obowiązującego prawa lub postanowień Regulaminu jak również braku potwierdzenia przez Konsumenta tożsamości w terminie sześciu (6) miesięcy od dnia zawarcia Umowy na prowadzenie Konta.
5. **Zamknięcie Konta.** Zamknięcie Konta jest równoznaczne z:
 - 1) wygaśnięciem w tym samym dniu Umowy o prowadzenie Konta oraz świadczenia usług drogą elektroniczną przez BIK;
 - 2) wygaśnięciem w tym samym dniu umowy na jakikolwiek Produkt lub usługę jak również Pakiet dostępne/dostarczane w ramach Konta;
 - 3) wygaśnięciem w tym samym dniu Umowy ramowej;
 - 4) trwałym i nieodwracalnym odebraniem dostępu do Konta oraz usunięciem z Portalu BIK uprzednio wygenerowanych Produktów będących rezultatem korzystania przez Klienta zweryfikowanego z dostępnymi w ramach Konta Produktów.
6. **Zwrot ceny.** W przypadku gdy do rozwiązania danej Umowy produktowej dotyczącej Pakietu lub innej usługi świadczonej przez oznaczony czas, których zawarcie nie jest uzależnione od uprzedniego zawarcia Umowy ramowej dojdzie z przyczyny leżącej po stronie podmiotu dostarczającego Produkt lub usługę (w tym zmiany niniejszego Regulaminu, która rozszerza zakres obowiązków Klienta lub pogarsza zakres lub jakość świadczonych mu Produktów i usług), Klient zweryfikowany otrzyma częściowy – z uwzględnieniem **ust. 7** - zwrot zapłaty za Pakiet lub daną usługę w terminie 30 dni od dnia rozwiązania powyższej Umowy.
7. **Wysokość zwrotu zapłaty za Pakiet lub inną usługę.** Wysokość zwrotu zapłaty za Pakiet lub usługę świadczoną przez oznaczony czas, o których mowa w **ust. 6**, zostanie wyliczona proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie produktowej ceny lub wynagrodzenia. W przypadku Umowy produktowej, której zawarcie wymaga uprzedniego zawarcia Umowy ramowej zastosowanie znajdują postanowienia Umowy ramowej.

§ 10

Zmiany regulaminu

1. **Zmiany Regulaminu.** Z zastrzeżeniem **postanowień ust. 2**, BIK może dokonywać zmian treści Regulaminu w przypadku:
 - 1) zmiany zakresu i sposobu świadczenia oferowanych w Portalu BIK usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - 2) zapewnienia bezpieczeństwa informacji jakie są pozyskiwane lub przetwarzane;
 - 3) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które mają wpływ na treść Regulaminu;
 - 4) konieczności dokonania korekty oczywistych omyłek lub błędów pisarskich albo uzupełnienia luk lub nieścisłości w Regulaminie nie dających się usunąć w wyniku wykładni zawartych postanowień.
2. **Poinformowanie o zmianie Regulaminu i prawo do wypowiedzenia Umowy o prowadzenie Konta przez Klienta.** Informacja o zmianie Regulaminu wraz z przesłaniem zmienionej wersji Regulaminu oraz podaniem dnia wejścia zmian w życie, będzie przesyłana Klientowi, nie później, niż 14 dni przed wejściem w życie nowej treści Regulaminu, na zarejestrowany w Portalu BIK adres e-mail. W razie braku wypowiedzenia Umowy przez Klienta, w trybie przewidzianym w **§ 9 ust. 2 Regulaminu**, w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu zmiany Regulaminu uważa się, że zmiana została zaakceptowana przez Klienta oraz że wyraża on na nią zgodę.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W RAMACH PORTALU BIK

§ 11

Postanowienia końcowe

1. **Klauzula salwatoryjna.** Uznanie poszczególnych postanowień Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego Regulaminu.
2. **Właściwość sądu.** W przypadku Klientów niebędących Konsumentami sądem właściwym do rozpatrywania sporów związanych z przedmiotem Regulaminu jest sąd powszechny w Warszawie.
3. **Stosowane przepisy i postanowienia Umów.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa obowiązującego na terytorium RP, a także postanowienia innych zaakceptowanych przez Klienta w ramach Portalu BIK wzorców umownych.
4. **Treść Regulaminu.** Aktualna treść Regulaminu w języku polskim jest publikowana pod adresem www.bik.pl/regulamin w sposób umożliwiający jego przechowywanie (utrwalanie) i wielokrotne odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. **Wejście w życie Regulaminu.** Regulamin wchodzi w życie 25 maja 2018 r.