



INSTRUKCJA ORAZ WYJAŚNIENIE DZIAŁANIA

# Program Ochrony Klientów

# SPIS TREŚCI

I. CO TO JEST PROGRAM OCHRONY KLIENTÓW	2
II. ILE KOSZTUJE UCZESTNICTWO	2
III. DOKUMENTY POK	2
IV. JAKIE SĄ KORZYŚCI Z PRZYSTĄPIENIA DO PROGRAMU	3
V. JAK PRZYSTĄPIĆ DO POK	3
VI. JAKIE DANE PRZETWARZAMY W RAMACH POK	3
VII. JAK ODSZTAPIĆ OD UMÓW POK	3
VIII. KONTAKT	4
IX. REKLAMACJE	4
X. POSTĘPOWANIE PRZED SĄDEM	4

# I. CO TO JEST PROGRAM OCHRONY KLIENTÓW

**Program Ochrony Klientów** (w niniejszym dokumencie używamy również skrótu tej nazwy, tj. „POK”) to odpłatne narzędzie pozwalające na uzyskanie pomocy prawnej. Dotyczy ona wszystkich transakcji, gdzie Kupujący wykupił objęcie danej Transakcji Programem Ochrony Klientów. Dostęp do POK uzyskujesz po prawidłowym opłaceniu wynagrodzenia eKonsument. Niezwłocznie wyślemy Ci dane dostępne do Platformy. Poniższy link zawiera odniesienie do aktualnej wersji Regulaminu POK: [KLIKNIJ ABY ZAPOZNAĆ SIĘ Z DOKUMENTACJĄ]

POK prowadzi podmiot będący członkiem holdingu Lead Group S.A. spółka eKonsument spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, z siedzibą w Krakowie przy ulicy Rynek Główny 28, 31-010 Kraków, NIP: 6762564075, REGON: 389249142, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000779141.

# II. ILE KOSZTUJE UCZESTNICTWO W POK

Zgodnie z regulaminem POK, wszelkie opłaty w ramach uczestnictwa uiszczane są podczas dokonywania płatności za pośrednictwem Systemu płatniczego. Każdą Transakcję osobno można opcjonalnie objąć Programem Ochrony Klientów. Koszty POK są następujące:

Opłata za objęcie pojedynczej transakcji to 3,99 PLN brutto.

Opłata nie zmienia się w zależności od tego jak duża jest transakcja oraz zawiera w sobie również opłatę za doradztwo prawne związane z transakcjami objętymi POK. Każdorazowo po oznaczeniu uczestnictwa w POK oraz oznaczeniu odpowiedniego checkboxa (tj. wyrażeniu chęci uczestnictwa) System płatniczy doliczy odpowiednią kwotę do podsumowania płatności.

# III. DOKUMENTY POK

W ramach POK funkcjonuje tylko jeden regulamin, który jest załączony na początku niniejszego dokumentu. Określa on reguły związane z uczestnictwem w POK oraz dostępem do platformy POK czyli wszystko to, co obowiązuje Cię jako osobę, która przystąpiła do POK i zaakceptowała jego warunki. Regulamin, o którym mowa podpisany jest w formie elektronicznej co oznacza, że jego kopię dostaniesz mejlem po oświadczeniu dotyczącym chęci uczestnictwa w POK.

## IV. JAKIE SĄ KORZYŚCI Z PRZYSTĄPIENIA DO PROGRAMU

Jeżeli będziesz mieć jakikolwiek problem natury prawnej w związku z transakcją, dla której wykupiłeś Program Ochrony Klientów (np. Sprzedawca nie wysłał Ci towaru za który zapłaciłeś), możesz zgłosić go do nas za pośrednictwem naszej platformy. Po zapoznaniu się z nim nasz Specjalista ds. Prawnych postara Ci się pomóc, doradzając Ci jakie kroki możesz podjąć, aby np. odzyskać pieniądze od Sprzedawcy. Bez względu na to jak dużo czasu będzie musiał poświęcić na Twój problem, nie będziesz musiał nam nic dopłacać ponad kwotę 3,99 PLN, którą zapłaciłeś na początku.

## IV. JAK PRZYSTĄPIĆ DO POK

Aby przystąpić do POK wystarczy oznaczyć odpowiedni checkbox podczas dokonywania płatności.

## IV. JAKIE DANE PRZETWARZAMY W RAMACH POK

Z reguły dane, które przetwarzamy to te, które podajesz robiąc płatność, tj. imię i nazwisko, a także adres e-mail. Należy jednak pamiętać, że POK to platforma komunikacyjna i wszystko co napiszesz w POK będzie przetrzymywane na naszych serwerach do momentu Twojego żądania usunięcia przechowywanych danych. Szczegóły dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych przez eKonsument, jak również szczegółowych uprawnień z tym związanych znajdują się w Polityce Prywatności.

## IV. JAK ODSTĄPIĆ OD UMÓW DOTYCZĄCYCH POK

Możesz odstąpić od umowy do 14 dni od jej zawiązania bez podawania przyczyny. W tym celu możesz skorzystać z formularza odstąpienia od umowy, który dostępny jest na końcu niniejszego dokumentu. Po jego wypełnieniu wystarczy go do nas dostarczyć za pośrednictwem jednej z dostępnych dróg kontaktu.

## V. KONTAKT

Jeśli chcesz skontaktować się z nami, możesz to zrobić za pośrednictwem:

- poczty tradycyjnej eKonsument sp. z o.o. sp. k., ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków;
- poczty elektronicznej: kontakt@ekonsument.org.

## VI. REKLAMACJE

1. Mamy prawny obowiązek dostarczyć Ci usługę bez wad. Jeżeli uważasz, że nie wypełniliśmy tego zobowiązania, czyli usługi objęte Programem Ochrony Klientów nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie postanowieniami Regulaminu, możesz złożyć reklamację.

2. Reklamację można złożyć w formie:

- a. pisemnej na adres: eKonsument sp. z o.o. sp. k., ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków;
- b. elektronicznej, na adres: kontakt@ekonsument.org.

3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:

- a. imię i nazwisko;
- b. adres e-mail;
- c. dokładny opis zdarzenia (w tym dane identyfikujące Transakcję) zawierający jasno sprecyzowane powody, dla których Kupujący składa reklamację oraz jasno sprecyzowane żądanie w stosunku do eKonsument.

4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, eKonsument zwróci się do Ciebie o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie. eKonsument rozpoznaje reklamację w terminie czternastu (14) dni od daty jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez eKonsument w formie elektronicznej, o ile Kupujący nie zastrzegł innej formy komunikacji.

5. Wzór zgłoszenia reklamacyjnego stanowi Załącznik 2. do Regulaminu

## VII. POSTĘPOWANIE PRZED SĄDEM

1. Wszelkie spory wynikłe na tle Regulaminu eKonsument oraz Kupujący zobowiązują się rozwiązywać polubownie, a w przypadku braku takiej możliwości eKonsument oraz Kupujący poddają je pod rozstrzygnięcie sądu miejscowo i rzeczowo właściwego dla siedziby eKonsument, chyba że

Kupujący posiada status konsumenta. Wówczas postępowanie toczy się w sądzie miejscowo właściwym dla siedziby Kupującego.

2. Konsumentom przysługuje również możliwość skorzystania z pozasądowych form rozwiązywania sporów, w szczególności zaś platformy ODR dostępnej pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>.

Załącznik nr. 1

# WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci złożenia reklamacji)

– Adresat: eKonsument sp. z o.o. sp. k., ul. Rynek Główny 28, 31-010 Kraków, kontakt@ekonsument.org

– Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*) o moim/haszym złożeniu reklamacji dotyczącej Programu Ochrony Klientów

– Data zawarcia umowy:

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

– Adres konsumenta(-ów):

– Opis reklamacji:

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

– Data:

(\*) Niepotrzebne skreślić.