



Regulamin Programu Ochrony Klientów

SPIS TREŚCI

I. DEFINICJE	2
II. PRZEDMIOT REGULAMINU	2
III. POSTANOWIENIA OGÓLNE	3
IV. PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU	4
V. ŚWIADCZENIA UDOSTĘPNIANE W RAMACH PROGRAMU OCHRONY KUPUJĄCYCH	4
VI. ZAKRES KORZYSTANIA Z PROGRAMU	5
VII. OPŁATY ZA UCZESTNICTWO W PROGRAMIE	6
VIII. WYŁĄCZENIE STOSOWANIA USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA. ODSTĄPIENIE OD UMOWY DOTYCZĄCEJ PROGRAMU	6
IX. REKLAMACJE	7
X. POSTĘPOWANIE PRZED SĄDEM	7
XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	8

I. DEFINICJE

eKonsument – spółka eKonsument spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Krakowie, Rynek Główny 28, 31 – 010 Kraków, NIP: 6762564075, REGON: 382949142, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000779141.

System płatniczy – system internetowy obsługujący Płatności elektroniczne, którego właściciel zawarł umowę z eKonsument umożliwiającą udostępnienie dla Transakcji przeprowadzanych w Systemie płatniczym funkcjonalności Programu Ochrony Klientów.

Świadczeniodawca – podmiot obsługujący Płatności elektroniczne za pośrednictwem Systemu płatniczego (np. podmiot prowadzący sklep internetowy).

Kupujący – osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna, która dokonuje płatności na rzecz Świadczeniodawcy za pośrednictwem Systemu płatniczego.

Strony – Kupujący oraz Świadczeniodawca.

Serwis – jednoznacznie określony zasób Świadczeniodawcy będący przedmiotem, z którym ściśle powiązane są Płatności elektroniczne (np. sklep internetowy).

Transakcja – indywidualna umowa sprzedaży lub świadczenia usług, na podstawie której następuje Płatność elektroniczna.

Płatność elektroniczna – zapłata Kupującego na rzecz Świadczeniodawcy dokonywana przelewem elektronicznym przy pośrednictwie Systemu płatniczego (np. zapłata za zakupy w sklepie internetowym).

Program Ochrony Klientów – odpłatna usługa realizowana przez eKonsument na rzecz Kupujących polegająca na wsparciu prawnym Transakcji, które Kupujący objął ochroną.

Reklamacja – wszelkie czynności i oświadczenia Kupującego skierowane przez niego do Świadczeniodawcy związane z kwestionowaniem jakości lub faktycznego wykonania Transakcji.

II. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Przedmiotem Regulaminu jest określenie praw i obowiązków eKonsument i Kupujących, którzy (łącznie) (a) przeprowadzili Transakcję z wykorzystaniem Płatności elektronicznej w Systemie płatniczym oraz (b) przystąpili do Programu Ochrony Klientów.

2. Regulamin stanowi zważającą pomiędzy Kupującym a eKonsument umowę o odpłatne wsparcie prawne (pomoc prawną) dla Transakcji objętych Programem Ochrony Klientów oraz udostępnienie bazy wiedzy i wzorów pism przedprocesowych oraz procesowych. Wynagrodzenie eKonsument z tytułu realizacji umowy to 4,99 (słownie: cztery 99/100) złotych.

3. Regulamin został sporządzony przez eKonsument i określa zasady oraz zakres czynności podejmowanych przez eKonsument oraz Kupującego w związku z powyższą umową.

III. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Przystąpienie przez Kupującego do Programu Ochrony Klientów jest dobrowolne i odpłatne, co oznacza, że:

- a. Kupujący nie musi przystępować do Programu celem wykonania transakcji. Transakcja oraz Program to dwie różne usługi świadczone przez dwa różne podmioty;
- b. chcąc przystąpić do Programu Kupujący jest zobowiązany do uiszczenia na rzecz eKonsument wynagrodzenia. Zaakceptowanie przez Kupującego postanowień Regulaminu jest konieczne dla przystąpienia do Programu Ochrony Klientów.

2. W celu skorzystania z Programu Ochrony Klientów konieczne jest przeprowadzenie Płatności elektronicznej za Transakcję przez System płatniczy, tj. nie istnieje możliwość przystąpienia do Programu Ochrony Klientów w przypadku płatności innych niż Płatność elektroniczna wykonywana za pośrednictwem systemu nieobsługiwanego przez eKonsument. Lista obsługiwanych Systemów płatniczych dostępna jest tutaj.

3. eKonsument nie jest stroną umów między Kupującym a Świadczeniodawcą, w szczególności zaś, nie jest stroną Transakcji i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów, jak i ich ważność. W szczególności eKonsument nie odpowiada za:

- a. treść komunikatów prezentowanych w Serwisach;
- b. treść porozumień pomiędzy Stronami;
- c. świadczenie, które nabył Kupujący w ramach umów i porozumień sporządzonych wraz ze Świadczeniodawcą, w tym w ramach Transakcji;
- d. wpływ niedyspozycji podmiotów mających umowę bezpośrednio z Kupującym, a warunkującej powodzenie Transakcji;
- e. zobowiązania Stron względem siebie nawzajem. Poprzez przystąpienie przez Kupującego do Programu Ochrony Klientów eKonsument nie przyjmuje odpowiedzialności za elementy określone powyżej, jak i jakiegokolwiek inne elementy związane z Transakcją.

1. Przystąpienie

IV. PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU

1. Kupujący może przystąpić do Programu Ochrony Klientów przed przeprowadzeniem Płatności elektronicznej dla Transakcji poprzez:
 - a. zaznaczenie odpowiedniego oświadczenia na stronie internetowej Systemu płatniczego dostępnego w formie tzw. check-box'a;
 - b. uiszczenie opłaty za realizację obowiązków eKonsument związanych z Programem Ochrony Klientów. Łączne wykonanie powyższych czynności skutkuje zawarciem umowy pomiędzy Kupującym a eKonsument o przystąpieniu do Programu Ochrony Klientów.
2. Poprzez przystąpienie do Programu Ochrony Klientów dochodzi do założenia indywidualnego konta Kupującego, przez które Kupujący otrzymuje natychmiastowy dostęp do bazy wiedzy i wzorów pism przedprocesowych oraz procesowych, a także wsparcie prawne dla Transakcji objętych Programem Ochrony Klientów.
3. Po wypełnieniu czynności, o których mowa powyżej, na adres Kupującego wskazany w Systemie płatniczym, przesłane zostanie elektroniczne potwierdzenie partycypacji w Programie Ochrony Klientów (potwierdzenie zawarcia umowy) z linkiem oraz danymi logowania do platformy komunikacji. Wszelkie kontakty z eKonsument, w tym ewentualne zawiadomienie o Reklamacji, Kupujący dokonywać powinien z wykorzystaniem przedmiotowej platformy.
4. Przystępując do Programu Ochrony Klientów Kupujący oświadcza, że Transakcja spełnia warunki przewidziane Regulaminem, tj. nie jest wyłączona z Programu Ochrony Klientów na podstawie Rozdziału VI „Zakres Korzystania z Programu”. eKonsument nie dokonują weryfikacji Transakcji na etapie wykonywania Płatności elektronicznej.
5. Przystąpienie do Programu Ochrony Klientów następuje osobno dla każdej Płatności elektronicznej, tj. jeśli Kupujący wykonuje dwie lub więcej Płatności elektronicznych, niezbędna jest wielokrotna odpłatność oraz deklaracja przystąpienia, obejmująca każdą kolejną Płatność elektroniczną.

IV. ŚWIADCZENIA UDOSTĘPNIANE W RAMACH PROGRAMU OCHRONY KUPUJĄCYCH

1. eKonsument, w ramach otrzymanego wynagrodzenia:

a. zapewnia doradztwo ze strony Specjalisty ds. Prawnych w sprawach związanych z konkretną Transakcją objętą przez Kupującego Programem. Doradztwo to ma charakter doradztwa prawnego, z którego Kupujący może skorzystać w każdym czasie. Specjalista ds. Prawnych:

- i. udziela porad w sprawach konsumenckich związanych z sądowymi oraz pozasądowymi metodami rozwiązywania sporu dal danej Transakcji;
- ii. udziela porad w sprawach związanych z reklamacją, w tym także - na prośbę Kupującego – może sporządzić jej projekt;
- iii. doradza w zakresie metod i działań, które Kupujący powinien podjąć celem odzyskania środków (lub, jeśli Specjalista ds. prawnych stwierdzi taką możliwość, celem uzyskania innych świadczeń wynikających z przepisów prawa. Np. obniżenie ceny sprzedaży) z Transakcji objętej Programem. eKonsument nie podejmuje ww. czynności za Kupującego.

b. udostępnia na rzecz Kupującego dostęp do:

- i. wzorów druków reklamacyjnych;
- ii. wzorów pism windykacyjnych;
- iii. bazy wiedzy związanej z uprawnieniami Kupującego wynikającymi z Transakcji (baza wiedzy prawnej).

2. Powyższe wyczerpuje zakres czynności, do których eKonsument jest zobligowane w ramach Programu Ochrony Klientów.

VI. ZAKRES KORZYSTANIA Z PROGRAMU

1. Programem Ochrony Klientów objąć można wszystkie Transakcje, niezależnie od posiadania statusu konsumenta lub przedsiębiorcy, z zastrzeżeniem ustępu poniżej.

2. Programem Ochrony Klientów nie można objąć Transakcji dotyczących:

- a. towarów i usług, co do których obrót jest wyłączony, ograniczany lub zakazany prawnie (np. leki na receptę);
- b. towarów i usług wykonanych na zamówienie (np. meble na wymiar), chyba że towar lub usługa nie została w ogóle wykonana;
- c. nieruchomości, niezależnie od rodzaju umowy dotyczącej nieruchomości (np. zakup, najem, dzierżawa);
- d. spółek (np. zakup udziałów);
- e. instrumentów finansowych, inwestycyjnych oraz papierów wartościowych (np. transakcje terminowe, obligacje), płatności związanych z zawieraniem umów na platformach finansowych i pożyczkowych (np. pożyczka społecznościowa), płatności związanych

z zawieraniem umów na platformach finansowych i pożyczkowych (np. pożyczka społecznościowa), płatności związanych z zawieraniem umów pożyczkowych lub podobnych (np. pożyczka, depozyt nieprawidłowy), ekwiwalentów gotówki (np. karty przedpłacone) oraz transakcji związanych z hazardem lub loteriami;

f. pojazdów mechanicznych (np. samochód), innych pojazdów wykorzystywanych zwyczajowo w związku z pojazdami mechanicznymi (np. przyczepy, przyczepy campingowe) oraz pojazdów samopoziomujących (np. solowheel). Nie dotyczy to rowerów oraz samopoziomujących pojazdów kołowych;

g. maszyn przemysłowych oraz przetwórstwa przemysłowego (np. skrawarki);

h. nabywania dzieł sztuki, kamieni i metali szlachetnych oraz półszlachetnych. Nie dotyczy to biżuterii;

i. darowizn;

j. towarów wadliwych i używanych w sytuacji, w której Kupujący o tym fakcie wiedział lub z łatwością mógł się dowiedzieć.

VII. OPŁATY ZA UCZESTNICTWO W PROGRAMIE

1. Z tytułu partycypacji Kupującego w Programie Ochrony Klientów eKonsument pobiera od Kupujących wynagrodzenie w wysokości 4,99 (słownie: cztery 99/100) PLN, niezależnie od kwoty Transakcji.
2. Kwota opłaty zawsze pokazywana jest przed wykonaniem Płatności elektronicznej oraz powiększa tę płatność, tj. Kupujący nie musi wykonywać dodatkowego przelewu.

VIII. WYŁĄCZENIE STOSOWANIA USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA. ODSTĄPIENIE OD UMOWY DOTYCZĄCEJ PROGRAMU

1. Zgodnie z artykułem 3 ust. 1 pkt 10 ustawy z dnia 30 maj 2014 r. o prawach konsumenta ustawa ta nie znajduje zastosowania do transakcji objętych Programem Ochrony Kupujących. Wartość świadczenia uiszczanego przez konsumenta jest bowiem mniejsza niż 50 (słownie: pięćdziesiąt 00/100) PLN.
2. eKonsument niezależnie od ust. 1 powyżej podkreśla, że świadczenie usług przewidzianych w Programie Ochrony Kupujących następuje wraz z dokonaniem Transakcji.
3. Prawo odstąpienia od umowy dotyczącej przystąpienia do Programu Ochrony Kupujących nie przysługuje.

IX. REKLAMACJE

1. Kupujący może złożyć reklamację, jeżeli usługi objęte Programem Ochrony Klientów nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.

2. Reklamację można złożyć w formie:

a. pisemnej na adres: eKonsument sp. z o.o. sp. k., 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 składającego reklamację 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 1. do Regulaminu.

X. POSTĘPOWANIA 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>.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin dostępny jest pod adresem <https://pok.ekonsument.org/regulamin.pdf>
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu Cywilnego. W przypadku nieważności jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu pozostałe postanowienia nie tracą swojej ważności.
3. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.

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.