



REGULAMIN ZAWIERANIA UMÓW KREDYTOWYCH PRZEZ INTERNET

Alior Bank S.A.

§ 1

Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa warunki i zasady nieodpłatnego świadczenia przez Bank, za pośrednictwem EURO na rzecz Klientów usługi zawierania umów kredytu na zakup towarów/usług w procesie Rat przez Internet i dostępny jest na stronie Sklepu internetowego;
2. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
 - 1) **Bank** – Alior Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łopuszańska 38D, kod pocztowy: 02-232 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000305178, o numerze NIP 1070010731, z kapitałem zakładowym w wysokości 1 305 539 910 PLN,
 - 2) **Bankowość Internetowa** – usługa Banku zapewniająca dostęp do informacji o produktach Klienta oraz możliwości składania dyspozycji z wykorzystaniem sieci Internet i urządzenia wyposażonego w przeglądarkę internetową,
 - 3) **Blue Media** – Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ VIII pod numerem 0000320590, NIP 585-135-11-85, kapitał zakładowy 2.000.000,00 zł w całości wpłacony – podmiot świadczący na rzecz Banku usługi w zakresie realizacji szybkich przelewów międzybankowych,
 - 4) **Contact Center** - jednostka Banku świadcząca telefoniczną obsługę dla aktualnych oraz potencjalnych Klientów, w zakresie informacyjnym, sprzedażowym oraz transakcyjnym,
 - 5) **eArchiwum** – elektroniczne archiwum Umów kredytu Banku, do którego Klient otrzymuje dostęp za pośrednictwem Konta Klienta,
 - 6) **EURO** – EURO-net Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Muszkieterów 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy pod numerem 0000117710, NIP 527-000-59-84 o kapitale zakładowym w wysokości 560.190,00 zł - pośrednik kredytowy Banku w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. 2011 nr 126 poz. 715 z późn. zm.) będący sprzedawcą towarów i usług finansowanych kredytem na zakup towarów/usług,
 - 7) **Formularz informacyjny** – formularz udostępniany m.in. w Koncie Klienta w procesie zawierania Umowy o kredyt, zawierający kluczowe informacje i dane dotyczące kredytu, zgodne z zakresem określonym w ustawie z 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1083),

- 8) **Kanały Elektroniczne** - usługi umożliwiające uzyskiwanie informacji o Produktach Banku i podmiotów z Bankiem współpracujących, a także składanie dyspozycji za pomocą urządzeń elektronicznych (komputer, telefon stacjonarny, telefon komórkowy, urządzenia PDA, smartfony); w szczególności jest to bankowość internetowa, bankowość mobilna i bankowość telefoniczna,
- 9) **Klient** – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą, w tym z Bankiem, czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145z późn.zm.), wnioskująca o kredyt na zakup towarów/usług w Sklepie internetowym,
- 10) **Konto Klienta** - część serwisu internetowego prowadzonego przez EURO, w ramach której Klient może korzystać z funkcjonalności wskazanych w Regulaminie, w szczególności dokonać zakupu towarów/usług w Sklepie internetowym, złożyć Wniosek oraz wykonywać określone Regulaminem czynności związane z zawarciem Umowy kredytu,
- 11) **Potwierdzenie zawarcia umowy** – dokument potwierdzający zawarcie Umowy kredytu w postaci elektronicznej z wykorzystaniem autoryzacji kodem SMS,
- 12) **Produkty Banku** – usługi bankowe świadczone przez Bank na rzecz Klienta, takie jak rachunek, karta płatnicza, kredyt,
- 13) **Raty przez Internet** – sposób płatności za towary/usługi polegający na zawarciu Umowy kredytu na zakup towarów/usług w Sklepie internetowym,
- 14) **Regulamin** – niniejszy Regulamin,
- 15) **Regulamin Kanałów Elektronicznych** – regulamin Banku określający zasady korzystania z Kanałów Elektronicznych będący załącznikiem do umowy zintegrowanej (pełna nazwa „Regulamin korzystania z Kanałów Elektronicznych dla Klientów Indywidualnych”),
- 16) **Sklep internetowy** – funkcjonalność serwisu internetowego prowadzonego przez EURO umożliwiająca dokonywanie zakupów towarów/usług oraz wykonywanie określonych Regulaminem czynności związanych z zawarciem Umowy kredytu na zakup towarów/usług z Bankiem, po założeniu Konta Klienta,
- 17) **Umowa kredytu/Umowa o Kredyt** – zawarta między Bankiem a Klientem za pośrednictwem EURO umowa o kredyt na zakup towarów/usług regulująca warunki, na jakich Bank udziela Kredytu Klientowi lub umowa zintegrowana tj. łącznie umowa o kredyt na zakup towarów/usług i umowa o świadczenie usług oferowanych przez Bank dla osoby fizycznej (umowa ramowa), która zawarta została z Klientem na odległość, tj.: bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, o której mowa w Ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 287) oraz z wykorzystaniem procesu, w którym oświadczenia woli związane z zawarciem Umowy kredytu są składane w postaci elektronicznej za pośrednictwem sieci Internet,
- 18) **Usługa** – świadczona przez Bank na rzecz Klienta usługa zawierania umów kredytu na zakup towarów/usług w trybie Rat przez Internet,
- 19) **Umowa o świadczenie usługi** – umowa pomiędzy Bankiem a Klientem dotycząca nieodpłatnego świadczenia przez Bank za pośrednictwem EURO na rzecz Klienta Usługi, zawierana przez Klienta w momencie akceptacji przez niego niniejszego Regulaminu w trakcie składania Wniosku, wykonywana w sposób określony w niniejszym Regulaminie, stanowiąca umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 344),

- 20) **Wniosek** – wniosek o udzielenie przez Bank kredytu na zakup towarów/usług składany przez Klienta za pośrednictwem Sklepu internetowego;
3. Zawarcie z Bankiem Umowy kredytu w trybie Rat przez Internet (skorzystanie z Usługi) jest umożliwiane Klientom, którzy:
- 1) posiadają Konto Klienta w Sklepie internetowym,
 - 2) posiadają rachunek bankowy z dostępem do bankowości elektronicznej, prowadzony przez bank działający na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jako jedyni posiadacze rachunku,
 - 3) zawierają Umowę kredytu bez udziału współkredytobiorców,
 - 4) wyrażą zgodę na skorzystanie w procesie wnioskowania o udzielenie kredytu z usługi szybkiego przelewu międzybankowego dla Banku świadczonej przez Blue Media na podstawie umowy zawartej z Bankiem (dotyczy Klientów, którzy na Wniosku wskazali numer rachunku bankowego, z którego możliwe jest wykonanie szybkiego przelewu międzybankowego pay-by-link za pośrednictwem serwisu Blue Media),
 - 5) spełniają kryteria dla otrzymania kredytu bez konieczności przedstawienia zaświadczenia o dochodach (maksymalna kwota kredytu wynosi nie więcej niż czterokrotność przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw publikowanego kwartalnie przez GUS),
 - 6) są obywatelami Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 7) korzystają z systemu teleinformatycznego, który spełnia następujące wymagania techniczne:
 - a) posiadają urządzenie z dostępem do sieci Internet, na którym zainstalowana jest przeglądarka internetowa zapewniająca poprawne wyświetlanie strony Sklepu internetowego (w najnowszej dostępnej wersji z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i Cookies, minimalna rozdzielczość ekranu 1024 x 768 pikseli), serwisu Blue Media, serwisu bankowości elektronicznej (zgodnie z wymogami banku Klienta) oraz oprogramowanie umożliwiające wyświetlanie plików w formacie PDF,
 - b) posiadają konto poczty elektronicznej,
 - c) posiada telefon komórkowy;
4. Podczas korzystania z Usługi zakazane jest dostarczanie przez Klienta jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym;
5. Zawieranie i rozwiązywanie Umowy o świadczenie usługi odbywa się za pośrednictwem Sklepu internetowego. Zawarcie Umowy o świadczenie usługi następuje z chwilą akceptacji przez Klienta treści Regulaminu, co jest jednoznaczne z żądaniem całkowitego wykonania Usługi przed upływem terminu odstąpienia od Umowy o świadczenie usługi. Klient może w każdej chwili przed zawarciem Umowy kredytu zakończyć korzystanie z Usługi, co powoduje rozwiązanie Umowy o świadczenie usługi – bez konieczności składania odrębnych oświadczeń. Umowa o świadczenie usługi zawierana jest na czas korzystania z Usługi, a po jej zrealizowaniu, tj. z chwilą zawarcia Umowy o Kredyt, wygasa;
6. Prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie usługi nie przysługuje Klientowi, w związku z tym, że, zgodnie z pkt 5, Usługa zostanie całkowicie wykonana na żądanie Klienta przed upływem terminu na skorzystanie z tego prawa;
7. Językiem stosowanym w ramach świadczenia Usługi jest język polski;
8. Prawem właściwym, które stanowi podstawę stosunków Banku z Klientem przed zawarciem Umowy o świadczenie usługi, oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania tej umowy jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej;

9. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy o świadczenie usługi jest sąd ustalony według przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz. U. z 2019 r. poz. 1460).

§ 2

Opis procesu składania wniosku kredytowego i zawarcia Umowy kredytu w postaci elektronicznej w trybie Raty przez Internet

I. Wybór sposobu płatności:

1. Dokonując zakupów towarów/usług w Sklepie internetowym Klient wybiera spośród dostępnych na stronie Sklepu internetowego sposobów płatności;
2. W przypadku wyboru sposobu płatności Raty przez Internet, uruchamia się proces zawierania Umowy kredytu, w którym Klient wypełnienia Wniosek i zawiera Umowę kredytu (składa oświadczenie woli) drogą elektroniczną, z zastrzeżeniem punktu I podpunkt 5 i 6.;
3. Klient wypełnia Wniosek za pośrednictwem Sklepu internetowego. W celu złożenia Wniosku, Klient zobowiązany jest wypełnić wszystkie pola formularza Wniosku oraz udzielić zgód niezbędnych dla przeprowadzenia weryfikacji i oceny zdolności kredytowej przez Bank;
4. Klient zapoznaje się z Regulaminem, który jest udostępniony na stronie Sklepu internetowego i podczas składania Wniosku akceptuje jego postanowienia poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru. Akceptacja Regulaminu jest warunkiem koniecznym dla złożenia Wniosku oraz zawarcia Umowy kredytu;
5. Dostawa towarów/usług następuje w sposób i na adres wskazany przez Klienta podczas składania zamówienia. Dla zamówień, dla których forma zapłaty za towary/usługi została określona jako finansowanie kredytem ratalnym udzielonym na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, zakupione towary/usługi mogą zostać dostarczone na wskazany przez Klienta adres dostawy lub do wybranego sklepu stacjonarnego RTV EURO AGD. Nie ma możliwości zmiany wybranego sposobu i adresu dostawy towaru/usług;
6. Przy odbiorze towaru/usługi Klient może zostać poproszony o okazanie dowodu osobistego, w celu potwierdzenia tożsamości Klienta. W przypadku, kiedy potwierdzenie tożsamości nie będzie możliwe EURO może odmówić wydania towaru do czasu potwierdzenia tożsamości Klienta.

II. Wstępna decyzja kredytowa:

1. Klient otrzymuje informację o treści wstępnej decyzji kredytowej w Koncie Klienta oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany we Wniosku;
2. W przypadku konieczności przeprowadzenia przez Bank dodatkowej weryfikacji danych Klienta podanych na Wniosku, przed wydaniem wstępnej decyzji kredytowej, Bank może podjąć z Klientem kontakt telefoniczny;
3. W wyniku oceny zdolności kredytowej Klienta przeprowadzonej przez Bank, Klient może zostać poproszony o dokonanie wpłaty własnej pomniejszającej wartość udzielanego kredytu dla wybranych towarów/usług. W takim przypadku, Klient uiszcza wpłatę własną po zawarciu Umowy kredytu, gotówką przy odbiorze towaru/usługi;
4. W wyniku oceny zdolności kredytowej Klienta przeprowadzonej przez Bank Klientowi może zostać przedstawiona alternatywna do wnioskowanej oferta kredytowa różniąca się liczbą rat lub kwotą raty lub warunkami kredytu. Oferta alternatywna zawsze opiera się o następujące parametry: prowizja 0%, oprocentowanie 0%, opłata przygotowawcza 0%, brak odroczenia terminu spłaty

pierwszej raty, brak rat gratis. Brak akceptacji przez Klienta oferty alternatywnej jest równoznaczny z zakończeniem wnioskowania o kredyt.

5. Jeżeli wstępna decyzja kredytowa Banku jest negatywna Bank za pośrednictwem EURO powiadamia o niej Klienta w Koncie Klienta oraz na adres e-mail wskazany we Wniosku;
6. W przypadku wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej Klient otrzymuje w Koncie Klienta projekt dokumentacji kredytowej, na którą składają się: Umowa kredytu wraz z wzorem odstąpienia i Formularzem Informacyjnym oraz w przypadku umowy zintegrowanej z Regulaminem Kanałów Elektronicznych. Informacja o zamieszczeniu w Koncie Klienta projektu Umowy kredytu wraz z wzorem odstąpienia i Formularzem Informacyjnym oraz w przypadku umowy zintegrowanej z Regulaminem Kanałów Elektronicznych przesyłana jest do Klienta na adres e-mail wskazany we Wniosku.

III. Potwierdzenie tożsamości Klienta – przelew weryfikacyjny:

1. Po zapoznaniu się z projektem Umowy kredytu wraz z wzorem odstąpienia i Formularzem informacyjnym oraz w przypadku umowy zintegrowanej z Regulaminem Kanałów Elektronicznych, Klient dokonuje przelewu weryfikacyjnego z indywidualnego rachunku bankowego, którego jest właścicielem i który został wskazany na Wniosku;
2. Jeżeli na Wniosku Klient wskazał numer rachunku bankowego, z którego możliwe jest wykonanie szybkiego przelewu międzybankowego pay-by-link za pośrednictwem serwisu Blue Media, w celu dokonania przelewu weryfikacyjnego Klient za pośrednictwem Konta Klienta wyraża zgodę na skorzystanie z usługi szybkiego przelewu międzybankowego poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru. Następnie, Klient zostaje przekierowany do serwisu Blue Media, za pośrednictwem, którego wykonuje na rachunek wskazany na stronie serwisu Blue Media przelew identyfikacyjny na kwotę 1,00 zł potwierdzający tożsamość Klienta;
3. Jeżeli na Wniosku Klient wskazał numer rachunku bankowego, z którego możliwe jest wykonanie szybkiego przelewu międzybankowego pay-by-link za pośrednictwem serwisu Blue Media wyrażenie zgody na skorzystanie z tej usługi jest niezbędne w procesie zawarcia Umowy kredytu i oznacza zgodę na wykonanie szybkiego przelewu międzybankowego pay-by-link na warunkach opisanych w punkcie III podpunkt 2.
4. Jeżeli bank, w którym Klient posiada rachunek bankowy korzysta z usługi szybkiego przelewu międzybankowego pay-by-link dane przelewu (nazwa odbiorcy, nr rachunku bankowego odbiorcy, tytuł przelewu oraz kwota przelewu) wprowadzane są automatycznie;
5. Jeżeli na Wniosku Klient wskazał numer rachunku bankowego, z którego nie jest możliwe wykonanie szybkiego przelewu międzybankowego pay-by-link za pośrednictwem serwisu Blue Media, po kliknięciu w przycisk umożliwiający potwierdzenie tożsamości przekierowany zostanie na ekran z danymi niezbędnymi do wykonania przelewu identyfikacyjnego na kwotę 1,00 zł potwierdzającego tożsamość Klienta. Dane w przelewie powinny być zgodne z danymi wskazanymi na Wniosku. Aby zminimalizować ryzyko błędu Klient może skorzystać z opcji kopiowania danych. Przelew powinien zostać wykonany z rachunku podanego przez Klienta na Wniosku;
6. Na podstawie danych wpisanych przez Klienta we Wniosku oraz zawartych w przelewie identyfikacyjnym, Bank dokonuje weryfikacji tożsamości Klienta. Jeżeli Bank pozytywnie zweryfikuje tożsamość Klienta, Klient otrzyma w Koncie Klienta informację o pozytywnym wyniku weryfikacji jego tożsamości;
7. W przypadku negatywnej weryfikacji tożsamości Klienta, Klient otrzymuje informację o jej wyniku w Koncie Klienta oraz na adres e-mail wskazany we Wniosku;

8. Bank nie pobiera opłat za czynności związane z weryfikacją tożsamości Klienta;
9. Niezależnie od wyniku weryfikacji tożsamości Klienta kwota przelewu jest zwracana po zakończeniu weryfikacji na rachunek bankowy Klienta, z którego wykonano przelew. Jeżeli Klient skorzystał z szybkiego przelewu międzybankowego pay-by-link zwrot następuje niezwłocznie po zaksięgowaniu przelewu. Jeżeli Klient wykonał przelew nie korzystając z szybkiego przelewu międzybankowego pay-by-link, zwrot nastąpi do 7 dni od zaksięgowania przelewu.

IV. Zawarcie Umowy kredytu:

1. W przypadku pozytywnej oceny zdolności kredytowej oraz pozytywnej weryfikacji tożsamości Klientowi raz jeszcze udostępniona zostanie w Koncie Klienta przygotowana do podpisania kodem SMS dokumentacja kredytowa, o której mowa powyżej, na którą składają się: Umowa kredytu wraz z wzorem odstąpienia i Formularzem informacyjnym oraz w przypadku umowy zintegrowanej z Regulaminem Kanałów Elektronicznych. Informacja o zamieszczeniu w Koncie Klienta Umowy kredytu wraz z Formularzem informacyjnym oraz w przypadku umowy zintegrowanej z Regulaminem Kanałów Elektronicznych przesyłana jest do Klienta na adres e-mail wskazany we Wniosku;
2. Jeśli Klient po pobraniu i zapoznaniu się z przygotowaną do podpisania kodem SMS dokumentacją kredytową, która zostaje mu udostępniona w Koncie Klienta, na którą składają się: Umowa kredytu wraz z wzorem odstąpienia i Formularzem informacyjnym oraz w przypadku umowy zintegrowanej z Regulaminem Kanałów Elektronicznych, akceptuje jej treść, przechodzi do kolejnego kroku (jakim będzie podpisanie kodem SMS Umowy kredytu) poprzez kliknięcie odpowiedniego przycisku, co będzie równoznaczne z potwierdzeniem akceptacji treści dokumentacji kredytowej.;
3. Po przejściu przez Klienta, zgodnie z punktem IV podpunkt 2, do kolejnego kroku obejmującego podpisanie Umowy kredytu kodem SMS, Bank wygeneruje i prześle na numer telefonu komórkowego wskazany na Wniosku kod SMS. Wysłany przez Bank kod SMS będzie ważny 15 minut od momentu jego otrzymania przez Klienta i z jego użyciem będzie można wykonać 5 prób potwierdzenia zawarcia Umowy kredytu. Po 5-krotnym braku pozytywnej autoryzacji wysłanym przez Bank kodem SMS, lub upływie 15 minut od momentu otrzymania przez Klienta kodu SMS, aby móc nadal zawrzeć Umowę kredytu, Klient ponownie będzie musiał otrzymać z Banku kod SMS. Wygenerowanie nowego kodu SMS będzie możliwe po kliknięciu w Koncie Klienta odpowiedniego polecenia. Klient może otrzymać maksymalnie 6 kodów SMS, z których każdy jest ważny 15 minut od momentu jego otrzymania przez Klienta i może zostać wykorzystany 5-krotnie;
4. W momencie wpisania w odpowiednie pole w Koncie Klienta poprawnego kodu SMS przesłanego przez Bank, zgodnie z punktem 3 powyżej i kliknięcia przycisku służącego do podpisania Umowy kredytu kodem SMS, Klient składa oświadczenie woli zawarcia Umowy kredytu. Za datę zawarcia Umowy kredytu uznaje się datę, w której Klient wpisze w Koncie Klienta prawidłowy kod SMS oraz kliknie przycisk służący do podpisania Umowy kredytu kodem SMS, co doprowadzi do pozytywnej autoryzacji kodu SMS przez Bank. Zakończenie określonych w zdaniu poprzedzającym czynności uważa się za podpisanie Umowy kredytu kodem SMS przez Klienta i zawarcie Umowy kredytu, po którym Klient ma możliwość ustalenia terminu dostawy;
5. Po pozytywnej autoryzacji kodu SMS Klient zostanie o tym fakcie poinformowany odpowiednim komunikatem w Koncie Klienta. Następnie Bank przesyła pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany we Wniosku dokument Potwierdzenia zawarcia umowy oraz Umowę kredytu wraz z wzorem odstąpienia, Formularzem informacyjnym, niniejszym Regulaminem oraz w przypadku umowy zintegrowanej Regulamin Kanałów Elektronicznych;

6. Harmonogram spłat jest dostarczany do Klienta pocztą (list zwykły) na adres korespondencyjny wskazany w Umowie kredytu lub pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany we Wniosku;
7. Bank umożliwia Klientowi dostęp w dowolnym momencie do zarchiwizowanej Umowy kredytu poprzez eArchiwum Banku, udostępnione przez Konto Klienta. Dostęp do Umowy kredytu jest zabezpieczony hasłem, które Klient otrzymuje w postaci wiadomości sms na numer telefonu podany we Wniosku po zgłoszeniu żądania takiego dostępu przez Konto Klienta;
8. W przypadku, kiedy Klient stwierdzi, że dokumenty lub informacje przesłane przez Bank zawierają nieprawidłowe dane, może on dokonać ich weryfikacji lub korekty osobiście w dowolnej placówce Banku.

§ 3

Reklamacje

1. Klientowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji dotyczącej Usługi;
2. Reklamacja może być zgłoszona:
 - 1) bezpośrednio w Placówce Banku,
 - 2) telefonicznie w Contact Center,
 - 3) poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta posiadającego dostęp do Bankowości Internetowej Banku),
 - 4) listownie – na adres korespondencyjny Banku;
3. Odpowiedź na reklamację może zostać udzielona:
 - 1) listownie,
 - 2) poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego),
 - 3) poprzez SMS,
 - 4) w uzasadnionych przypadkach, dodatkowo:
 - a) telefonicznie,
 - b) w placówce Banku;
4. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Klient zostanie poinformowany;
5. Klient niezadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji uprawniony jest do zwrócenia się w sprawie sporu dotyczącego relacji z Bankiem z wnioskiem do:
 - 1) Arbitra Bankowego – w trybie pozasądowego postępowania w celu rozwiązania sporu; wniosek podlega opłacie, której nieuiszczenie skutkuje zwrotem wniosku; Arbiter odmawia rozpoznania sporu w przypadku, gdy wartość przedmiotu sporu przekracza określoną kwotę (szczegółowe informacje, w tym Regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępne na stronie internetowej Banku, w rejestrze podmiotów uprawnionych prowadzonym przez Prezesa UOKiK oraz na stronie internetowej www.zbp.pl),
 - 2) Rzecznika Finansowego - w trybie skargowym lub pozasądowego postępowania w celu rozwiązywania sporu; wniosek w postępowaniu pozasądowym podlega opłacie, a jej nieuiszczenie skutkuje odmową rozpatrzenia sporu, chyba że Kredytobiorca zostanie z tej opłaty zwolniony (szczegółowe informacje dostępne na stronie internetowej www.rf.gov.pl).

6. W przypadku umowy zawieranej poprzez Internet, możliwe jest także skorzystanie przez Klienta z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (tzw. platforma ODR). Platforma i informacje o zasadach funkcjonowania systemu dostępne są pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§ 4

Odstąpienie od umowy

1. Klient, który zawarł Umowę kredytu może od niej odstąpić na zasadach określonych w Formularzu informacyjnym i Umowie kredytu;
2. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy kredytu, EURO zwraca Bankowi spełnione na jego rzecz świadczenie. W takiej sytuacji Umowę kredytu uznaje się za niezawartą, a Klient nie jest zobowiązany do spłaty kredytu;
3. Jeżeli Klient, który zawarł Umowę kredytu skorzystał z prawa odstąpienia od umowy kupna/sprzedaży towarów/usług w Sklepie internetowym to odstąpienie to jest skuteczne także wobec Umowy kredytu;
4. Jeżeli Klient, który zawarł Umowę kredytu skorzystał z prawa do odstąpienia od Umowy kredytu, z którą związana jest usługa dodatkowa, odstąpienie to jest skuteczne także wobec umowy o usługę dodatkową;
5. Rozwiązanie umowy kupna/sprzedaży między EURO a Klientem pozostaje bez wpływu na Umowę kredytu. Za spłatę kredytu odpowiedzialny jest Klient w związku z faktem, iż otrzymuje od EURO zwrot środków z tytułu rozwiązania umowy kupna/sprzedaży;
6. Zmiana umowy kupna/sprzedaży polegająca na obniżeniu ceny zakupionych towarów/usług pozostaje bez wpływu na Umowę kredytu.

§ 5

Klauzula informacyjna Banku i BIKu pod nazwą
„Informacje o administratorze danych osobowych, przesłankach i prawach przysługujących osobom,
których dane przetwarzane są przez Bank i BIK”

INFORMACJE O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH, PRZESŁANKACH I PRAWACH PRZYSŁUGUJĄCYCH OSOBOM, KTÓRYCH DANE PRZETWARZANE SĄ PRZEZ BANK I BIK

Administratorem danych osobowych jest Alior Bank S.A. (Bank), z siedzibą w Warszawie, ul. Łopuszańska 38D, 02-232 Warszawa.

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane przez Bank na podstawie art.105 ust. 1 pkt 1c oraz art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. ustawy Prawo bankowe do Biura Informacji Kredytowej S.A. (BIK) z siedzibą w Warszawie, ul. Jacka Kaczmarskiego 77a, 02-679 Warszawa. W związku z powyższym BIK – obok Banku – staje się również administratorem Pani/Pana danych osobowych.

BIK pozyskuje Pani/Pana dane osobowe z Banku, a także z innych instytucji wymienionych w art. 105 ust.4 Prawa bankowego. Informacja o upadłości konsumenckiej przetwarzana w BIK może pochodzić z Banku oraz z Monitora Sądowego i Gospodarczego.

We wszystkich sprawach związanych z ochroną danych osobowych w Banku możliwy jest kontakt z **Inspektorem Ochrony Danych** na dedykowaną skrzynkę iod@alior.pl.

Ponadto kontakt z Bankiem możliwy jest:

1. w Placówkach Banku,
2. telefonicznie w Contact Center (19 502, lub 12 370 70 00),
3. poprzez System Bankowości Internetowej (dla Klienta zalogowanego),
4. listownie – na adres korespondencyjny Banku: Alior Bank S.A., ul. Postępu 18B, 02-676 Warszawa.

Kontakt z BIK możliwy jest:

1. poprzez adres e-mail: kontakt@bik.pl,
2. listownie na adres korespondencyjny- Centrum Obsługi Klienta BIK S.A., 02-676 Warszawa, ul. Postępu 17A,
3. na dedykowaną skrzynkę powołanego Inspektora Ochrony Danych Osobowych BIK: iod@bik.pl.

Cele i podstawa prawna przetwarzania danych:**Bank będzie przetwarzać Pani/Pana dane:**

1. w celu realizacji umowy, gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit b. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych) dalej „RODO”,
2. w celach archiwizacyjnych na podstawie art. 74 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości,
3. na podstawie Pani/Pana zgody na marketing bezpośredni produktów i usług Banku w tym profilowanie, jeżeli taka zgoda została wyrażona, do czasu odwołania zgody. Profilowaniem może być ocena niektórych czynników osobowych, które pozwalają lepiej poznać zainteresowania i potrzeby dotyczące usług Banku. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie Pani/Pana zgody przed jej wycofaniem,
4. w celu realizacji obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Podstawą prawną przetwarzania danych jest obowiązek prawny wynikający z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
5. w celu wypełniania obowiązków związanych z raportowaniem FATCA (wymogi dotyczące spełniania obowiązków podatkowych w USA). Podstawą prawną przetwarzania danych jest obowiązek prawny wynikający z umowy międzynarodowej między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA, oraz towarzyszące Uzgodnienia Końcowe oraz z ustawy o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA,
6. w celu wypełnienia obowiązków związanych z raportowaniem CRS (automatyczna wymiany informacji podatkowych między państwami). Podstawą prawną przetwarzania danych jest obowiązek prawny wynikający z ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami,
7. w celu wypełnienia obowiązków związanych z płaceniem podatków, w tym prowadzenie i przechowywanie ksiąg podatkowych i dokumentów związanych z prowadzeniem ksiąg podatkowych oraz przechowywanie dowodów księgowych. Podstawą prawną przetwarzania danych są obowiązki prawne wynikające z przepisów podatkowych (Ordynacja podatkowa, ustawa o podatku od towarów i usług, ustawa o podatku dochodowym od osób prawnych) oraz z przepisów o rachunkowości (ustawa o rachunkowości).
8. do celów wynikających z prawnie uzasadnionego interesu Banku (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), tj.:
 - a. w celu marketingu bezpośredniego produktów i usług własnych Banku,
 - b. w celu badania satysfakcji klientów,
 - c. w celu podejmowania czynności w związku z przeciwdziałaniem przestępstwom gospodarczym, w tym wyłudzeniom pożyczek i kredytów,
 - d. w przypadku, gdy występuje Pani/Pan w imieniu innego podmiotu w celu zapewnienia właściwej reprezentacji i zagwarantowania odpowiedzialności za zobowiązania tego podmiotu.
 - e. w celach związanych z organizacją i usprawnianiem funkcjonowania Banku, zapewnieniem i podnoszeniem standardów bezpieczeństwa, m.in. w celu zapewnienia takiego funkcjonowania naszych systemów, by zapewnić Pani/Panu coraz lepszej jakości obsługę i bezpieczeństwo Pani/Pana środków.

Okres przechowywania danych

Bank będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe przez okres trwania umowy, a następnie tak długo jak wynika to z przepisów prawa lub uzasadnionego interesu banku. Szczegółowe okresy przechowywania przewidziane są w prawie bankowym, w przepisach podatkowych, prawa cywilnego, przepisach o rachunkowości, przepisach o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

Bank i BIK będą przetwarzać Pana/Pani dane:

1. dla celów dokonywania oceny zdolności kredytowej i analizy ryzyka kredytowego, w tym z wykorzystaniem profilowania, czyli automatycznej oceny niektórych czynników osobowych w celu oceny możliwości spłaty zobowiązania. Dane będą przetwarzane przez okres trwania Pani/Pana zobowiązania, a po jego wygaśnięciu – tylko w przypadku wyrażenia przez Panią/Pana zgody lub spełnienia warunków, o których mowa w art. 105a ust. 3 Prawa bankowego, nie dłużej niż przez okres 5 lat po wygaśnięciu zobowiązania, a w zakresie danych wynikających z zapytania przekazanego do BIK – przez okres nie dłuższy niż 5 lat od jego przekazania, z tym, że dane te będą udostępniane przez okres nie dłuższy niż 12 miesięcy od ich przekazania,
2. dla celów rozpatrywania Pani/Pana reklamacji i zgłoszonych roszczeń – do momentu przedawnienia Pani/Pana potencjalnych roszczeń wynikających z umowy lub z innego tytułu. Zakres czasowy przetwarzania danych w powyższym celu określa art. 118 Kodeksu cywilnego. Podstawą prawną

przetwarzania danych dla Banku jest obowiązek prawny wynikający z art. 3-10 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a dla BIK uzasadniony interes prawny administratora danych.

3. w celu stosowania metod wewnętrznych oraz innych metod i modeli, o których mowa w art. 105a ust. 4 Prawa bankowego – podstawą przetwarzania danych osobowych jest przepis Prawa bankowego- przez okres trwania zobowiązania oraz przez okres 12 lat od wygaśnięcia zobowiązania,
4. dla celów statystycznych i analiz – przez okres trwania zobowiązania oraz przez okres 12 lat od wygaśnięcia zobowiązania, a w zakresie danych wynikających z zapytania przekazanego do BIK – przez okres nie dłuższy niż 10 lat od jego przekazania.

Kategorie danych

Administratorzy mogą przetwarzać następujące kategorie danych: dane identyfikujące osobę; dane teleadresowe; dane dotyczące posiadanych produktów; dane socjo-demograficzne, w tym m.in.: informacje o zatrudnieniu lub prowadzonej działalności gospodarczej, wykształcenie, dochody i wydatki; dane dotyczące zobowiązania: w tym m.in. źródło zobowiązania, kwota i waluta zobowiązania, przyczyny wygaśnięcia zobowiązania, informacja o upadłości konsumenckiej, decyzja kredytowa i dane dotyczące wniosków kredytowych.

Kategorie odbiorców danych

Bank i BIK mogą udostępnić dane osobowe jedynie podmiotom upoważnionym do ich uzyskania na podstawie przepisów prawa, a w szczególności art. 104 - 106 d ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, do rejestru PESEL lub Rejestru Dowodów Osobistych w celu weryfikacji poprawności przekazanych danych osobowych, do Systemu Bankowy Rejestr, którego administratorem jest Związek Banków Polskich oraz innym podmiotom współpracującym z BIK, o ile taki podmiot dysponuje Pani/Pana zgodą. Ponadto Pani/Pana dane osobowe na podstawie art. 6 a ustawy Prawo bankowe, mogą być przekazywane przez Bank podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratorów, m.in. dostawcom usług IT, dostawcom usług archiwizacyjnych, a także przez BIK takim podmiotom na podstawie umowy z BIK. Ponadto Bank może przekazywać Pani/Pana dane podmiotom przetwarzającym dane w celu windykacji należności, czy też agencjom marketingowym, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem, a przekazanie tych danych objęte jest środkami bezpieczeństwa oraz kontrolą ze strony banku jako administratora danych.

Przekazywanie danych do państw trzecich

Pana/Pani dane mogą być przekazane administracji rządowej Stanów Zjednoczonych Ameryki w związku z dokonywaniem międzynarodowych transferów pieniężnych za pośrednictwem SWIFT, także do innych państw, jeśli jest to niezbędne do realizacji umowy, którą Pan/Pani zawarł/a z Bankiem, tj. do realizacji zleceń płatności.

Prawa osoby, których dane dotyczą

W stosunku do każdego z w/wym. administratorów przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych. W szczególności przysługuje Pani/Panu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego oraz profilowania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. W zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonywania umowy lub przetwarzane na podstawie zgody przysługuje Pani/Panu oraz prawo do przenoszenia danych, tj. do otrzymania od administratora Pani/Pana danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z Inspektorem Ochrony Danych, korzystając ze wskazanych wyżej danych kontaktowych.

Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

Informacja o zautomatyzowanym przetwarzaniu danych

Pana/Pani dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany na potrzeby oceny zdolności kredytowej na podstawie zatwierdzonych przez Bank reguł udzielenia kredytu lub podniesienia limitu, które biorą pod uwagę przekazane we wniosku dane oraz dane pozyskane przez Bank w tym m. im. informacje z raportów z BIK. Konsekwencją dokonanej oceny jest automatyczna zgoda lub odmowa zawarcia umowy z Bankiem. Ma Pani/Pan prawo do zwrócenia się o zweryfikowanie przez personel Banku poprawności rozpatrzonego wniosku oraz otrzymania informacji, jakie czynniki wpłynęły na decyzję Banku.

Informacja o wymogu podania danych

W zakresie w jakim przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych następuje w celu zawarcia i realizacji umowy z Bankiem, podanie danych jest niezbędne do zawarcia umowy. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże bez ich podania nie jest możliwe rozpatrzenie wniosku o produkt Banku oraz zawarcie i realizacja umowy. Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.