

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie FINES

§ 1. Definicje

1. **FINES** – Fines Spółka Akcyjna z siedzibą w Sopocie, 81-842 Sopot, ul. Wybickiego 13C, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000416708 oraz do prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego rejestru pośredników kredytowych pod numerem RPK 010535, NIP: 5851412521, REGON: 220007523, z kapitałem zakładowym w wysokości 1.000.000,00 złotych wpłaconym w całości, adres e-mail: info@fines.pl,

będąca właścicielem Serwisu FINES oraz Usługodawcą, a więc stroną umów o świadczenie usług drogą elektroniczną zawieranych za pośrednictwem Serwisu FINES.
2. **Serwis FINES** – serwis internetowy FINES prowadzony przy wykorzystaniu witryny internetowej dostępnej pod adresem: <https://www.fines.pl>, za pośrednictwem którego Fines świadczy usługi elektroniczne związane z pośrednictwem finansowym i ubezpieczeniowym.
3. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w serwisie FINES określający zasady funkcjonowania i korzystania z Serwisu, w tym rodzaj, zakres i warunki techniczne świadczenia przez FINES usług drogą elektroniczną, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także zasady i tryb składania reklamacji przez Użytkowników oraz prowadzenia postępowania reklamacyjnego przez Fines. Regulamin wypełnia warunki określone w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. **Użytkownik** – każdy podmiot korzystający z Internetu, który posiada zdolność prawną i zdolność do czynności prawnych w zakresie niezbędnym do skutecznego i ważnego zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
5. **Partner** - podmiot świadczący we własnych placówkach usługi pośrednictwa finansowego, związany z Usługodawcą umową agencyjną, która obejmuje m.in. obsługę Użytkowników korzystających z Serwisu i wyrażających zgodę na kontynuację obsługi w zakresie doradztwa i pośrednictwa w placówce Partnera.
6. **Partner współpracujący** – Kredytodawcy i pożyczkodawcy, w tym banki i firmy pożyczkowe, a także towarzystwa ubezpieczeniowe i inne podmioty współpracujące z FINES.
7. **Usługa:**
 - Formularz Kontaktowy,
 - Formularz zapisu na newsletter (Usługa Newsletter),
 - Formularz „Znajdź placówkę”,
 - Formularz zgłoszeniowy dla kandydatów do współpracy (Agentów i Franczyzobiorców),
 - Formularz Landing page

świadczone drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu na warunkach określonych w Regulaminie, w oparciu o przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

8. **Umowa o świadczenia usług drogą elektroniczną / Umowa** – umowa zawarta za pośrednictwem Serwisu, w drodze wypełnienia i przesłania jednego z dostępnych w Serwisie formularzy lub aktywacji

Usługi w inny sposób określony w Regulaminie, której przedmiotem jest nieodpłatne świadczenie przez FINES Usługi na rzecz Użytkownika Serwisu na zasadach opisanych w zaakceptowanym przez Użytkownika Regulaminie.

9. **Umowa świadczenia usługi newsletter** – umowa o świadczenie usługi drogą elektroniczną zawarta za pośrednictwem Serwisu z chwilą zapisu na Newsletter, której przedmiotem jest nieodpłatne świadczenie przez FINES Usługi Newsletter na rzecz Użytkownika Serwisu na zasadach opisanych w Regulaminie.
10. **Reklamacja** – skarga Użytkownika na sposób, w jaki działa Serwis i/lub realizowane są Usługi, spełniająca formalne wymogi określone w Regulaminie.
11. **RODO** – Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§2. Warunki świadczenia Usług

1. Akceptacja Regulaminu w Serwisie przez Użytkownika jest równoznaczna z akceptacją warunków korzystania z Serwisu, w tym z warunków świadczenia Usług przez FINES.
2. Korzystanie z Serwisu przez Użytkowników jest nieodpłatne.
3. W celu korzystania z Usług nie jest wymagana rejestracja indywidualnego konta Użytkownika w Serwisie.
4. Użytkownik może w każdym momencie dezaktywować Usługę, co jest równoznaczne z natychmiastowym wypowiedzeniem Umowy.
5. W celu dezaktywacji Usługi należy przesłać wiadomość e-mail na adres: info@fines.pl o treści odpowiednio: „Rezygnuję z Newsletter” (dla Usługi Newsletter) lub „Rezygnuję z usługi online” (dla pozostałych Usług).
6. Użytkownik może w każdym momencie dokonać ponownego zamówienia Usługi.
7. Dane Użytkownika przekazane do Serwisu mogą być zmienione przez Użytkownika poprzez kontakt z FINES w sposób określony w §11 ust. 1 Regulaminu.
8. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć bieżące korzystanie z Serwisu poprzez czynność opuszczenia strony internetowej Serwisu.
9. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, w szczególności podawania danych cudzych bez ich zgody.

§3. Warunki techniczne dostępu do Serwisu

1. W celu prawidłowego korzystania z Serwisu wymagane są:
 - 1) wyposażenie terminalu (komputer PC, laptop, smartfon) w system operacyjny (MS Windows, Apple macOS, Linux, Apple iOS, Android),
 - 2) połączenie z siecią Internet,
 - 3) przeglądarka internetowa, prawidłowo skonfigurowana i w aktualnej wersji, umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów hipertekstowych HTML (Mozilla Firefox 95+, Google Chrome 98+, Apple Safari 13.1+, Microsoft Edge 98+),
 - 4) włączona opcja obsługi plików typu Cookies oraz JavaScript,
 - 5) prawidłowo skonfigurowane konto poczty elektronicznej Użytkownika,
 - 6) aktywny telefon komórkowy z tonowym wybieraniem numerów i obsługą wiadomości tekstowych (jeżeli jest wymagany dla oznaczonej Usługi).
 - 7) (zalecane) zainstalowane aktualne oprogramowanie antywirusowe.

2. FINES nie ma obowiązku przeszkolenia Użytkownika w zakresie korzystania z Serwisu. Korzystając z Serwisu Użytkownik powinien przestrzegać zasad bezpiecznego użytkowania Internetu oraz używać programów antywirusowych oraz zapór sieciowych (firewall) i na bieżąco je aktualizować.

§ 4. Aktywacja Usługi i zawarcie Umowy

1. Użytkownik może korzystać z części funkcjonalności Serwisu po zaakceptowaniu Regulaminu.
2. Dostęp Użytkownika do Usług możliwy jest po dokonaniu Aktywacji.
3. W celu aktywacji Usługi należy:
 - 1) zaakceptować Regulamin poprzez zaznaczenie pola checkbox przy komunikacie „Akceptuję Regulamin” – pole obligatoryjne,
 - 2) wypełnić formularz dostępny w Serwisie z podaniem co najmniej danych Użytkownika oznaczonych jako wymagane dla aktywacji oznaczonej Usługi (nie dotyczy usługi Landing page),
 - 3) zaakceptować oświadczenia woli upoważniające FINES do kontaktowania się z Użytkownikiem i przetwarzania jego danych osobowych (jeżeli wymagane w odnośnych formularzach).
 - 4) Aktywować odpowiedni przycisk, m.in.: „Zapisz się” lub „Wyślij zgłoszenie”, „Umów spotkanie” „Kliknij, by złożyć wniosek online”, „Przejdź do wniosku”.
4. Z chwilą aktywacji Usługi w Serwisie Użytkownik zawiera z FINES Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.
5. Poprzez aktywację Usługi w Serwisie Użytkownik wyraża zgodę na otrzymywanie od FINES informacji handlowych objętych wybraną Usługą drogą poczty elektronicznej i/lub drogą połączeń głosowych, w tym z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących, na podane dane kontaktowe.
6. Umowa zostaje rozwiązana w momencie zakończenia kontaktu. W przypadku Usługi Newsletter umowa zostaje rozwiązana w momencie wysłania wiadomości o rezygnacji z Usługi z adresu e-mail, na który wysyłany jest Newsletter na adres podany w ust. 7.
7. Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę poprzez złożenie odpowiedniej dyspozycji rezygnacji z Usługi lub oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy lub wniosku o zaprzestanie przetwarzania danych osobowych Użytkownika kierując ją:
 - 1) na adres poczty elektronicznej FINES: info@fines.pl,
 - 2) na adres siedziby Fines: ul. Wybickiego 13C, 81-0842 Sopot,
 - 3) telefonicznie pod nr. +48 58 345 85 85 (Centrum obsługi Użytkowników).
10. FINES może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli stwierdzi, że Użytkownik:
 - 1) podał nieprawdziwe dane osobowe przy aktywacji Usługi,
 - 2) narusza Regulamin, w szczególności poprzez wykorzystanie Serwisu do działań niezgodnych z prawem i/lub naruszających interes prawny FINES.

§ 5. Usługi dostępne dla Użytkownika w Serwisie

1. Za pośrednictwem Serwisu FINES świadczy Usługę:

Formularz Kontaktowy – polega na bezpłatnym udostępnieniu Użytkownikom kontaktu z FINES celem uzyskania informacji o ofercie, dostępności i zakresie usług świadczonych przez FINES i Partnerów współpracujących w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.

Usługa Newsletter – polega na przesyłaniu informacji zawierających treści o tematyce finansowej i ubezpieczeniowej, w tym o usługach i produktach oferowanych w sieci FINES, mających charakter

informacyjny, promocyjny lub reklamowy, w formie listu elektronicznego za pośrednictwem poczty elektronicznej na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej.

Formularz „Znajdź placówkę” – polega na umożliwieniu wyszukania adresu placówki Partnera FINES w wybranej lokalizacji, ustalenia adresu i danych kontaktowych placówki oraz przesłania do wybranej placówki prośby o kontakt w celu zapytania o ofertę i/lub umówienia spotkania.

Formularz zgłoszeniowy dla kandydatów do współpracy – polega na umożliwieniu Pośrednikom kredytowym i innym Przedsiębiorcom (kandydatom do współpracy agencyjnej lub franczyzowej) zapytania o ofertę współpracy z FINES. Na podany adres e-mail FINES przesyła ofertę oraz udziela wszelkich potrzebnych informacji.

Landing page – polega na przekierowaniu Użytkownika do strony docelowej Partnera współpracującego w drodze użycia przycisków m.in. : „Kliknij, by złożyć wniosek online”, „Przejdź do wniosku”.

§6. Warunki korzystania z Serwisu

1. Użytkownik zobowiązuje się korzystać z Serwisu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem i niezakłócający jego funkcjonowania, w tym poprzez użycie określonego w Regulaminie oprogramowania lub urządzeń, a także w sposób zgodny z właściwymi przepisami prawa oraz ogólnymi zasadami korzystania z Internetu (netykietą).
2. Korzystając z Serwisu, Użytkownik zobowiązany jest do:
 - 1) podania prawdziwych danych wymaganych przez Serwis do aktywacji Usługi,
 - 2) działania zgodnie z Regulaminem oraz dobrymi obyczajami,
 - 3) wykorzystania z Usług i funkcjonalności Serwisu wyłącznie na własne potrzeby,
 - 4) niepodejmowania jakichkolwiek czynności o charakterze mającym na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika.
3. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za swoje działania w Serwisie.

§7. Ochrona danych osobowych

FINES zabezpiecza dane osobowe Użytkowników przed dostępem osób nieuprawnionych poprzez wdrożenie i utrzymywanie środków technicznych i organizacyjnych wymaganych przez przepisy prawa o ochronie danych osobowych, w tym Rozporządzenia Ogólnego o Ochronie Danych Osobowych (dalej: „RODO”).

Administrator danych

Administratorem danych osobowych podanych przez Użytkowników w procesie aktywacji Usługi oraz podczas korzystania z Serwisu jest FINES, e-mail: info@fines.pl, tel: +48 58 345 85 85.

Dane kontaktowe do IOD

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iodo@fines.pl, tel: +48 58 345 85 75.

Cele i podstawy przetwarzania

Dane osobowe Użytkowników Serwisu przetwarzane są w następujących celach:

- **świadczenia Usług** wskazanych w Regulaminie
– na podstawie art. 6 ust. 1. lit. b (umowa) RODO.
- **marketingu bezpośredniego**, obejmującego działania analityczne i profilowanie oraz przedstawienia informacji i ofert handlowych produktów i usług własnych Administratora, a także przedstawienia oferty handlowej dostawców tych produktów i usług, współpracujących z Administratorem drogą wybranych kanałów kontaktu telefonicznego lub elektronicznego

– na podstawie art. 6 ust. 1. lit. a (zgoda) RODO.

- **poprawy jakości** świadczonych Usług, w tym poprzez dopasowywanie oferty do oczekiwań Użytkownika, a także zapewnienia **niezawodności i bezpieczeństwa Serwisu**

– na podstawie art. 6 ust. 1. lit. f (uzasadniony interes) RODO, polegający na działaniach zmierzających do poprawy jakości świadczonych Usług i zwiększenie sprzedaży oraz zapewnienia bezpieczeństwa.

- rozpatrywania **wniosek i reklamacji** oraz ewentualnie **ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń**

– na podstawie art. 6 ust. 1. lit. f (uzasadniony interes) RODO, polegający na działaniach zmierzających do obrony własnych interesów.

- w pozostałych celach określonych w **Polityce cookies i Polityce prywatności** w odniesieniu do stosowania plików cookies, prowadzenia statystyk oraz zarządzania stroną internetową.

Wymóg podania danych

Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne, jednak konsekwencją odmowy ich podania może być odmowa udzielenia Użytkownikowi dostępu do określonych funkcji Serwisu, w tym związanych z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

Pola oznaczone gwiazdką są wymagane, albowiem brak ich podania uniemożliwia realizację Usługi.

Zgody na marketing

Użytkownik w momencie aktywacji Usługi może dobrowolnie udzielić FINES zgody na przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych FINES, a także na przesyłanie informacji o charakterze handlowym i marketingowym oraz ofert produktów i usług FINES i jego Partnerów współpracujących drogą elektroniczną (poczta e-mail, SMS, MMS, media społecznościowe) i/lub przekazywania ich drogą połączeń głosowych, w tym z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących.

Zgoda jest udzielana dobrowolnie i może być wycofana w każdym czasie poprzez kontakt z FINES w jeden ze sposobów opisanych w §11 Regulaminu.

Brak udzielenia zgody marketingowej nie wpływa na możliwość aktywacji Usługi.

Przechowywanie danych

Administrator przechowuje dane Użytkownika przez okres:

- obowiązywania Umowy,
- rozpatrywania Reklamacji,
- aktualności udzielonej Administratorowi zgody do czasu jej cofnięcia,
- trwania obowiązku przechowywania dokumentacji zgodnie z obowiązkiem prawnym.

Okres przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami.

Odbiorcy danych

Administrator przekazuje dane Użytkownika następującym kategoriom odbiorców spełniających warunki ochrony danych osobowych określone obowiązującymi przepisami prawa:

- Partnerom,
- Podwykonawcom (m.in. dostawcy usług IT, podmioty zapewniające hosting serwerów, podmioty wspierające działanie strony internetowej Serwisu, podmioty zapewniające obsługę prawną, obsługę księgową, banki, operatorzy płatności, agencje marketingowe).

Przekazywanie danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG)

FINES nie przekazuje danych osobowych poza obszar EOG, czyli do państw trzecich.

Możliwość przekazywania danych do państw trzecich lub do organizacji międzynarodowych, poza obszar EOG, opisuje Polityka Cookies. W jej ramach opisano szczególne przypadki i warunki przekazywania danych w związku z wykorzystywaniem narzędzi do prowadzenia i zarządzania stroną internetową.

Prawa osób, których dane dotyczą

Użytkownikowi przysługują następujące prawa w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych:

- prawo do bycia informowanym,
- prawo do dostępu do danych osobowych,
- prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych,
- prawo do sprostowania danych,
- prawo do usuwania danych (tzw. prawo do bycia zapomnianym),
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych,
- prawo do bycia poinformowanym o sprostowaniu lub usunięciu danych,
- prawo do przenoszenia danych (prawo do otrzymania swoich danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym, nadającym się do odczytu maszynowego formacie),
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora,
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych.

W celu wykonania swoich praw Użytkownik może kontaktować się z Administratorem w jednym ze sposobów komunikacji określonych w §11 Regulaminu.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie

FINES nie przetwarza danych osobowych w oparciu o procesy wyłącznie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

Dane osobowe Użytkownika mogą być wykorzystywane przez Administratora do zautomatyzowanego zbierania z różnych źródeł pozyskanych legalnie danych i tworzeniu na ich podstawie profilu osobowego Użytkownika (profilowanie), który wykorzystywany jest w następujących celach:

- jak najlepszego dopasowania Serwisu do indywidualnych potrzeb Użytkownika,
- wyboru Dostawców, których Produkty najlepiej spełniają oczekiwania uwarunkowania Użytkownika,
- dostosowania reklam wyświetlanych w Serwisie do oczekiwań Użytkownika;
- poprawy jakości Serwisu i Usług;
- wewnętrznych potrzeb analitycznych i statystycznych.
- wykrycia nieuprawnionych działań w Serwisie, w tym wykonywanych przez boty,
- zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu i zapobieżenia oszustwom i nadużyciom.

§8. Prawa autorskie

1. Wszelkie prawa autorskie do Serwisu, jak i do jego elementów oraz baz danych, przysługują FINES.
2. Ochronie podlega zarówno Serwis jako całość, a także wszelkie poszczególne jego elementy, w tym w szczególności projekt, tytuły, spisy treści, hasła, opisy, komentarze, zdjęcia, rysunki, ryciny, tabele, schematy, dobór materiałów itp.
3. Kopiowanie, wykorzystywanie, rozpowszechnianie Serwisu jest zabronione.

§ 9. Odpowiedzialność Administratora i jej ograniczenia

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie zdarzenia i szkody wynikłe z:
 - 1) działania lub zaniechania ze strony Użytkownika, w tym korzystania ze sprzętu niespełniającego wymogów technicznych określonych w Regulaminie, naruszenia Regulaminu, przepisów prawa, dobrych praktyk przy korzystaniu z Serwisu, wykorzystywania Serwisu do działań naruszających prawo, prowadzenia działań, których celem jest zakłócenie działania Serwisu, w tym nieuprawnione wykorzystanie danych i informacji w nim zawartych, awarii sprzętu lub oprogramowania Użytkownika, działań osoby/podmiotu, któremu Użytkownik umożliwia dostęp do Serwisu, przekazania w Serwisie błędnych lub fałszywych danych i/lub informacji o Użytkowniku lub innych osobach w związku z realizacją Usług.
 - 2) braku dostępności do Serwisu z przyczyn od Administratora niezależnych, w tym działania siły wyższej - działań wojennych, ataku terrorystycznego, pożaru, powodzi, itp., w wyniku ataku hakerskiego, działania wirusów komputerowych lub awarii sprzętu lub oprogramowania Administratora, z przyczyn leżących po stronie dostawców usług wykorzystywanych przez Administratora do zapewnienia działania Serwisu, w tym dostawców Internetu, usług telekomunikacyjnych, usług hostingowych, poczty elektronicznej, rejestracji i utrzymywania domen, w wyniku błędów i/lub awarii oprogramowania systemowego i użytkowego wykorzystywanego przez FINES do działania Serwisu.
2. W przypadku wystąpienia zagrożeń i nieprawidłowości w działaniu Serwisu, FINES zastrzega sobie prawo do zablokowania dostępu do Serwisu lub do czasowego/okresowego ograniczenia lub wyłączenia funkcji Serwisu na okres konieczny do ich usunięcia. Za skutki zdarzeń wynikłych z przerwy technicznej lub czasowego ograniczenia funkcji Serwisu, FINES nie ponosi odpowiedzialności.
3. FINES nie ponosi żadnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania Partnerów współpracujących.
4. W przypadku korzystania z Formularza Landing page FINES nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki skorzystania przez Użytkownika z prezentacji lub oferty Partnerów współpracujących, odmowy zawarcia przez Partnera współpracującego umowy z Użytkownikiem, za skutki zawarcia takiej umowy, rozwiązania jej, jak i wszelkich stosunków prawnych lub faktycznych z tym związanych. FINES nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zdarzenia w stosunkach prawnych lub faktycznych między Użytkownikami a Partnerami współpracującymi.
5. FINES nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość, rzetelność i trafność informacji zawartych w prezentacjach produktów lub usług na stronach docelowych Partnerów współpracujących. Nie gwarantuje, iż dane tam zawarte są poprawne i dokładne. Są one wyłącznie zarządzane przez Partnerów współpracujących.

§ 10. Reklamacje

1. Użytkownik może zgłaszać skargi na sposób, w jaki realizowane są przez FINES Usługi („Reklamacje”).
2. Jeżeli zgłoszona do FINES skarga dotyczy produktów albo usług świadczonych przez Partnerów współpracujących, za jej obsługę odpowiadać będzie odpowiedni Partner współpracujący. W takim przypadku FINES poinformuje Użytkownika o konieczności złożenia skargi bezpośrednio do tego Partnera współpracującego.
3. Użytkownik może zgłaszać Reklamacje w następujący sposób:
 - 1) wypełniając Formularz kontaktowy dostępny pod adresem: <https://www.fines.pl/kontakt/centrala-fines/>,
 - 2) pocztą elektroniczną (e-mail) na adres: info@fines.pl,
 - 3) telefonicznie – na numer Centrum Obsługi Użytkownika +48 58 345 85 85, w dni robocze, w godzinach 9.00-17.00.
 - 4) listownie na adres: Fines S.A., ul. Wybickiego 13C, 81-842 Sopot.
4. Za datę złożenia Reklamacji uznaje się odpowiednio:

- 1) datę wysyłki Formularza kontaktowego,
 - 2) datę otrzymania przez FINES wiadomości e-mail zawierającej Reklamację,
 - 3) datę połączenia telefonicznego z Centrum Obsługi Użytkownika, w którym doszło do przekazania Reklamacji.
 - 4) datę wpływu przesyłki listowej lub kurierskiej.
5. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko oraz adres e-mail Użytkownika oraz opis stanu faktycznego i zgłaszanych zastrzeżeń.
 6. FINES odpowie na zgłoszoną Reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
 7. Jeżeli, ze względu na szczególnie skomplikowany charakter zgłoszenia, rozpatrzenie Reklamacji będzie wymagało czasu dłuższego niż 30 dni, FINES poinformuje o tym Użytkownika, wskazując także:
 - 1) przyczyny opóźnienia w odpowiedzi na Reklamację,
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 3) przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia jej otrzymania.
 8. FINES przekaze Użytkownikowi odpowiedź na Reklamację listownie lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Na wniosek Użytkownika odpowiedź na Reklamację może zostać doręczona również pocztą elektroniczną.
 9. W przypadku, gdy Reklamacja nie zostanie uwzględniona przez FINES, Użytkownik zgłaszający ją ma prawo do złożenia skargi do następujących instytucji:
 - 1) Rzecznika Finansowego,
 - 2) Miejskiego Rzecznika Konsumentów,
 - 3) Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach związanych z realizacją Usług Użytkownik może kontaktować się z FINES poprzez:
 - 1) Formularz kontaktowy dostępny pod adresem: <https://www.fines.pl/kontakt/centrala-fines/>
 - 2) Poczta elektroniczną (e-mail) na adres: info@fines.pl
 - 3) Telefonicznie - na numer Centrum Obsługi Użytkownika +48 58 345 85 85, w dni robocze, w godzinach 9.00-17.00.
 - 4) Listownie na adres: Fines S.A., ul. Wybickiego 13(, 81-842 Sopot.
2. FINES podejmie starania w celu natychmiastowego udzielenia odpowiedzi w sprawach będących przedmiotem kontaktu ze strony Użytkownika. Jeżeli natychmiastowa odpowiedź nie będzie możliwa, FINES udzieli odpowiedzi nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia, w którym nastąpił taki kontakt.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu w każdym czasie. Zmiany obowiązują od dnia ich ogłoszenia w Serwisie.
4. Jeżeli jakkolwiek część Regulaminu zostanie uznana za nieważną albo bezskuteczną, pozostałe postanowienia Regulaminu pozostaną w pełni ważne, zaś bezskuteczne postanowienie zostanie zastąpione postanowieniem spełniającym wymogi organów, które orzekły o nieważności lub bezskuteczności tej części.
5. Regulamin podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory albo konflikty, jakie mogą wyniknąć z lub w związku z Regulaminem, będą rozpatrywane przez właściwe sądy powszechne Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Użytkownik uprawniony jest do skorzystania z następujących form polubownego rozstrzygnięcia sporów z FINES:
 - 1) stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej,
 - 2) unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, a w szczególności przepisy kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy prawo telekomunikacyjne.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.02.2022 r.