

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin dotyczy zasad składania eWniosku oraz zawarcia Umowy w ramach Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
2. Korzystanie z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną określonych w niniejszym Regulaminie wymaga uprzedniego zapoznania się z warunkami niniejszego Regulaminu przez Wnioskodawcę.

§ 2. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Adres e-mail** – adres e-mail podany przez Wnioskodawcę podczas wypełniania internetowego formularza wniosku kredytowego, na który Bank wysyła m.in. komunikaty informacyjne w procesie wnioskowania o Limit kredytowy oraz dokumentację;
- 2) **Bank** – Santander Consumer Bank S.A.;
- 3) **Bankowość Internetowa** (usługa bankowości elektronicznej) – internetowy serwis udostępniony przez Bank Użytkownikom za pośrednictwem strony internetowej Banku online.santanderconsumer.pl, zawierający dane dotyczące Umowy; usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;
- 4) **eWniosek** – formularz wniosku kredytowego dostępny na stronie internetowej Partnera oraz Banku, wypełniany przez Wnioskodawcę, służący do przekazania danych i dokumentów niezbędnych Bankowi do Potwierdzenia tożsamości oraz oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy, a w przypadku pozytywnej decyzji kredytowej również do zawarcia Umowy;
- 5) **Hasło** – jednorazowy kod nadawany i przesyłany w komunikacji SMS przez Bank na numer telefonu Wnioskodawcy. Hasło jest wysyłane do Wnioskodawcy przy ponownym wejściu do eWniosku za pomocą linku przekazanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail;
- 6) **Limit kredytowy** – Internetowy odnawialny limit kredytowy;
- 7) **Oświadczenie woli w postaci elektronicznej** – wyrażenie woli zawarcia Umowy w postaci elektronicznej, które następuje poprzez kliknięcie przez Wnioskodawcę przycisku „Akceptuję” w procesie wypełniania eWniosku;
- 8) **Partner** – Pośrednik kredytowy, informujący swoich klientów o możliwości skorzystania z Limitu kredytowego oferowanego przez Banki udostępniającymi swoim klientom możliwość wnioskowania i zawarcia Umowy; Partnerem może być np. integrator płatności lub platforma zakupowa w kanale Internet;
- 9) **Potwierdzenie tożsamości** – czynności umożliwiające Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy, poprzez przelew weryfikacyjny na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy lub inny sposób zaproponowany przez Bank Wnioskodawcy;
- 10) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla umów o Internetowy odnawialny limit kredytowy w Santander Consumer Bank S.A.;
- 11) **Skan** – plik graficzny w formacie wskazanym w eWniosku;
- 12) **Umowa** – umowa o Internetowy odnawialny limit kredytowy;
- 13) **Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną** – wykonywanie czynności polegających na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych na żądanie Wnioskodawcy, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pomocą sieci telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego; niniejszy Regulamin dotyczy usług obejmujących złożenie wniosku kredytowego oraz zawarcie Umowy;
- 14) **Użytkownik** – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
- 15) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna ubiegająca się o Limit kredytowy drogą elektroniczną w trybie on-line przez eWniosek.

§ 3. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ BANK DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Wnioskodawcą ubiegającym się o Limit kredytowy może być osoba fizyczna, która może udokumentować swoją tożsamość i sytuację finansową oraz spełnia łącznie następujące kryteria:
 - 1) ukończyła 18. rok życia;
 - 2) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 3) posiada numer PESEL;
 - 4) posiada akceptowany przez Bank dokument tożsamości;
 - 5) posiada stałe, bądź czasowe miejsce zameldowania w Polsce;
 - 6) ubiega się o Limit kredytowy na cele prywatne;
 - 7) otrzymuje regularne, akceptowane przez Bank dochody i umowa, na podstawie której otrzymuje dochody, nie znajduje się w okresie wypowiedzenia.

2. Proces zawarcia Umowy drogą elektroniczną wygląda następująco:
 - 1) Wnioskodawca wybiera Limit kredytowy w ofercie Partnera jako formę sfinansowania transakcji;
 - 2) Wnioskodawca uzupełnia internetowy formularz wniosku kredytowego na stronie Partnera i/lub Banku, w którym przekazuje dane niezbędne do sprawdzenia przez Bank zdolności kredytowej oraz przygotowania oferty kredytowej;
 - 3) Bank, po wydaniu wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej udostępnia Wnioskodawcy na eWniosku oraz przesyła na Adres e-mail dokumentację kredytową niezbędną do zawarcia Umowy;
 - 4) Wnioskodawca zapoznaje się z dokumentacją kredytową, w tym z warunkami Umowy;
 - 5) Wnioskodawca akceptuje dokumentację kredytową oraz składa Oświadczenie woli w postaci elektronicznej poprzez użycie przycisku „Akceptuję”, znajdującego się w eWniosku, obok treści oświadczenia woli zawarcia Umowy. Użycie przycisku „Akceptuję” jest zapisane w bazach danych Banku w postaci znaku czasu (tj. data, czas z dokładnością do sekundy);
 - 6) Wnioskodawca przekazuje do Banku w eWniosku Skany dokumentu potwierdzającego źródło i wysokość dochodu – jeśli wystąpił wymóg dołączenia zaświadczenia o dochodach;
 - 7) Wnioskodawca przekazuje do Banku w eWniosku Skany dokumentu tożsamości – jeśli wystąpił wymóg dołączenia tego dokumentu;
 - 8) Wnioskodawca dokonuje Potwierdzenia tożsamości;
 - 9) Bank wydaje ostateczną decyzję dotyczącą zawarcia Umowy.
3. Powrót Wnioskodawcy do eWniosku (np. w przypadku przerwania procesu wnioskowania lub utraty połączenia z siecią internetową) jest możliwy z użyciem linku wysłanego na Adres e-mail oraz Hasła.
4. Bank za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (komunikaty prezentowane w eWniosku oraz wysyłane na Adres e-mail) poinformuje Wnioskodawcę o spełnieniu lub niespełnieniu wymienionych powyżej warunków.
5. W przypadku pozytywnej decyzji kredytowej Bank poinformuje Wnioskodawcę o uruchomieniu środków w ramach przyznanego Limitu kredytowego i sfinansowaniu transakcji.
6. W przypadku negatywnej (odmownej) decyzji kredytowej Banku, informacja ta zostanie Wnioskodawcy przekazana komunikatem w eWniosku oraz wysłana na Adres e-mail. Decyzja taka powoduje zakończenie procedury składania eWniosku.

§ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Wymagania techniczne niezbędne do prawidłowego złożenia eWniosku oraz zawarcia Umowy:
 - 1) wyposażenie techniczne konieczne do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, takie jak komputer/laptop/tablet/telefon komórkowy oraz oprogramowanie jakie Wnioskodawca/Użytkownik nabywa i utrzymuje na własny koszt;
 - 2) do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną konieczna jest aktualna przeglądarka internetowa oraz program Acrobat Reader;
 - 3) dopuszczalne rozszerzenie plików wysyłanych przez Wnioskodawcę to JPG, JPEG, PNG i PDF.
2. Podczas korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną zakazane jest dostarczanie jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, sprzecznym z dobrymi obyczajami lub obraźliwym, lub powodujących zakłócenia w pracy, lub nadmierne obciążenie systemów teleinformatycznych Banku.
3. W przypadkach awaryjnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, za pośrednictwem którego świadczone są usługi, Bank ma prawo do przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu.

§ 5. ZAKRES ZOBOWIĄZAŃ I ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Wnioskodawca zobowiązany jest do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, warunkami użytkowania internetowego serwisu Banku zamieszczonymi pod adresem: www.santanderconsumer.pl/warunki-uzytowania oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wnioskodawca zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania Banku o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną.
3. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
 - 1) korzystaniem przez Wnioskodawcę/Użytkownika z eWniosku niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
 - 2) wykonaniem dyspozycji Wnioskodawcy/Użytkownika złożonych za pośrednictwem eWniosku przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.
4. Wnioskodawca/Użytkownik nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi świadczonej przez Bank drogą elektroniczną.

§ 6. BEZPIECZEŃSTWO

1. W ramach Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, Bank zapewnia bezpieczeństwo podawanych przez Wnioskodawcę informacji/danych oraz przesyłanych Skanów dokumentów, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych od momentu przejścia Wnioskodawcy na stronę internetową Banku.
2. Wnioskodawca/Użytkownik zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną. Zasady bezpiecznego korzystania z usług bankowych dostępne są w serwisie informacyjnym na stronie www.santanderconsumer.pl/o-banku/bezpieczenstwo.
3. Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną realizowane są z wykorzystaniem protokołu HTTPS. Przesyłane dane są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL). Przed zalogowaniem się Wnioskodawca/Użytkownik zobowiązany jest zweryfikować, czy nawiązał połączenie z serwerem Banku, poprzez sprawdzenie poprawności certyfikatu serwera. Jeśli symbol kłódki jest niewidoczny lub jeśli certyfikat jest nieprawidłowy, nie należy korzystać z serwisu – w takiej sytuacji należy niezwłocznie skontaktować się z Bankiem.
4. Wnioskodawca/Użytkownik zobowiązany jest do zachowania wszelkich niezbędnych środków ostrożności mających zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią danych służących do logowania i nie udostępniania ich osobom trzecim. Wnioskodawca/Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za niezachowanie środków ostrożności lub udostępnienie tych danych nieuprawnionym osobom trzecim.
5. Podstawowe zasady bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, do których powinien stosować się Wnioskodawca/Użytkownik:
 - 1) należy korzystać z legalnego oprogramowania, które jest na bieżąco aktualizowane;
 - 2) należy korzystać z oprogramowania, wraz z dostępnymi aktualizacjami, chroniącego przed: złośliwym oprogramowaniem (malware) takim jak: wirusy, robaki internetowe, konie trojańskie, oprogramowanie szpiegujące (spyware), niepożądane wiadomości, najczęściej z przekazem reklamowym (spam);
 - 3) należy stosować zapory sieciowe (firewall);
 - 4) należy unikać korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną w miejscach ogólnie dostępnych, takich jak kawiarenki internetowe, Hot-Spoty czy miejsce pracy – używane tam oprogramowanie może być tak zmodyfikowane lub skonfigurowane, że dane gromadzone są bez wiedzy Wnioskodawcy/Użytkownika;
 - 5) należy sprawdzić ustawienia przeglądarki internetowej;
 - 6) nie należy ignorować ostrzeżeń i komunikatów wysyłanych przez przeglądarkę internetową, które mogą pojawiać się podczas przeglądania stron www;
 - 7) należy chronić dostęp do urządzenia, na którym uzyskujesz dostęp do serwisów Banku za pomocą hasła (zmiana hasła nie rzadziej niż co 30 dni, użycie silnego hasła);
 - 8) nie należy używać adresu lub linku podanego w wiadomości e-mail przez osobę trzecią, szczególnie gdy jest to osoba nieznaną – istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie informacje zawierają fałszywe załączniki, mogą także zawierać linki prowadzące do stron internetowych (w szczególności wyludających dane lub służących do oszustw) przypominających stronę internetową Banku;
 - 9) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.

§ 7. ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Rozpoczęcie korzystania przez Wnioskodawcę z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usług świadczonych drogą elektroniczną określają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter prawny Usług świadczonych drogą elektroniczną, a także okoliczności faktyczne.
3. W przypadku opuszczenia przez Użytkownika eWniosku umowa dotycząca Usług świadczonych drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.

§ 8. REKLAMACJE

1. Wnioskodawca/Użytkownik ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną na podstawie niniejszego Regulaminu. Wnioskodawca/Użytkownik ma możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) na piśmie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław, lub bezpośrednio w Oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku: www.santanderconsumer.pl

- 2) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wypełnienie formularza kontaktowego wskazanego na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, wysłanie wiadomości na adres e-mail: biuro@santanderconsumer.pl lub wysłanie wiadomości za pomocą aplikacji mobilnej lub Bankowości Internetowej;
 - 3) telefonicznie pod numerem telefonu 19500
 - 4) ustnie bezpośrednio w Oddziałach Banku, których wykaz znajduje się na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku www.santanderconsumer.pl, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
 3. Bank udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację na piśmie listem zwykłym bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni liczonych od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Wnioskodawcy/Użytkownikowi przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. Bank może na wniosek Użytkownika dostarczyć odpowiedź na złożoną reklamację również pocztą elektroniczną, na wskazany przez Użytkownika adres e-mail. W przypadku wysłania reklamacji za pomocą wiadomości w aplikacji mobilnej lub Bankowości Internetowej treść odpowiedzi zostanie również udostępniona w aplikacji mobilnej oraz Bankowości Internetowej.
 4. Użytkownik ma możliwość uzyskania pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów oraz może skorzystać z postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, o których informacje dostępne są na stronach internetowych: <http://zbp.pl>, www.knf.gov.pl oraz <https://rf.gov.pl>.
 5. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
 6. Wszelkie spory wynikające lub pozostające w związku z umową o świadczenie usług drogą elektroniczną, mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na stronie internetowej Banku: www.santanderconsumer.pl/internetowy-odnawialny-limit-kredytowy/
2. Wnioskodawca/Użytkownik ma możliwość nieodpłatnego pobrania, przechowania i odtworzenia niniejszego Regulaminu.
3. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy, do której stosuje się Regulamin, jest prawo polskie.