

## **Regulamin zawierania umowy o kredyt na zakup towarów i usług dla Klientów sklepów sieci Biedronka**

### **§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin dotyczy zawierania przez Bank z Wnioskodawcą Umowy i świadczenia Usług. Rozpoczęcie korzystania i korzystanie z Usług wymaga potwierdzenia przez Wnioskodawcę zapoznania się z warunkami niniejszego Regulaminu.
2. Wzory dokumentów dotyczących Umowy dostępne są na stronie internetowej Banku.

### **§ 2**

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

- 1) **Adres e-mail** – adres e-mail podany przez Wnioskodawcę podczas sporządzania wniosku, na który Bank wysyła m.in. hasło do Panelu Klienta;
- 2) **Bank** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (53-611) przy ul. Strzegomskiej 42c, prowadzący działalność bankową na podstawie decyzji Prezesa NBP nr 3/97 z dnia 21 sierpnia 1997 roku oraz zgody I Zastępcy Prezesa NBP LB/I/1532/97 z dnia 23 grudnia 1997 roku;
- 3) **Biedronka/Partner** - Jeronimo Martins Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Kostrzynie (kod: 62-025) przy ul. Żniwnej 5, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000222483, NIP: 7791011327, kapitał zakładowy: 715.000.000,00 złotych, opłacony w całości;
- 4) **Sklep** - sklep stacjonarny prowadzony przez Partnera oznaczony logo Biedronka,
- 5) **Klient** – pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zamieszkała na terenie Polski zainteresowana dokonaniem niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową zakupu towarów i/lub usług oferowanych przez Partnera w ramach systemu sprzedaży ratalnej organizowanego przez Bank (konsument);
- 6) **Rezerwacja** – rezerwacja kredytowanego towaru i/lub usługi w Sklepie, określająca termin dostępności kredytowanego towaru i/lub usługi;
- 7) **Hasło** – jednorazowe hasło nadawane przez Bank, służące do zalogowania się do Panelu Klienta, przesyłane przez Bank na adres e-mail podany przez Wnioskodawcę;
- 8) **Login** – para danych: Pesel oraz adres e-mail, jakie zostały podane przez Wnioskodawcę;
- 9) **Kredytobiorca** – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
- 10) **Panel Klienta** – aplikacja bankowa służąca m.in. do zawierania umów drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu;
- 11) **Tryb Przelew** – tryb zawierania Umowy, oparty o Złożenie oświadczenia woli zawarcia Umowy w postaci elektronicznej za pośrednictwem Internetu oraz Potwierdzenie tożsamości w formie zwrotnego przelewu;
- 12) **Tryb Telefoniczny** – tryb zawierania Umowy, oparty o Złożenie oświadczenia woli zawarcia Umowy w postaci elektronicznej z wykorzystaniem telefonu oraz Potwierdzenie tożsamości w Sklepie;
- 13) **Potwierdzenie tożsamości** – przelew weryfikacyjny na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy - w przypadku trybu Przelew, albo weryfikacja tożsamości przez pracownika Partnera poprzez okazanie ważnego dowodu osobistego – w Trybie Telefonicznym, umożliwiające Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy;

- 14) **Przelew zwrotny** – automatyczny przelew zwrotny od operatora płatności, przekazany na rachunek, z którego wpłynął przelew weryfikacyjny;
- 15) **Regulamin** – niniejszy Regulamin zawierania umowy o kredyt na zakup towarów i usług dla Klientów sklepów sieci Biedronka;
- 16) **Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl);
- 17) **Umowa** – umowa o kredyt na zakup towarów i usług oferowanych przez Partnera, zawierana w Trybie Przelew lub w Trybie Telefonicznym;
- 18) **Usługi:**
  - a) **świadczone przez Bank drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu** – zakres Usług obejmuje: udostępnianie możliwości wnioskowania o kredyt na zakup towarów i/lub usług Partnera oraz zawarcia Umowy za pośrednictwem Internetu w Panelu Klienta,
  - b) **świadczone przez Bank drogą elektroniczną z wykorzystaniem telefonu** – zakres Usług obejmuje: udostępnianie możliwości wnioskowania o kredyt na zakup towarów i/lub usług Partnera oraz złożenia oświadczenia woli zawarcia Umowy podczas rozmowy telefonicznej Wnioskodawcy z pracownikiem Banku;
- 19) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna ubiegająca się o zawarcie Umowy z Bankiem;
- 20) **Złożenie oświadczenia woli zawarcia Umowy w postaci elektronicznej za pośrednictwem Internetu** – potwierdzenie woli zawarcia przez Wnioskodawcę Umowy w formie elektronicznej, zgodnie z przepisem art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, poprzez kliknięcie przycisku potwierdzającego złożenie oświadczenia woli o zawarciu Umowy w Panelu Klienta;
- 21) **Złożenie oświadczenia woli zawarcia Umowy w postaci elektronicznej z wykorzystaniem telefonu** – potwierdzenie woli zawarcia przez Wnioskodawcę Umowy w formie elektronicznej, zgodnie z przepisem art. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe, poprzez złożenie oświadczenia woli o zawarciu Umowy podczas rozmowy telefonicznej Wnioskodawcy z pracownikiem Banku.

### § 3.

#### WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG, W TYM ZAWIERANIA UMÓW

1. Z Usług może korzystać wyłącznie Wnioskodawca lub Kredytobiorca.
2. Zawarcie Umowy w Trybie Przelew lub w Trybie Telefonicznym i świadczenie Usług następuje na wniosek Wnioskodawcy. Zawarcie Umowy w Trybie Przelew i w Trybie Telefonicznym następuję pod warunkiem zawieszającym, o którym mowa w § 3 odpowiednio ust. 4 pkt 6 oraz pkt 8 lub ust. 5 pkt 5 Regulaminu. Niespełnienie warunku zawieszającego, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym skutkuje uznaniem Umowy za niezawartą. Umowa zawarta w Trybie Przelew lub w Trybie Telefonicznym ulega rozwiązaniu lub wygasa w przypadkach wskazanych w Umowie i przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
3. W celu zawarcia Umowy drogą elektroniczną lub drogą telefoniczną należy skontaktować się z Bankiem w celu złożenia wniosku o zawarcie Umowy najpóźniej kolejnego dnia po dniu dokonania Rezerwacji poprzez:
  - 1) wysłanie SMS o treści „Raty” na numer 1950;
  - 2) kontakt telefoniczny z infolinią Banku pod nr (71) 358 99 98. Infolinia jest czynna codziennie w godzinach 8.00-21.00 z wyłączeniem dni wskazanych w art. 1 pkt 1) ustawy z dnia 18.01.1951 r. o dniach wolnych od pracy .
  - 3) online poprzez złożenie e-wniosku, do którego dostęp znajduje się na stronie internetowej [www.biedronka.pl](http://www.biedronka.pl).Warunkiem koniecznym do złożenia wniosku o zawarcie Umowy jest podanie numeru Rezerwacji. W przypadku braku kontaktu z Bankiem w terminie wskazanym w niniejszym ustępie Rezerwacja wygasa.
4. Zawarcie Umowy w Trybie Przelew wymaga spełnienia następujących warunków:

- 1) dokonanie Rezerwacji w Sklepie;
  - 2) w przypadku kontaktu z Bankiem w sposób określony w § 3 ust. 3 pkt 3 - wypełnienie i wysłanie formularza internetowego Banku, do którego dostęp znajduje się na stronie internetowej [www.biedronka.pl](http://www.biedronka.pl);
  - 3) w przypadku kontaktu z Bankiem w sposób określony w § 3 ust. 3 pkt 1 lub 2 - w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku, przekazanie danych niezbędnych do sporządzenia Umowy;
  - 4) zalogowanie się do Panelu Klienta używając numeru PESEL, adres e-mail oraz jednorazowego hasła, które Bank wysłała na podany we wniosku o zawarcie Umowy adres e-mail. Adres do Panelu Klienta przekazany jest Wnioskodawcy w korespondencji wysłanej na adres e-mail podany we wniosku o zawarcie Umowy;
  - 5) pobranie dokumentacji kredytowej oraz potwierdzenie faktu zapoznania się z warunkami Umowy;
  - 6) dokonanie potwierdzenia tożsamości poprzez wykonanie przelewu na kwotę 1 PLN z konta osobistego Wnioskodawcy;
  - 7) uzyskanie pozytywnej decyzji kredytowej ze strony Banku o możliwości zawarcia Umowy;
  - 8) udanie się osobiście do Sklepu, w którym dokonano Rezerwacji, najpóźniej w terminie dwóch dni od dnia otrzymania pozytywnej decyzji kredytowej w celu identyfikacji i weryfikacji tożsamości oraz odbioru kredytowanego towaru i/lub usługi. Warunkiem odbioru kredytowanego towaru i/lub usługi jest okazanie w Sklepie ważnego dowodu osobistego;
  - 9) w przypadku niedopełnienia terminu, o którym mowa w pkt 8 powyżej Rezerwacja wygasa. W celu potwierdzenia dostępność kredytowanego towaru i/lub usługi należy niezwłocznie skontaktować się ze Sklepem.
5. Zawarcie Umowy w Trybie Telefonicznym wymaga spełnienia następujących warunków:
- 1) dokonanie Rezerwacji w Sklepie.  
W przypadku kontaktu z Bankiem w sposób określony w § 3 ust. 4 pkt 3 - wypełnienie i wysłanie formularza internetowego Banku, do którego dostęp znajduje się na stronie internetowej [www.biedronka.pl](http://www.biedronka.pl)
  - 2) w przypadku kontaktu z Bankiem w sposób określony w § 3 ust. 4 pkt 1 lub 2 - w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Banku, przekazanie danych niezbędnych do sporządzenia Umowy;
  - 3) uzyskanie pozytywnej decyzji kredytowej ze strony Banku o możliwości zawarcia Umowy;
  - 4) złożenie oświadczenia woli o zawarciu Umowy w postaci elektronicznej z wykorzystaniem telefonu;
  - 5) udanie się osobiście do Sklepu, w którym dokonano Rezerwacji, najpóźniej w terminie dwóch dni od dnia otrzymania pozytywnej decyzji kredytowej w celu identyfikacji i weryfikacji tożsamości. Warunkiem odbioru kredytowanego towaru i/lub usługi jest okazanie w Sklepie ważnego dowodu osobistego;
  - 6) w przypadku niedopełnienia terminu, o którym mowa w pkt f powyżej Rezerwacja wygasa. W celu potwierdzenia dostępność kredytowanego towaru i/lub usługi należy niezwłocznie skontaktować się ze Sklepem.
6. Warunki techniczne korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu:
- 1) wyposażenie techniczne, takie jak komputer/laptop/tablet/telefon oraz odpowiednie oprogramowanie Wnioskodawcy/Kredytobiorcy nabywa i utrzymuje na własny koszt;
  - 2) konieczna jest aktualna przeglądarka internetowa oraz program Acrobat Reader;
  - 3) dopuszczalny maksymalny rozmiar przesyłanych plików to 3MB;
  - 4) dopuszczalne rozszerzenie plików to JPG, JPEG, PNG.
7. Warunki techniczne korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną z wykorzystaniem telefonu:

- 1) klient w trakcie procesu wnioskowania powinien podać aktualny numer telefonu, którego jest właścicielem;
- 2) w celu umożliwienia kontaktów w sprawie realizacji Usług, Wnioskodawca powinien mieć aktywny telefon.
8. Podczas korzystania z Usług zakazane jest dostarczanie jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, sprzecznym z dobrymi obyczajami lub obraźliwym.

#### **§ 4.**

#### **ZAKRES ZOBOWIĄZAŃ I ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Wnioskodawca/ Kredytobiorca zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, warunkami użytkowania internetowego serwisu Banku zamieszczonymi pod adresem: <https://www.santanderconsumer.pl/warunki-uzytowania> oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wnioskodawca/ Kredytobiorca zobowiązany jest do poinformowania Banku o zauważonych nieprawidłowościach w świadczeniu Usług.
3. Bank nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:
  - 1) korzystaniem przez Wnioskodawcę/Kredytobiorcę z Panelu Klienta niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  - 2) wykonaniem dyspozycji Wnioskodawcy/Kredytobiorcy złożonych za pośrednictwem Panelu Klienta przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.

#### **§ 5.**

#### **BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ BANK DROGĄ ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU**

1. Bank świadcząc Usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu zapewnia bezpieczeństwo przesyłanych skanów dokumentów, z zachowaniem należytej staranności oraz przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Wnioskodawca/Kredytobiorca zobowiązany jest stosować się do zaleceń Banku w zakresie zasad bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu. Zasady bezpiecznego korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu dostępne są w Serwisie informacyjnym na stronie [www.santanderconsumer.pl](http://www.santanderconsumer.pl).
3. Świadczenie Usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu odbywa się z wykorzystaniem połączenia szyfrowanego. Przesyłane dane są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL). Przed zalogowaniem się, Wnioskodawca/Kredytobiorca 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. Logowanie do Panelu Klienta odbywa się za pośrednictwem strony <https://klient.eraty.pl/>. W celu zalogowania do Panelu Klienta Wnioskodawca/Kredytobiorca wprowadza w dedykowane do tego pola PESEL, adres e-mail, oraz hasło jednorazowe otrzymane na adres e-mail.
5. Wnioskodawca/Kredytobiorca zobowiązany jest do zachowania wszelkich niezbędnych środków ostrożności mających zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią danych służących do logowania. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.

6. Podstawowe zasady bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu, do których powinien stosować się Wnioskodawca/Kredytobiorca:
- 1) należy korzystać z legalnego oprogramowania, które jest na bieżąco aktualizowane;
  - 2) należy korzystać z oprogramowania, wraz z aktualnymi 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 za pośrednictwem Internetu 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/Kredytobiorcy;
  - 5) należy sprawdzić ustawienia przeglądarki internetowej;
  - 6) nie należy używać adresu lub linku podanego w wiadomości e-mail przez osobę trzecią, szczególnie gdy jest to osoba nieznana – istnieje duże prawdopodobieństwo, że takie informacje zawierają fałszywe załączniki, mogą także zawierać linki prowadzące do stron internetowych do złudzenia przypominających stronę internetową Banku;
  - 7) nie należy instalować oprogramowania nieznanego pochodzenia.

#### **§ 6. BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ BANK DROGĄ ELEKTRONICZNĄ Z WYKORZYSTANIEM TELEFONU**

Bank świadcząc Usługi drogą elektroniczną z wykorzystaniem telefonu zapewnia infrastrukturę umożliwiającą zapis rozmowy telefonicznej pomiędzy Wnioskodawcą/Kredytobiorcą, a pracownikiem Banku.

#### **§ 7. REKLAMACJE**

1. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących Usług świadczonych przez Bank. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma możliwość złożenia reklamacji pisemnie na adres: Santander Consumer Bank S.A., ul. Strzegomska 42c, 53-611 Wrocław, a także za pomocą formularza kontaktowego umieszczonego na stronie internetowej Banku.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dostępne są również na stronie internetowej Banku, w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
3. Bank pisemnie udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację listem zwykłym bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Wnioskodawcy/Kredytobiorcy przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. Spory wynikłe z Umowy mogą być rozstrzygane pozasądowo - przed Arbitrem Bankowym, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8.000 zł (informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów znajdują się na stronie internetowej [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl)) oraz przed Rzecznikiem Finansowym (na zasadach określonych w ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym).

**§ 8.**  
**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na stronie internetowej Banku.
2. Bank jest uprawniony do zmian w niniejszym Regulaminie w przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących świadczenia Usług lub zmiany oferty Banku w zakresie świadczenia Usług.
3. Bank poinformuje o zmianach w Regulaminie poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Banku.
4. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma możliwość nieodpłatnego pobrania, przechowania i odtworzenia niniejszego Regulaminu przy zachowaniu zasad bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa w zakresie, w jakim regulują świadczenie usług drogą elektroniczną.