

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin dotyczy zasad składania eWniosku oraz zawarcia umowy o kredyt na zakup towarów i usług w trybie on-line. Korzystanie z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną objętych Regulaminem wymaga uprzedniego zapoznania się z warunkami niniejszego Regulaminu przez Wnioskodawcę.

§ 2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie definicje oznaczają:

- Adres e-mail** – adres poczty elektronicznej podany przez Wnioskodawcę – w eWniosku, na który Bank wysłała m.in. komunikaty informacyjne w procesie wnioskowania o kredyt wraz z dokumentacją towarzyszącą procesowi zawierania Umowy lub Ubezpieczenia;
- Aplikacja mobilna** – oprogramowanie udostępniane przez Bank, instalowane na urządzeniu mobilnym, umożliwiające świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji;
- Bank** – Santander Consumer Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu (54-202) przy ul. Legnickiej 48B, prowadzący działalność bankową na podstawie decyzji Prezesa NBP nr 3/97 z dnia 21 sierpnia 1997 roku oraz zgody i Zastępcy Prezesa NBPLB//1532/97 z dnia 23 grudnia 1997 roku, zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000040562, o kapitale zakładowym wpłaconym w całości w wysokości 520.000.000,00 zł, NIP: 527-20-46-102;
- Bankowość internetowa** – usługa bankowości elektronicznej – internetowy serwis udostępniony przez Bank Kredytobiorcom za pośrednictwem strony internetowej Banku online.santanderconsumer.pl, umożliwiający świadczenie usług bankowych, w tym składanie dyspozycji;
- eWniosek** – formularz wniosku kredytowego, wypełniany przez Wnioskodawcę, służący do przekazania danych lub dokumentów niezbędnych Bankowi do oceny zdolności kredytowej Wnioskodawcy, a w przypadku pozytywnej decyzji kredytowej, również do zawarcia Umowy;
- Hasło** – indywidualnie przypisany ciąg znaków przesyłany w formie SMS na numer telefonu Wnioskodawcy wskazany w eWniosku, umożliwiający otwarcie zaszyfrowanej dokumentacji kredytowej wysyłanej przez Bank na Adres e-mail Wnioskodawcy;
- Kod SMS** – jednorazowy kod nadawany i przesyłany w formie SMS przez Bank na numer telefonu Wnioskodawcy. Kod SMS wysyłany jest w celu:
 - umożliwienia powrotu do eWniosku za pośrednictwem linku przekazanego przez Bank na Adres e-mail Wnioskodawcy,
 - Potwierdzenia tożsamości, w sytuacji udostępnienia takiej możliwości przez Bank i wybrania przez Wnioskodawcę sposobu Potwierdzenia tożsamości za pomocą SMS;
- Kredytobiorca** – Wnioskodawca, z którym Bank zawarł Umowę;
- Oświadczenie woli w formie elektronicznej** – wyrażenie woli zawarcia Umowy lub Umowy i Ubezpieczenia w formie elektronicznej, które następuje poprzez kliknięcie przycisku „Akceptuję” na stronie eWniosku;
- Potwierdzenie tożsamości** – czynności umożliwiające Bankowi weryfikację tożsamości Wnioskodawcy, w zależności od wybranego przez Wnioskodawcę w eWniosku sposobu potwierdzenia tożsamości;
- Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dotyczących złożenia wniosku kredytowego oraz zawarcia umowy o kredyt na zakup towarów i usług w trybie on-line w Santander Consumer Bank S.A.;
- Skany** – plik graficzny w formacie wskazanym w eWniosku i akceptowanym przez Bank;
- Strona internetowa Banku** – strona internetowa o adresie www.santanderconsumer.pl;
- Tryb on-line** – tryb zawierania Umowy wraz z produktami dodatkowym, w tym z Ubezpieczeniem, oparty o złożenie Oświadczenia woli w formie elektronicznej w eWniosku oraz Potwierdzenie tożsamości;
- Ubezpieczenie** – umowa ubezpieczeniowa dotycząca Umowy, zawarta przez podmiot trzeci (zakład ubezpieczeń) na rzecz Kredytobiorcy, przy czym Ubezpieczenie może być zawarte wyłącznie wraz Umową;
- Umowa** – umowa o kredyt na zakup towarów i usług;
- Usługi świadczone przez Bank drogą elektroniczną** – usługi, o których mowa w niniejszym Regulaminie obejmujące złożenie wniosku kredytowego oraz zawarcie Umowy określone w § 3 Regulaminu;
- Wnioskodawca** – osoba fizyczna ubiegająca się o kredyt na zakup towarów lub usług w Trybie on-line za pośrednictwem eWniosku.

§ 3. ZASADY ZŁOŻENIA WNIOSKU KREDYTOWEGO ORAZ ZAWARCIA UMOWY W TRYBIE ON-LINE

- Wnioskodawcą ubiegającym się o kredyt na zakup towarów lub usług w Trybie on-line może być osoba fizyczna, która może udokumentować swoją tożsamość i sytuację finansową w oparciu o dokumenty akceptowane przez Bank, które wymienione są na Stronie internetowej Banku oraz spełnia łącznie następujące kryteria:
 - ukończyła 18 rok życia
 - posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - posiada numer PESEL;

- 4) posiada akceptowany przez Bank dokument tożsamości;
 - 5) posiada stałe, bądź czasowe miejsce zameldowania w Polsce;
 - 6) ubiega się o kredyt na cele prywatne;
 - 7) otrzymuje regularne, akceptowane przez Bank dochody i umowa, na podstawie której otrzymuje dochody nie znajduje się w okresie wypowiedzenia.
2. Umowa wraz z Ubezpieczeniem w Trybie on-line może zostać zawarta przez Wnioskodawcę w następujący sposób:
- 1) Wnioskodawca wybiera kredyt na zakup towarów lub usług jako formę sfinansowania zakupu na stronie internetowej sklepu;
 - 2) Wnioskodawca wypełnia i wysyła do Banku wniosek kredytowy na formularzu eWniosku, w którym przekazuje wymagane dane do sprawdzenia przez Bank zdolności kredytowej oraz przygotowania oferty kredytowej;
 - 3) powrót Wnioskodawcy do eWniosku dostępnego na stronie internetowej Banku (np. w przypadku utraty połączenia z siecią internetową, zamknięcia przeglądarki internetowej) jest możliwy z użyciem linku powrotu wysłanego Wnioskodawcy przez Bank na Adres e-mail oraz Kodu SMS;
 - 4) o pozytywnym rozpatrzeniu wniosku kredytowego Bank poinformuje Wnioskodawcę na wskazany przez niego Adres e-mail oraz za pośrednictwem eWniosku;
 - 5) w przypadku negatywnej decyzji kredytowej Banku, informacja zostanie przekazana Wnioskodawcy komunikatem w eWniosku oraz wysłana na Adres e-mail wraz z formularzem informacyjnym – decyzja negatywa powoduje zakończenie procedury składania eWniosku;
 - 6) Bank po wydaniu wstępnej pozytywnej decyzji kredytowej udostępni Wnioskodawcy w eWniosku oraz przesyła na Adres e-mail dokumentację niezbędną do zawarcia Umowy (dokumentacja wysłana na Adres e-mail jest szyfrowana za pomocą Hasła);
 - 7) Wnioskodawca zapoznaje się z dokumentacją kredytową, w tym z warunkami Umowy, a także – jeśli Wnioskodawca wyraził w eWniosku wolę zawarcia Ubezpieczenia, z dokumentacją ubezpieczeniową;
 - 8) 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, bądź Umowy i Ubezpieczenia (jeśli zostało wybrane przez Wnioskodawcę). Użycie przycisku „Akceptuję” jest zapisane w bazach danych Banku w postaci znaku czasu (tj. data, czas z dokładnością do sekundy);
 - 9) zawarcie Umowy następuje po dopełnieniu przez Wnioskodawcę łącznie warunków określonych przez Bank w Umowie tj.:
 - a) pozytywnej weryfikacji tożsamości Wnioskodawcy zależnie od dostępnej i wybranej formy weryfikacji, np. w oparciu o Kod SMS wysłany na numer telefonu wskazany przez Wnioskodawcę lub w oparciu o dane właściciela rachunku, z którego dokonany został przelew 1 zł,
 - b) pozytywnej weryfikacji danych Wnioskodawcy z dostarczonego elektronicznie Skanu lub zdjęcia dokumentu tożsamości, jeżeli był wymagany,
 - c) pozytywnej weryfikacji dostarczonych elektronicznie do Banku dokumentów, potwierdzających źródło i wysokość dochodu Wnioskodawcy i/lub dokumentów potwierdzających niezaleganie z podatkami i składkami ubezpieczeniowymi Wnioskodawcy, jeżeli były wymagane,
 - d) pozytywnej weryfikacji dostarczonych elektronicznie do Banku dokumentów potwierdzających rozdzielność majątkową Wnioskodawcy, jeżeli były wymagane.
- Niespełnienie powyższych warunków skutkuje uznaniem Umowy za niezawartą;
- 10) Wnioskodawca załącza w eWniosku, Skany/Zdjęcia dokumentów potwierdzających źródło i wysokość dochodów, Skany/zdjęcia dokumentów potwierdzających niezaleganie z podatkami i składkami ubezpieczeniowymi, Skany/zdjęcia dokumentu potwierdzającego rozdzielność majątkową oraz Skan/zdjęcie dokumentu tożsamości – jeśli wystąpił wymóg dołączenia tych dokumentów (Wnioskodawca otrzyma taką informację w eWniosku);
 - 11) Wnioskodawca Potwierdza tożsamość;
 - 12) Bank poinformuje Wnioskodawcę o pozytywnej lub negatywnej weryfikacji za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (komunikaty w eWniosku oraz poprzez wysyłanie informacji na Adres e-mail).

§ 4.

WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Wymagania techniczne niezbędne do prawidłowego złożenia wniosku kredytowego oraz zawarcia Umowy w Trybie on-line:
 - 1) wyposażenie techniczne konieczne do korzystania z Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, takie jak komputer/laptop/tablet/telefon komórkowy oraz oprogramowanie Wnioskodawca/Kredytobiorca 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) dopuszczalny maksymalny rozmiar pojedynczego przesyłanego do Banku pliku to 5MB;
 - 4) dopuszczalne rozszerzenie plików wysyłanych przez Wnioskodawcę to JPG, JPEG, PNG, PDF, HEIF oraz HEIC.
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-uzytkowania oraz zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wnioskodawca zobowiązany jest do 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/Kredytobiorcę z eWniosku niezgodnie z postanowieniami Regulaminu;
 - 2) wykonaniem dyspozycji Wnioskodawcy/Kredytobiorcy złożonych za pośrednictwem eWniosku przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.
4. Wnioskodawca nie ponosi żadnych dodatkowych opłat związanych z realizacją Usługi świadczonej przez Bank drogą elektroniczną.

§ 6.

BEZPIECZEŃSTWO

1. Bank świadcząc Usługi drogą elektroniczną zapewnia bezpieczeństwo podawanych informacji/danych oraz przesyłanych Skanów/zdjęć dokumentów, przy wykorzystaniu właściwych rozwiązań technicznych.
2. Wnioskodawca 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. Świadczenie usług odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS. Przesyłane dane są chronione przez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL). Przed załogowaniem 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. Wnioskodawca/Kredytobiorca 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/Kredytobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za niezachowanie środków ostrożności lub udostępnienie tych danych osobom trzecim.
5. Podstawowe zasady bezpieczeństwa Usług świadczonych przez Bank drogą elektroniczną, 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 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 ignorować ostrzeżeń i komunikatów wysyłanych przez przeglądarkę internetową, które mogą pojawiać się podczas przeglądania stron WWW;
 - 7) należy chronić dostęp do urządzenia, na którym uzyskiwany jest dostęp do serwisów Banku za pomocą hasła (zmiana hasła nie rzadziej niż 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 wyłudających 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. Wnioskodawca może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną. W przypadku opuszczenia przez Wnioskodawcę eWniosku umowa dotycząca Usług świadczonych drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń woli.

§ 8. REKLAMACJE

1. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma prawo do składania reklamacji odnoszących się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu. Wnioskodawca 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;
 - 2) w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wypełnienie formularza kontaktowego wskazanego na Stronie internetowej Banku 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.
2. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania skarg i reklamacji dostępne są również na Stronie internetowej Banku w Oddziałach Banku oraz na infolinii Banku.
3. Bank udzieli odpowiedzi na złożoną reklamację na piśmie 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 przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi. Bank może na wniosek Wnioskodawcy/Kredytobiorcy dostarczyć odpowiedź na złożoną reklamację również pocztą elektroniczną, na wskazany przez Wnioskodawcę/Kredytobiorcę 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. W sprawach ochrony konsumentów właściwym organem nadzoru jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
5. Wszelkie spory wynikające lub pozostające w związku z Umową mogą być rozstrzygane przez sąd powszechny, którego właściwość ustalona będzie zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
6. Wnioskodawca/Kredytobiorca ma możliwość uzyskania pomocy prawnej u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów oraz może skorzystać z postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, o których informacje dostępne są na stronach internetowych: <http://zbp.pl>, www.knf.gov.pl oraz <https://rf.gov.pl>.

§ 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść niniejszego Regulaminu jest udostępniona na Stronie internetowej Banku: www.santanderconsumer.pl/zakupy-na-raty/raty-w-sklepie-internetowym,1.html.
2. Wnioskodawca/Kredytobiorca 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.