

# Regulamin Serwisu Intrum

## § 1 Postanowienia wstępne

1. W niniejszym Regulaminie określone zostały zasady korzystania z serwisu Intrum znajdującego się pod adresem internetowym <https://portal.intrum.com/pl>.
2. Postanowienia Regulaminu wraz z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w sposób wyłączny określają prawa i obowiązki Użytkowników Serwisu oraz prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Administratora Serwisu.
3. Każdy Użytkownik zobowiązany jest, z momentem podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Serwisu, do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu i do przestrzegania wszystkich jego postanowień.

## § 2 Definicje

**Administrator** – podmiot zarządzający Serwisem Intrum, czyli Intrum S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Czesława Miłosza 13.

**Dane** - każda informacja przekazana przez Użytkownika przy zakładaniu Konta lub w trakcie jego używania za pomocą narzędzi udostępnianych przez Serwis, w tym dane osobowe.

**Hasło** – indywidualne hasło utworzone przez Użytkownika, zabezpieczające konto Użytkownika w Serwisie („**Konto**”) przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.

**Klient** – podmiot, na rzecz którego Administrator lub Podmiot Powiązany z Administratorem świadczy usługi związane z windykacją lub zarządzaniem wierzytelnościami.

**Login** – Numer REGON w wypadku Użytkowników, których Wierzytelność określono jako wynikającą z działalności gospodarczej lub Numer PESEL w wypadku pozostałych Użytkowników.

**Podmioty Powiązane** – podmioty powiązane z Administratorem kapitałowo, osobowo lub funkcjonalnie, w szczególności Intrum Szczurowski & Wspólnicy Kancelaria Prawna sp. k. z siedzibą we Wrocławiu, a także Lindorff I Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty.

**Regulamin** – niniejszy regulamin.

**Serwis** – serwis Intrum dostępny na stronie internetowej pod <https://portal.intrum.com/pl>.

**Użytkownik** – osoba, która dokonała poprawnej rejestracji i korzysta z Serwisu, a która jest albo była zobowiązana do spłaty wierzytelności znajdującej się w obsłudze windykacyjnej wykonywanej przez Administratora na swoją rzecz lub na rzecz Klientów oraz Podmiotów Powiązanych z Administratorem.

**Wierzyciel** – podmiot, któremu przysługuje wierzytelność wobec Użytkownika, w tym Administrator, Podmioty Powiązane, Klient.

**Wierzytelność** - wierzytelności znajdującej się w obsłudze windykacyjnej, w tym w zakresie monitoringu, wykonywanej przez Administratora na swoją rzecz lub na rzecz Klientów oraz Podmiotów Powiązanych z Administratorem.

**Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

### **§ 3 Podstawowe informacje dotyczące Serwisu**

1. Przedmiotem działalności Serwisu jest świadczenie drogą elektroniczną, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, usług obejmujących:
  - 1) możliwość potwierdzenia i dodawania Danych;
  - 2) dostęp do informacji o Wierzytelności, w zakresie określonym w Regulaminie;
  - 3) możliwość dokonania spłaty Wierzytelności (w przypadku części Wierzytelności);
  - 4) możliwość wnioskowania do Administratora o zawarcie umowy (w przypadku części Wierzytelności);
  - 5) możliwość zgłoszenia przez Użytkownika opóźnienia w spłacie Wierzytelności;
  - 6) dostęp do harmonogramu spłaty Wierzytelności;
  - 7) dostęp do danych kontaktowych Administratora – adres, telefon, adres e-mail;
  - 8) możliwość kierowania pytań do Administratora.
2. Do korzystania z Serwisu konieczne jest spełnienie następujących wymagań technicznych: dostęp do Internetu i zainstalowane przeglądarki internetowe: Internet Explorer 11, Google Chrome 55.0, Mozilla Firefox 50.0, Safari 5.1.10 lub nowsze.
3. Administrator oświadcza, że w ramach korzystania z Serwisu Użytkownik nie może podejmować za jego pomocą działań o bezprawnym charakterze. Użytkownik zobowiązuje przestrzegać się powyższego zakazu w każdym czasie i bez względu na sposób użycia Serwisu.

### **§ 4 Dane**

1. Wszelkie Dane udostępnione w Serwisie przez Użytkownika są udostępniane dobrowolnie.
2. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że udostępnione przez niego w Serwisie Dane będą przetwarzane w celu obsługi windykacyjnej Wierzytelności, niezależnie od faktu i zakresu uwidocznienia ich w Serwisie.
3. Dane będą przetwarzane przez Wierzycieli jako Administratorów tych danych.
4. Wierzyciel może wykorzystywać Dane w celu podjęcia z Użytkownikiem kontaktu, negocjacji i innych działań związanych z dochodzeniem istniejących i przyszłych Wierzytelności, w tym w szczególności Wierzytelności wynikających z umów dobrowolnie zawartych przez Użytkownika z wykorzystaniem Serwisu.
5. Dane będące danymi osobowymi, przetwarzane w Serwisie, podlegają ochronie prawnej w oparciu o Rozporządzenie 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).
6. Administrator Serwisu informuje, że wdrożył środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu danych osobowych przez osoby nieuprawnione.
7. Na żądanie Użytkownika Administrator przedstawi dane o których mowa w art. 20 ust. 1 pkt 2 i 3 Ustawy.

### **§ 5 Techniczne warunki korzystania z Serwisu**

1. Użytkownik powinien stosować się do wskazań udostępnionych przez Administratora na stronach Serwisu i w Regulaminie, a wszelkie działania podejmowane przez Użytkownika w sposób odmienny (umyślnie lub nieumyślnie), dokonywane są na jego wyłączną odpowiedzialność i ryzyko.

2. Strony Serwisu wykorzystują technologię plików cookies. Zmiany zasad korzystania z plików cookies można dokonać w ustawieniach przeglądarki internetowej. Zgoda na wykorzystanie powyższej technologii jest warunkiem korzystania z Serwisu.

3. Warunkiem korzystania z Serwisu jest osobna akceptacja Polityki Prywatności dostępna do wglądu na stronie Serwisu.

## **§ 6 Uczestnictwo w Serwisie**

1. Użytkownikiem zostaje osoba, która zapoznała się i zaakceptowała Regulamin oraz dokonała rejestracji w Serwisie.

2. Rejestracja w Serwisie jest dobrowolna i bezpłatna. Nie jest możliwe korzystanie z Serwisu anonimowo lub z wykorzystaniem pseudonimu.

3. W Serwisie mogą zarejestrować się osoby fizyczne osoby prawne lub jednostki organizacyjna nie posiadające osobowości prawnej, którym przepisy prawa przyznają zdolność prawną, wobec których istnieje przynajmniej jedna Wierzytelność. Serwis jest dostępny dla osób mających pełną zdolność do czynności prawnych. Administrator przy logowaniu oznacza, które dane nie są niezbędne do korzystania z Serwisu.

4. Rejestracja w Serwisie przebiega następująco:

- 1) Administrator przekazuje Użytkownikowi unikalny i jednorazowy kod dostępu;
- 2) przy rejestracji w Serwisie Użytkownik wprowadza kod opisany w pkt 1;
- 3) po potwierdzeniu tożsamości poprzez podanie nr PESEL lub REGON Użytkownik tworzy przy pomocy Serwisu indywidualne hasło do konta Serwisu oraz akceptuje Regulamin poprzez odpowiednie zaznaczenie opcji o jego akceptacji;
- 4) po wykonaniu czynności z pkt 3 możliwe jest zalogowanie się do Serwisu.

5. Logowanie przebiega następująco:

- 1) Użytkownik wchodzi na stronę <https://portal.intrum.com/pl> i
- 2) uzupełnia Login i Hasło.

6. Osoba fizyczna, która posiada jednocześnie Wierzytelności:

- 1) związane z prowadzeniem działalności gospodarczej oraz
- 2) Wierzytelności inne niż określone w pkt 1;  
- może posiadać dwa konta w Serwisie.

7. Poprzez rejestrację w Serwisie Użytkownik oświadcza, iż:

- 1) dobrowolnie przystąpił do korzystania z usług Serwisu;
- 2) Dane, które podał za pośrednictwem Serwisu są zgodne z prawdą.

8. Użytkownik może w każdej chwili przeglądać i aktualizować w Serwisie Dane (dodawać nowe – prawidłowe i aktualne) w zakresie w jakim Serwis to umożliwia.

9. Niedopuszczalne są działania Użytkownika, mogące utrudniać lub destabilizować działanie Serwisu. W przypadku stwierdzenia przez Administratora faktu podejmowania przez Użytkownika takich działań, Administrator zastrzega sobie również prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu takiego Użytkownika do Serwisu. Działania mające na celu destabilizację Serwisu stanowią czyn zabroniony, w związku z czym Administrator może powziąć stosowne działania prawne zmierzające do naprawienia poniesionej przez niego szkody. Niedozwolone jest podejmowanie jakichkolwiek działań polegających na niszczeniu, zmianie, usuwaniu, uszkodzaniu, utrudnianiu dostępu do Kont innych Użytkowników oraz podejmowania jakichkolwiek działań na szkodę Administratora, Użytkowników i innych osób.

10. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Użytkownika do Serwisu treści o charakterze bezprawnym, w tym niezgodnych z prawdą, w szczególności podawanie danych osobowych do których Użytkownik nie jest uprawniony, w szczególności jakichkolwiek danych osobowych dotyczących osób trzecich.

11. Za pośrednictwem Serwisu Użytkownik może uzyskać dostęp do:

- 1) numeru sprawy związanej z Wierzytelnością wobec niego;
- 2) danych Wierzyciela takiej Wierzytelności;
- 3) wysokości Wierzytelności oraz ostatniej daty aktualizacji salda Wierzytelności;
- 4) daty i kwoty następnej raty ewentualnego harmonogramu spłat Wierzytelności;
- 5) etapu, na jakim znajduje się windykacja Wierzytelności;
- 6) historii wpłat na poczet Wierzytelności w czasie obsługi Wierzytelności przez Administratora.

12. W wypadku utraty hasła Użytkownik podejmuje kontakt telefoniczny z Administratorem. Po poprawnej weryfikacji Użytkownika Administrator ma możliwość zresetowania hasła Użytkownika w celu umożliwienia zalogowania do Serwisu. W tym celu nowy kod jednorazowy zostaje ustawiony i zapisany przez Administratora w Serwisie w polu KOD I24, a hasło utworzone przez Użytkownika jest kasowane z pola Hasło I24. Użytkownik przechodzi na zakładkę SMS Serwisu i wybiera odpowiedni szablon SMS, który zawierać będzie informacje o nowym kodzie tymczasowym. Nowy kod zostaje wysłany pod wskazany przez Użytkownika numer telefonu.

13. Użytkownik, który dokonał rejestracji może w dowolnym terminie zamknąć zarejestrowane w Serwisie Konto, co będzie skutkowało pozbawieniem Użytkownika dostępu do usług określonych w ust. 11

14. Aby zamknąć konto Użytkownik kieruje do Administratora wniosek przy pomocy Serwisu.

15. Konto zostanie zamknięte niezwłocznie po otrzymaniu wniosku, o którym mowa powyżej.

16. Pomimo zaprzestania korzystania z Serwisu przez Użytkownika, Administrator może jednak przetwarzać te spośród Danych określonych w art. 19 ust 2 Ustawy.

17. Mając na uwadze potrzebę weryfikacji okoliczności związanych z okolicznościami określonymi w ust. 9 Administrator zastrzega dla siebie 30 dni na ostateczne usunięcie konta Użytkownika.

18. Konta na które nie nastąpiło logowanie przez okres dłuższy niż 9 miesięcy, mogą zostać przez Usługodawcę usunięte bez uprzedniego powiadomienia Użytkownika.

19. Administrator zastrzega sobie prawo do zaprzestania udostępniania wybranych lub wszystkich mechanizmów i usług dostępnych w Serwisie bez podania przyczyn, na dowolny czas, w tym wyłączenia możliwości korzystania z konta przez Użytkownika.

## **§ 7 Odpowiedzialność**

Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu, wywołane siłą wyższą, awarią sprzętu, niedozwoloną ingerencją Użytkowników lub innych osób;
- 2) czasowe utrudnienia lub niemożność korzystania z Serwisu (o planowanych przerwach technicznych i czasie ich trwania Użytkownicy zostaną powiadomieni na głównej stronie Serwisu)
- 3) wszelkie szkody wynikające z braku autentyczności informacji i danych podawanych przez Użytkowników Serwisu;
- 4) nieprawidłowość danych uzyskanych przez Użytkownika w związku z możliwościami Serwisu
- 5) problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Usługobiorcy poprawne korzystanie z Serwisu
- 6) negatywne konsekwencje braku wylogowania się przez Usługobiorcę z Serwisu przy zakończeniu danej sesji oraz korzystania przez Usługobiorcę z opcji „Zapamiętaj mnie” na urządzeniu, z którego korzystają także inne osoby itp. oraz za inne szkody związane ze sposobem korzystania przez Użytkownika Serwisu;
- 7) za skutki wykorzystania funkcjonalności Serwisu przez Użytkownika, w tym w systemie komputerowym Użytkownika, oraz za skutki innych czynności podejmowanych przez Administratora, Wierzyciela lub Użytkownika zgodnie z Regulaminem.
- 8) skutki wykorzystania w trakcie procesu Rejestracji przez osobę nieuprawnioną adresu e-mail i/lub numeru PESEL, REGON czy innych danych osoby, która nie wyraziła na to zgody,
- 9) jakiegokolwiek działania lub zaniechania operatora płatności internetowych.

## **§ 8 Postępowanie reklamacyjne**

1. Użytkownik może zgłosić reklamację dotyczącą działania Serwisu, Usług lub dotyczącą Wierzytelności przysługujących wobec niego za pośrednictwem Serwisu, a ponadto:

- 1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce Administratora (a w wypadku, gdy dotyczy ona Wierzytelności - także odpowiedniego Wierzyciela obsługującej klientów), albo przesyłką pocztową przesłaną na adres: ul. Czesława Miłosza 13; 50-304 Wrocław;
- 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w takiej jednostce;
- 3) w formie wiadomości elektronicznej na adres: kontakt.pl@lindorff.com.

2. Jeśli reklamacja dotyczy Wierzytelności, w odniesieniu do której Wierzycielem jest Administrator lub Podmiot Powiązany, odpowiedź na złożoną reklamację dotyczącą zostanie udzielona w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji (w wypadkach szczególnie skomplikowanych termin ten może ulec niezbędnemu wydłużeniu – nie dłużej niż do 60 dni). W pozostałych wypadkach odpowiedź może zostać udzielona przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, w tym za pomocą wiadomości wysłanej na Konto Użytkownika. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

## **§ 9 Postanowienia końcowe**

1. Administrator zastrzega sobie prawo do jednostronnego wprowadzania zmian w Regulaminie.
2. Informacje o zmianie Regulaminu będą publikowane na stronach Serwisu.
3. Wszelkie zmiany w Regulaminie wchodzi w życie z dniem ich opublikowania na stronach Serwisu. Administrator może także informować o zmianach w Regulaminie za pomocą wiadomości wysłanej na Konto Użytkownika.
4. Wszelkie spory pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem rozstrzygane są przez sąd właściwy dla siedziby Administratora, chyba, że Użytkownik jest konsumentem, wówczas spory rozstrzyga sąd według właściwości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach.