

Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa warunki usługi udostępniania eUmów podpisanych przez Bank ePodpisem.
2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. **Bank** – Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D, wpisany do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, Wydział VI Gospodarczy KRS pod numerem 0000039887, NIP 657-008-22-74, kapitał zakładowy 876.833.400,00 zł w całości wpłacony, adres e-mail Banku: info@credit-agricole.pl, strona internetowa: www.credit-agricole.pl
 - b. **Regulamin** – ten Regulamin,
 - c. **Usługa eArchiwum** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Bank za pomocą systemu eArchiwum.
 - d. **System eArchiwum** – system informatyczny, repozytorium dokumentów elektronicznych przechowywanych na serwerach Krajowej Izby Rozliczeniowej S.A. w Warszawie ul. W. Pileckiego 65, który umożliwia zarządzanie elektronicznymi dokumentami (m.in. ich wyszukiwanie i prezentowanie) za pośrednictwem strony <https://umowa.kir.com.pl>.
 - e. **eUmowa** – umowa kredytu na zakup towarów/usług w formie elektronicznej, podpisana ePodpisem przez Bank, udostępniana Użytkownikowi za pośrednictwem systemu eArchiwum.
 - f. **ePodpis** – kwalifikowany podpis elektroniczny w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE.
 - g. **Klient** – osoba uprawniona przez Bank do pozyskania eUmowy poprzez udostępnienie jej Loginu i Hasła do systemu eArchiwum, jako odbiorca eUmowy.

Wymagania techniczne

3. Klient może pobrać eUmowę z eArchiwum, jeśli posiada:
 - a. przeglądarkę internetową Internet Explorer w wersji min. 6.5 lub Mozilla Firefox w wersji min. 3.0 z podłączeniem do Internetu;
 - b. program do podglądu dokumentów w formacie PDF (np. Adobe Acrobat Reader).

Zasady korzystania z eArchiwum

4. W celu pobrania eUmowy konieczne jest zalogowanie się do systemu eArchiwum za pomocą hasła i loginu.
5. Klientowi, który poprawnie się zaloguje wyświetlana jest eUmowa podpisana przez Bank ePodpisem.
6. Klient może zapisać eUmowę na dysku swojego komputera, zweryfikować podpis oraz wydrukować umowę.
7. Po trzech nieudanych próbach zalogowania się przez Klienta do aplikacji eArchiwum, dostęp do niej zostanie zablokowany. Klient powinien wówczas zamknąć przeglądarkę, otworzyć ją ponownie, wpisać adres i spróbować zalogować się ponownie.
8. Do skorzystania z usługi eArchiwum wymagana jest akceptacja Regulaminu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola. Tym samym jest to zawarcie umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Klient w każdej chwili może zakończyć korzystanie z usługi (opuścić witrynę), co powoduje rozwiązanie umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Login i hasło

9. Loginem jest numer umowy (z egzemplarza informacyjnego umowy).
10. Hasło dla Klienta, który zawarł umowę za pośrednictwem EURO-Net Sp. z o.o. w procesie Rat przez Internet jest udostępnione:
 - a. w wiadomości e-mail wysłanej przez pośrednika kredytowego, który posiada pełnomocnictwo do podpisywania umów kredytowych za Bank, na adres poczty elektronicznej Klienta podany w trakcie sporządzania umowy,

- b. na stronie sklepu internetowego pośrednika w indywidualnym koncie Kredytobiorcy.
- 11. Hasło dla Klienta, który zawarł umowę w innym procesie niż za pośrednictwem EURO-Net Sp. z o.o w procesie Rat przez Internet, jest przekazywane po skontaktowaniu się z serwisem telefonicznym pod bezpłatnym nr telefonu 800 70 33 55.
- 12. Klient może zgłosić prośbę o przypomnienie hasła lub je zmienić również dzwoniąc pod nr 800 70 33 55.

Reklamacje

- 13. Klient może złożyć reklamację:
 - a. pisemnie – listem na adres Banku,
 - b. osobiście w placówce Banku (ustnie lub pisemnie),
 - c. telefonicznie pod numerami: 801 33 00 00 (koszt połączenia jak za 1 impuls połączenia lokalnego) lub 71 354 90 09 (z zagranicy i z telefonów komórkowych),
 - d. na formularzu, który znajduje się na stronie internetowej Banku,
 - e. za pomocą Poczty CA24 dostępnej w Serwisie Internetowym CA24.
- 14. Bank na wniosek Klienta potwierdza złożenie reklamacji.
- 15. Bank informuje Klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
- 16. Jeśli Bank - w szczególnie skomplikowanym przypadku – nie może rozpatrzyć reklamacji w tym terminie, informuje o przyczynie opóźnienia i przewidywanym terminie odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania przez Bank reklamacji.
- 17. Bank odpowiada na reklamacje na piśmie lub na innym trwałym nośniku, przy czym pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
- 18. Klient może odwołać się od decyzji Banku w taki sam sposób, w jaki może złożyć reklamację.

Zależy nam, żeby szybko rozpatrzyć reklamacje. Dlatego zalecamy, aby Klient:

- a. złożył reklamację niezwłocznie,
- b. zamieścił w treści:
 - imię i nazwisko,
 - numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,
 - opis, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),
 - w przypadku poniesienia szkody - określenie oczekiwań,
- c. w przypadku reklamacji pisemnej - podpisał ją własnoręcznie.

Opis procesu obsługi reklamacji oraz obowiązujące w tym zakresie w Banku zasady są zamieszczone na stronie internetowej Banku.

- 19. Klient może skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z Bankiem przed:
 - a. Arbitrem Bankowym (strona internetowa: zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc),
 - b. Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona internetowa: www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny),
 - c. Rzecznikiem Finansowym (strona internetowa: rf.gov.pl),
 - d. Powiatowym lub Miejskim Rzecznikiem Konsumentów.Zasady postępowania są określone w regulaminach tych instytucji, dostępnych na ich stronach internetowych.
- 20. Klient, w celu rozwiązania sporu, może skorzystać z europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>), jeśli:
 - a. mieszka na terenie Unii Europejskiej,
 - b. zawarł Umowę przez Internet,
 - c. Bank i Klient zgodzili się na rozpatrzenie sprawy przez wskazany na platformie podmiot lub udział Banku w

postępowaniu prowadzonym przez dany podmiot jest obowiązkowy.

21. Klient może wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
22. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, a w sprawach konsumentów Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Postanowienia końcowe

23. Bank oraz Klient mają zakaz dostarczania za pośrednictwem Usługi eArchiwum treści o charakterze bezprawnym oraz niezamówionej informacji handlowej (w tym obejmującej treści marketingowe i reklamowe).
24. Klient zobowiązany jest do:
 - a. zabezpieczenia Loginu i Hasła przed zgubieniem lub kradzieżą,
 - b. utrzymania w tajemnicy Loginu i Hasła,
 - c. niedostępniania Loginu i Hasła osobom trzecim,
 - d. poinformowania Współkredytobiorcy o zmianie hasła,
 - e. poinformowania Banku o utracie Loginu i Hasła, poprzez skontaktowanie się z Bankiem,
 - f. poinformowania Banku o zauważonych nieprawidłowościach w działaniu Usługi eArchiwum,
 - g. wylogowania się niezwłocznie po zakończeniu korzystania z Usługi eArchiwum.
25. Bank nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. skutki naruszenia przez Klienta postanowień wskazanych w punkcie powyżej,
 - b. działania lub zaniechania dostawcy Usługi eArchiwum dla Klienta.
26. Klient nie może korzystać z usługi w celu niezgodnym z przepisami prawa.
27. Bank stosuje kodeksy etyczne:
 - a. Kodeks Etyki Bankowej Związku Banków Polskich (Zasady Dobrej Praktyki Bankowej),
 - b. Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego Komisji Nadzoru Finansowego.

Wersja elektroniczna dokumentów jest zamieszczona na stronach internetowych Banku pod adresem <https://www.credit-agricole.pl/o-banku/poznaj-credit-agricole-bank-polska/bank-odpowiedzialny>.