

REGULAMIN KORZYSTANIA Z PORTALU KLIENTA ORAZ APLIKACJI MOBILNEJ SANTANDER CONSUMER MULTIRENT SP. Z O.O.

§ 1. Wstęp

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego „Portal Klienta”, zwanego dalej „Portalem” dostępnego dla Klientów Santander Consumer Multirent sp. z o.o. (SCM) pod adresem strony internetowej <https://www.scmultirent.pl/> oraz aplikacji mobilnej, zwanej dalej „Aplikacją” dostępnej do pobrania poprzez internetowy sklep Google Play (dla urządzeń z systemem Android) oraz AppStore (dla urządzeń Apple z systemem IOS).

Definicje

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **„SCM”** – Santander Consumer Multirent sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu;
2. **„Portal”** - serwis internetowy dedykowany Klientom;
3. **„Aplikacja”** - oprogramowanie przystosowane do zapisania w pamięci urządzeń mobilnych, będące narzędziem dedykowanym dla Klientów;
4. **„Regulamin”** – oznacza niniejszy Regulamin, który definiuje warunki i zasady korzystania z Portalu Klienta oraz Aplikacji mobilnej;
5. **„Regulamin eFaktury”** – regulamin dotyczący zasad korzystania z zintegrowanego systemu elektronicznego fakturowania;
6. **„Klient”** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, spółka cywilna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie jest osobą prawną, a której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z SCM Umowę.
7. **Umowa** – umowa łącząca Klienta z SCM, obejmująca umowę leasingu samochodowego lub umowę pożyczki.
8. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U.2020, poz. 344).

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Każdy Klient korzystający z Portalu Klienta i/lub z Aplikacji zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, jego akceptacji i przestrzegania jego postanowień.
2. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Portalu Klienta i Aplikacji. Brak zgody na którekolwiek z postanowień Regulaminu oznacza całkowity brak możliwości korzystania z usług świadczonych przy wykorzystaniu Portalu Klienta i/lub Aplikacji.
3. SCM zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Aktualny regulamin jest zawsze dostępny na stronie internetowej <https://www.scmultirent.pl/> w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
4. Regulamin określa zasady świadczenia usług w ramach serwisu informatycznego Portal Klienta oraz Aplikacji mobilnej.
5. Korzystanie z Portalu Klienta i/lub Aplikacji jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na porozumiewanie się i przysyłanie informacji handlowej za pośrednictwem Portalu Klienta i/lub Aplikacji.

6. Warunkiem korzystania z Portalu Klienta i/lub Aplikacji jest posiadanie przez Klienta:
 1. aktywnego konta dostępowego na platformie „AutoSalon”, zgodnie z Regulaminem platformy sprzedażowej Autosalon Santander Consumer Multirent Sp. z o.o.,
 2. Umowy, a także,
 3. spełnienie przez Klienta wymagań technicznych, niezbędnych do współpracy z systemem informatycznym, którym posługuje się SCM, takich jak:
 - a) posiadanie przeglądarki internetowej, a w szczególności: Chrome w wersji 30 i wyższych, Firefox w wersji 30 i wyższych, Internet Explorer w wersji 9 i wyższych, Safari w wersji 6 i wyższych. Na innych przeglądarkach lub starszych wersjach Portal może nie działać prawidłowo. SCM zaleca korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek z dostępem do Internetu;
 - b) posiadanie programu umożliwiającego otwieranie plików zapisanych w formacie PDF.
7. Po zalogowaniu się na platformę „Autosalon”, o której mowa w ust. 6 Klient ma możliwość uruchomienia dostępu do Portalu Klienta, pod warunkiem posiadania przez Klienta Umowy. SCM weryfikuje zgłoszenie o założenie konta dostępowego na Portalu Klienta. Jeżeli weryfikacja przebiegnie pomyślnie, wówczas Klient otrzymuje dostęp do Portalu Klienta.
8. Logowanie do Portalu Klienta następuje każdorazowo przy użyciu Loginu i Hasła nadanego na platformie „Autosalon”.
9. Danymi osobowymi Klienta administruje SCM. Podanie danych osobowych jest niezbędne do nadania dostępu do Portalu Klienta.

§ 3

Rodzaj i zakres oferowanych usług elektronicznych oraz warunki ich świadczenia

1. W ramach Portalu Klienta i Aplikacji, Klient posiada dostęp do:
 - a. informacji o Umowach,
 - b. składania wniosków do zawartych Umów, w tym sprawdzania statusu złożonych przez siebie wniosków,
 - c. podglądu rozliczeń i sald związanych z zawartymi Umowami,
 - d. faktur elektronicznych, pod warunkiem wyrażenia zgody na udostępnianie faktur w formie elektronicznej i akceptacji Regulaminu eFaktury,
 - e. składania zapytań dotyczących Umów w tym otrzymywania odpowiedzi na złożone wnioski w formie elektronicznej,
 - f. otrzymywania dokumentów od SCM w formie elektronicznej z możliwością pobrania,
 - g. informacji szczegółowych o wszystkich swoich Umowach.
2. SCM zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w funkcjonalności Portalu i Aplikacji bez konieczności informowania Klientów. Zmiany w funkcjonalnościach nie stanowią zmiany Regulaminu.
3. SCM informuje i zastrzega, iż dane prezentowane w Portalu Klienta i Aplikacji są podane tylko i wyłącznie w celach informacyjnych i w żadnym wypadku nie stanowią wiążącej oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, ani nie mogą stanowić podstawy jakichkolwiek roszczeń względem SCM.
4. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie automatycznych powiadomień z Portalu Klienta i/lub Aplikacji.

5. Klient przyjmuje do wiadomości i zobowiązuje się respektować zakaz zamieszczania w Portalu Klienta treści o charakterze bezprawnym.

§ 4

Dane Osobowe

Administratorem danych osobowych jest Santander Consumer Multirent sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu. Szczegółowe informacje o Danych Osobowych, prawach Użytkownika i obowiązkach SCM w tym zakresie zostały umieszczone w **Polityce prywatności Santander Consumer Multirent sp. z o.o.**

§ 5

Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację jeśli SCM narusza Regulamin lub nie realizuje obowiązków określonych w Regulaminie.
2. Reklamacje dotyczące działania lub zaniechania SCM można złożyć:
 - pisemnie na adres: Santander Consumer Multirent sp. z o.o. ul. Legnicka 48 B, 54-202 Wrocław,
 - elektronicznie poprzez Portal Klienta,
 - elektronicznie na adres email: bok@scmultirent.pl.
3. Reklamacja Klienta powinna zawierać co najmniej:
 - 1) opis stanu faktycznego
 - 2) powód reklamacji
 - 3) wskazanie działania lub zaniechania SCM
 - 4) imię i nazwisko lub nazwę składającego reklamację
 - 5) adres korespondencyjny
 - 6) numer telefonu
 - 7) adres e-mail.
4. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni liczonych od dnia następnego po dniu otrzymania reklamacji przez SCM. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia, wskazaniu okoliczności, które wymagają dodatkowego ustalenia oraz podaniu przewidywanego terminu odpowiedzi.
5. W przypadku nieuwzględniania przez SCM roszczeń wynikających z reklamacji, wszelkie spory mogą być rozstrzygane pozasądowo przed Rzecznikiem Finansowym (na zasadach określonych w Ustawie o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym). Informacje o procedurze dostępu do pozasądowego rozstrzygania sporów znajdują się na stronie internetowej www.rf.gov.pl
6. Odpowiedzi na reklamacje będą przesyłane SCM w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta. Na wyraźną prośbę Klienta, reklamacja może zostać odesłana w formie pisemnej za pośrednictwem operatora pocztowego.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Wszystkie operacje i dyspozycje dokonane za pomocą Portalu Klienta oraz Aplikacji po zalogowaniu uważa się za zlecone przez Klienta.

2. Operacje i dyspozycje dokonane za pomocą Portalu Klienta i/lub Aplikacji w strefie „Wnioski” powodują naliczenie opłat zgodnie z warunkami zawartej Umowy, w związku z którą składany jest wniosek.
3. Użytkowanie Portalu Klienta i/lub Aplikacji jest bezpłatne.
4. W przypadku ewentualnych sporów wynikłych w związku ze świadczeniem usługi przewidzianej niniejszym Regulaminem strony będą dążyć do polubownego ich rozstrzygnięcia. W przypadku niemożności ich rozwiązania na drodze polubownej spory te rozstrzygane są przez sąd właściwy ze względu na siedzibę SCM.
5. SCM zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu w następujących przypadkach:
 1. zmiany ogólnie obowiązujących przepisów prawa,
 2. zmiany bądź wprowadzenia nowych funkcjonalności dotyczących wykonywania usług elektronicznych, o których mowa w Regulaminie.
6. W sprawach, których Regulamin nie reguluje, stosuje się odpowiednio przepisy prawa polskiego.

Regulamin obowiązuje od dnia 12 kwietnia 2021 r.