

REGULAMIN RAT W SKLEPACH STACJONARNYCH EURO

W tym regulaminie opisujemy, w jaki sposób możesz złożyć wniosek i podpisać umowę kredytu na zakup towarów/usług w sklepie stacjonarnym EURO. Przed podpisaniem umowy o kredyt, przeczytaj ten dokument.

Z chwilą akceptacji regulaminu zawierasz z nami umowę o świadczenie usługi, która służy zawarciu umowy. Umowa o świadczenie usługi wygasa po zawarciu umowy. W trakcie zawierania umowy możesz zrezygnować z jej zawarcia.



Gdy w regulaminie piszemy:

- a) „Ty” (np. Ciebie, Twój) – mamy na myśli każdą osobę, która może podpisać umowę kredytu,
- b) „my” (np. nas) – mamy na myśli Credit Agricole Bank Polska S.A.,
- c) EURO – mamy na myśli sklep stacjonarny spółki, od której kupujesz towar.

Niektórych pojęć w tym regulaminie używamy w określonym znaczeniu. Wyjaśniamy je na końcu regulaminu.

Nie możesz korzystać z usług, które udostępniamy w sposób i w celu niezgodnym z prawem. Nie możesz nam też dostarczać treści bezprawnych.

Jakie są warunki podpisania umowy w sklepach stacjonarnych EURO

1. Możesz złożyć wniosek o zawarcie umowy w sklepie stacjonarnym EURO, jeśli:
 - a. masz nadany numer PESEL,
 - b. masz ważny polski dowód osobisty lub kartę pobytu,
 - c. masz polski numer telefonu, który umożliwia odbieranie wiadomości SMS z bramek GSM.
2. Kredytu udzielamy tylko na wniosek jednej osoby. Nie ma możliwości łączenia dochodów z inną osobą.
3. Możesz w każdej chwili przerwać proces składania wniosku.
4. Przed podpisaniem umowy pracownik EURO musi Cię zidentyfikować na podstawie dokumentu tożsamości.

Jak złożyć wniosek i jak podpisujemy umowę

5. Wniosek składasz w sklepie stacjonarnym EURO.
6. Pracownik EURO sporządza wniosek o zawarcie umowy na podstawie informacji podanych przez Ciebie.
7. My oceniamy Twoją zdolność kredytową i wydajemy decyzję kredytową.
8. Jeśli wydamy pozytywną decyzję, pracownik EURO drukuje i wręcza Ci: projekt umowy, formularz informacyjny kredytu konsumenckiego, Kartę Klienta oraz regulamin.



Formularz informacyjny kredytu konsumenckiego jest to dokument, w którym prezentujemy informacje na temat kredytu. Jego wzór i treść wynika z ustawy o kredycie konsumenckim.

Karta Klienta jest to dokument, w którym są zebrane:

- Twoje dane osobowe oraz teleadresowe,
- udzielone przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym w celach marketingowych,
- informacje na temat przetwarzania danych osobowych oraz sposób, w jaki realizujemy Twoje prawa związane z przetwarzaniem danych.

Informacje na temat przetwarzania danych osobowych znajdziesz również na stronie www.credit-agricole.pl/rodo.

9. Jeśli, po zapoznaniu się z dokumentami, akceptujesz ich treść i warunki kredytu możesz podpisać umowę.
10. Jeśli zauważysz błędy w dokumentach, zgłoś je pracownikowi EURO. A po podpisaniu umowy zgłoś nam to jak najszybciej przez CA24 Infolinia lub w każdej z naszych placówek.
11. Zawierasz umowę w postaci elektronicznej, dlatego Twoje oświadczenie woli zawarcia umowy (podpis) również ma taką postać. Na Twój numer telefonu wysyłamy kod jednorazowy, który służy jako podpis elektroniczny. Odczytaj ten

kod pracownikowi EURO, który dołączy go do umowy. W ten sposób podpiszesz umowę.

	Kod jednorazowy zachowuje ważność przez 10 minut od doręczenia. Możemy wygenerować kolejny, ale nie więcej niż 10 kodów łącznie. <i>Każdego dnia numerujemy kody od nowa. W smsie znajdziesz numer kodu z danego dnia. Jeśli 5 razy pomylisz się przy podawaniu kodu (podaś błędny kod lub ten, który stracił ważność), odrzucimy Twój wniosek. W takim przypadku musisz powtórzyć proces wnioskowania o kredyt.</i>
	Składasz podpis elektroniczny zgodnie z art. 7 prawa bankowego. Ten przepis pozwala na zawarcie umowy w postaci elektronicznej, której skutek jest taki sam jak umowy zawartej na piśmie.
	Chwilą złożenia przez Ciebie oświadczenia woli zawarcia umowy jest chwila, w której podpisujesz umowę podpisem elektronicznym oraz potwierdzasz wolę zawarcia umowy.

12. Gdy obsługujemy Twój wniosek, sprawdzamy, czy dane, które podajesz pracownikowi EURO, spełniają wymagane kryteria, np. format lub liczba znaków. Porównujemy także te dane z dokumentami i innymi naszymi informacjami.
13. Stosujemy metody i środki techniczne, które służą wykrywaniu i korygowaniu błędów w danych wprowadzonych podczas zawierania umowy.
14. Wysyłamy Ci e-mailem umowę podpisaną przez nas kwalifikowanym podpisem elektronicznym. A jeśli nie podasz nam swojego adresu e-mail, podpisaną przez nas umowę prześlemy Ci pocztą tradycyjną.
15. Umożliwiamy Ci dostęp do zarchiwizowanej umowy w dowolnym momencie. W tym celu złóż wniosek w CA24 Infolinia lub w naszej placówce.

Co robimy w sytuacji, gdy nie możesz przeczytać dokumentów

16. Pracownik EURO dodaje do wniosku informację, że mamy się z Tobą skontaktować.
17. Kontaktujemy się z Tobą telefonicznie i:
 - a. informujemy, że umowę podpiszesz w postaci elektronicznej,
 - b. odczytujemy regulamin i odbieramy od Ciebie zgodę na taki sposób zawarcia umowy,
 - c. odczytujemy treść umowy oraz Kartę Klienta.

Możemy odstąpić od odczytania treści umowy, jeśli potwierdzisz, że znasz już jej treść. W takiej sytuacji odczytujemy treść informacji, które wynikają z art. 30 ust. 1 pkt 1-8 oraz 31 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy o kredycie konsumenckim.
18. Jeśli akceptujesz treść dokumentów i warunki kredytu, możesz podpisać umowę.
19. Na Twój numer telefonu wysyłamy kod jednorazowy, którym podpisujesz umowę. Odczytujesz kod jednorazowy pracownikowi EURO (możesz to zrobić przez aplikację, która zmienia tekst na głos), który dołączy go do umowy. W ten sposób podpiszesz umowę.
20. W pozostałym zakresie proces zawarcia umowy przebiega tak samo jak w rozdziale „Jak złożyć wniosek i jak podpisujemy umowę”.

Jak składać reklamacje

21. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.
22. Możesz to zrobić:

Jak	W jaki sposób
ustnie	- o osobiście w każdej z naszych placówek, - o telefonicznie w CA24 Infolinia pod numerami telefonów: 19 019 lub +48 71 35 49 009 (z zagranicy i z telefonów komórkowych),

pisemnie	- o listem wysłanym na adres Credit Agricole Bank Polska S.A., ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław, - o osobiście w dowolnej w każdej z naszych placówek,
elektronicznie	- o przez formularz kontaktowy na naszej stronie internetowej, - o wewnętrzną pocztą w CA24 eBank (opcja dostępna dla osób, które posiadają odpowiedni dostęp), - o na adres do doręczeń elektronicznych banku: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29.

23. W reklamacji opisz swoje zastrzeżenia i podaj dane, które pozwolą zidentyfikować Ciebie oraz umowę lub usługę, której dotyczy reklamacja.



Zależy nam, żeby szybko rozpatrywać reklamacje. Dlatego:

- a) *złóż reklamację jak najszybciej,*
- b) *zamieść w niej:*
 - o *swoje imię i nazwisko,*
 - o *swój numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości,*
 - o *informację, czego dotyczy reklamacja (np. produkt, usługa, promocja),*
 - o *Twoje zastrzeżenia,*
 - o *Twoje oczekiwania,*
- c) *dołącz dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć,*
- d) *jeśli składasz reklamację pisemnie, pamiętaj, żeby ją podpisać.*

Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.

24. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.

25. Poinformujemy Cię o wyniku reklamacji jak najszybciej, do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.

26. W szczególnie skomplikowanych przypadkach ten termin może się wydłużyć. Wtedy poinformujemy Cię o tym, podamy przyczynę opóźnienia i okoliczności, które musimy ustalić. Podamy też przewidywany termin odpowiedzi. Będzie to maksymalnie 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację.

27. Odpowiadamy na reklamację:

- a. na Twój wniosek – e-mailem,
- b. na piśmie lub innym trwałym nośniku.

28. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.

29. Możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zasady postępowania znajdziesz w regulaminach zamieszczonych na stronach internetowych odpowiednich instytucji.

Instytucja	Strona internetowa
Arbiter Bankowy	https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy
Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego	https://knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny
Rzecznik Finansowy	https://rf.gov.pl
Powiatowy lub Miejski Rzecznik Konsumentów	dane kontaktowe znajdziesz m.in. na stronach internetowych miast i powiatów
Europejska platforma internetowego rozstrzygania sporów ODR	https://ec.europa.eu/consumers/odr/

30. Możesz złożyć pozew do właściwego sądu powszechnego.

Jak przechowujemy i zabezpieczamy dokumenty

31. Umowę utrwalamy w taki sposób, że:

- a. zapewniamy integralność dokumentu (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia),
- b. możliwa jest weryfikacja podpisu elektronicznego,
- c. możliwe jest odczytanie wszystkich danych zawartych w dokumencie do czasu zakończenia jego

przechowywania.

32. Przechowujemy i zabezpieczamy dokumenty w dwóch kopiach. Każda z kopii jest na innym informatycznym nośniku danych oraz w oddalonych od siebie lokalizacjach. Jednocześnie:

- a. możliwe jest ustalenie daty utrwalenia dokumentu,
- b. dostęp do dokumentu wyłącznie dla osób uprawnionych,
- c. dokumenty są chronione przed przypadkowym lub nieuprawnionym zniszczeniem,
- d. stosujemy powszechnie uznawane metody i środki ochrony dokumentu.

33. Przechowujemy nagrania rozmowy pomiędzy nami a Tobą, o której mowa w pkt. 16 regulaminu.

Słownik

POJĘCIE	WYJAŚNIENIE
bank, my	Credit Agricole Bank Polska S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000039887, NIP 657-008-22-74, kapitał zakładowy 1.023.607.600,00 zł w całości wpłacony, adres e-mail banku: info@credit-agricole.pl, strona internetowa: https://www.credit-agricole.pl
EURO	EURO Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Muszkieterów 15, 02-273 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000117710, NIP 527-000-59-84; Euro Net jest pośrednikiem kredytowym, który pośredniczy w zawarciu umowy.
sklep stacjonarny	sieć sklepów stacjonarnych, których właścicielem jest EURO; są oznaczone logo RTV EURO AGD lub EURO.
umowa	umowa kredytu na zakup towarów/usług; do tej umowy stosuje się ustawę o kredycie konsumenckim.