

# Regulamin Użytkowania Portalu KlientEFL

## §1. Wstęp

Regulamin określa warunki korzystania z portalu internetowego dedykowanego dla klientów EFL, zwanego dalej „Usługą Portal KlientEFL”. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia Ogólnych Warunków Umowy Leasingu.

## §2. Definicje

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. Centrala EFL – centrala siedziby EFL, znajdująca się we Wrocławiu przy Pl. Orłąt Lwowskich 1;
2. EFL – Europejski Fundusz Leasingowy S.A. z siedzibą we Wrocławiu (kod pocztowy: 53-605), pl. Orłąt Lwowskich 1, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000026609;
3. Grupa EFL – EFL oraz Jednostki Grupy EFL;
4. Jednostki Grupy EFL - Jednostki podporządkowane w stosunku do EFL w rozumieniu ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jednolity z 2009 r., Dz. U. Nr 152, poz. 1223 ze zm.), w tym: EFL Service S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Carefleet S.A. z siedzibą we Wrocławiu, EFL Finance S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Credit Agricole Bank Polska z siedzibą we Wrocławiu, Eurofactor Polska z siedzibą w Warszawie;
5. Hasło tymczasowe – generowany przez systemy EFL ciąg znaków wysyłany jako treść SMS będący odpowiedzią na SMS o treści PWD, wysłany na numer 609 808 404 z telefonu, o którym mowa jest w punkcie 8 Definicji;
6. Hasło osobiste – hasło zdefiniowane przez Użytkownika po zalogowaniu do Portalu z użyciem HASŁA tymczasowego;
7. Klient – leasingobiorca, będący klientem EFL;
8. Login – ciąg znaków będący numerem telefonu komórkowego podanego do umowy leasingu do świadczenia Usługi Portal KlientEFL. Login jest wykorzystywany przez Użytkownika w momencie logowania do Portalu;
9. Portal – samoobsługowy system internetowy oferowany przez EFL poprzez Przeglądarkę internetową, znajdujący się pod adresem <https://klient.efl.com.pl>
10. Umowa Leasingu – umowa leasingu zawarta pomiędzy klientem a EFL, określająca zakres usług świadczonych przez EFL;
11. Umowa ubezpieczenia – umowa ubezpieczenia pojazdu będącego przedmiotem umowy leasingu, zawarta za pośrednictwem EFL Finance;
12. Umowa – Umowa Leasingu lub Umowa ubezpieczenia;
13. Przeglądarka internetowa – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML: Internet Explorer 9 -co najmniej w wersji i wyższej, Mozilla FireFox , Google Chrome lub Safari;
14. Regulamin – niniejszy regulamin użytkowania Usługi Portal KlientEFL;
15. Użytkownik – Klient lub inna osoba uprawniona przez Klienta do dysponowania dostępem do Portalu;
16. Tabela Opłat – tabela opłat i prowizji pobieranych przez EFL za czynności związane z obsługą Umów;
17. Usługi dodatkowe – eFaktura, Karta Paliwowa - świadczone za pomocą Portalu;
18. Demo - Portal dostępny w wersji demonstracyjnej prezentującej funkcjonalności dla fikcyjnych danych. Umożliwia zapoznanie się z usługą bez konieczności zawierania Umów.

## §3. Zakres działania

1. Usługa Portal KlientEFL polega na umożliwieniu Użytkownikowi dostępu do Portalu oraz na przesyłaniu powiadomień, na podany przez Klienta numer telefonu komórkowego oraz adres email.
2. Portal dostępny jest poprzez Przeglądarkę internetową i umożliwia Użytkownikowi dostęp do informacji o Umowach i Usługach dodatkowych oraz zlecenie czynności dotyczących Umów i Usług dodatkowych, a w szczególności:
  - a. uzyskiwanie informacji o zawartych Umowach i ofertach Umów,
  - b. uzyskiwanie informacji o należnościach Klienta względem EFL,
  - c. uzyskiwanie informacji o produktach i usługach oferowanych przez Grupę EFL,

- d. korzystanie z Usług dodatkowych za pomocą Portalu,
3. Powiadomienia automatyczne w ramach Usługi Portal KlientEFL zawierają w szczególności informacje:
- o emisji faktury VAT z tytułu Umowy leasingu wraz z kwotą i terminem zapłaty, wysyłane 3 dni po jej emisji,
  - o należności do zapłaty z tytułu Umowy leasingu wraz z kwotą i terminem zapłaty, wysyłane na 5 dni przed tym terminem,
  - o dacie zakończenia Umowy leasingu, wysyłane na 14 dni przed terminem jej zakończenia,
  - o dacie końca ważności dowodu rejestracyjnego przedmiotu leasingu, wysyłane na 14 dni przed terminem ważności,
  - o dacie wygaśnięcia polisy ubezpieczeniowej pojazdu, wysyłane na 14 dni przed tą datą
  - o wystawieniu polisy do Umowy ubezpieczenia pojazdu, następnego dnia po wystawieniu
  - o dostępnej na Portalu ofercie zawarcia Umowy
4. Powiadomienia, o których mowa w ust. 3 udostępniane będą Klientowi przez:
- wiadomość tekstową SMS na numer telefonu komórkowego podanego w treści Umowy leasingu do świadczenia Usługi Portal KlientEFL, wysyłaną w dni robocze w godzinach 9-17
  - wiadomość wysyłaną na adres email podany przez Klienta jako adres kontaktowy,
  - Portal, po zalogowaniu do niego.
- Z wyłączeniem pkt. c, Użytkownik może zmieniać powyższe sposoby powiadomień za pomocą funkcjonalności Portalu.

#### **§4. Usługa dodatkowa eFaktura**

- Za pomocą Portalu świadczona jest usługa udostępniania pliku faktury elektronicznej (eFaktura) wystawionej przez EFL.
- Jeśli dokument został wystawiony jako faktura elektroniczna można pobierać pierwotnie wystawione egzemplarze oraz zamawiać i pobierać duplikaty tych dokumentów. Dokumenty można pobierać wielokrotnie przy czym można pobierać tylko ostatnio wystawioną wersję dokumentu - oznacza to, że z chwilą wystawienia duplikatu, do pobrania z Portalu możliwy jest jedynie ostatni duplikat faktury.
- Zgłoszenie wniosku o duplikat dokumentu możliwe jest po pobraniu poprzedniej wersji dokumentu (oryginału bądź poprzedniego duplikatu) i nie częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym.

#### **§5. Dostęp i autoryzacja**

- Dostęp do Portalu jest możliwy poprzez bezpieczne połączenie internetowe na podstawie Loginu oraz hasła.
- Aby zalogować się po raz pierwszy należy skorzystać z Hasła tymczasowego. Po zalogowaniu należy zmienić Hasło tymczasowe na Hasło osobiste. Hasło tymczasowe jest ważne maksymalnie 30 dni od daty wygenerowania.
- W przypadku trzykrotnego wpisania niewłaściwego hasła, do zalogowania wymagane jest także podanie kodu zabezpieczającego dostępnego z obrazka na ekranie logowania.
- Użytkownik powinien zachować poufność i nie udostępniać hasła. W przypadku ujawnienia lub utraty hasła, Klient może wysłać żądanie wygenerowania nowego Hasła tymczasowego, które nadpisuje poprzednie hasło dla loginu i umożliwia logowanie. W przypadku utraty lub zmiany telefonu komórkowego (Loginu) Klient zobowiązany jest do zmiany tego numeru przez Portal lub niezwłocznego pisemnego poinformowania EFL o tym fakcie
- Szczegółowy sposób postępowania Użytkownika w związku z uzyskiwaniem informacji za pośrednictwem Usługi Portal KlientEFL jest zawarty na stronach internetowych Portalu w tym jako DEMO.
- Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone przy użyciu prawidłowego numeru telefonu komórkowego Klienta (Loginu) i kodu dostępu (Hasła) uważa się za zlecone przez Klienta.
- Leasingodawca nie bierze odpowiedzialności za ewentualne niedostarczenie lub utrudnienia w dostarczaniu wiadomości SMS Klientowi, wynikające z konfiguracji aparatu telefonicznego Klienta lub z przyczyn leżących po stronie operatora sieci telefonii komórkowej, za pośrednictwem której są wysyłane.

#### **§6. Opłaty**

- Za korzystanie z Usługi Portal KlientEFL pobierane są opłaty zgodnie z warunkami określonymi w Umowie Leasingu.
- Za wykonywanie i zlecenie wykonania czynności za pomocą Portalu, EFL pobiera opłaty i prowizje zgodnie ze stawkami określonymi w Tabeli Opłat.

#### **§7. Rozwiązanie Umowy Leasingu w zakresie Usługi Portal KlientEFL**

- EFL może zaprzestać świadczenia Usługi Portal KlientEFL wypowiadając umowę w zakresie Usługi Portal KlientEFL, w przypadkach:
  - wycofania Usługi Portal KlientEFL z oferty Leasingodawcy – z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia,
  - rozwiązania Umowy leasingu bez zachowania okresu wypowiedzenia,

2. EFL niezwłocznie poinformuje Klienta o terminie przerwania świadczenia usługi.
3. Rozwiązanie umowy w zakresie Usługi Portal KlientEFL jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy w zakresie Usług dodatkowych

#### **§8. Zmiany Regulaminu**

Leasingodawca zastrzega sobie możliwość zmiany postanowień Regulaminu oraz wprowadzania zmian w funkcjonowaniu Usługi Portal KlientEFL. O każdej zmianie EFL doręczy Klientowi informację przez wysłanie wiadomości SMS na podany do świadczenia Usługi Portal KlientEFL numer telefonu oraz poprzez zamieszczenie stosownej informacji na Portalu. Jeżeli w terminie 14 dni od daty doręczenia informacji Klientowi korzystający z Usługi Portal KlientEFL Klient nie złoży pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w zakresie Usługi Portal KlientEFL zmienione postanowienia wiążą strony od dnia ich wprowadzenia.

#### **§9. Postępowanie Reklamacyjne**

1. Za reklamację uważa się wystąpienie skierowane do EFL przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usługi Portal KlientEFL.
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce EFL obsługującej Klientów:
  - a. w formie elektronicznej na adres: [reklamacje@efl.com.pl](mailto:reklamacje@efl.com.pl) lub poprzez stronę internetową Leasingodawcy: [www.efl.pl](http://www.efl.pl),
  - b. przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529), na adres CENTRALI EFL,
  - c. ustnie - telefonicznie pod numerem telefonu: 71) 769-31-99 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w miejscach wskazanych powyżej,
  - d. w formie pisemnej osobiście, w szczególności w Centrali EFL.
3. EFL rozpatruje reklamację i udziela Klientowi odpowiedzi w formie pisemnej bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Odpowiedź EFL może być dostarczona Klientowi pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 3, EFL przekaze Klientowi informację, w których:
  - a. wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - b. wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - c. określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

#### **§10. Postanowienia końcowe**

Wszelkie spory związane z wykonaniem, niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi Portal KlientEFL, rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Leasingodawcy.

14 czerwca 2016