

# Regulamin Użytkowania Portalu KlientEFL

## §1. Wstęp

Regulamin określa warunki korzystania z portalu internetowego dedykowanego dla klientów EFL, zwanego dalej „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 ul. Legnickiej 48 bud. C-D , 54-202 Wrocław;
2. Demo – Portal dostępny w wersji demonstracyjnej, prezentującej jego funkcjonalności dla fikcyjnych danych i umożliwiającej zapoznanie się z Usługą bez konieczności zawierania Umów;
3. EFL – Europejski Fundusz Leasingowy S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Legnickiej 48 bud. C-D , 54-202 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000026609;
4. Grupa EFL – EFL oraz Jednostki Grupy EFL;
5. Serwis SMS – system wysyłający i odbierający wiadomości SMS pod numerem 609 808 404. Wiadomości wysłane na ten numer mogą być obciążane opłatą zgodnie z taryfą operatora Użytkownika.
6. Hasło tymczasowe – ciąg znaków generowany i wysyłany z Serwisu SMS będący odpowiedzią na SMS Użytkownika o treści: HASŁO, HASŁO lub PWD (bez rozróżniania wielkości znaków), lub będący realizacją zgłoszenia Klienta innym kanałem - ważny 1 godzinę od wygenerowania;
7. Hasło osobiste – hasło zdefiniowane przez Użytkownika po zalogowaniu do Portalu z użyciem Hasła tymczasowego. Hasło musi składać się z minimum 8 znaków, w tym co najmniej 3 z 4 następujących znaków: wielka litera, mała litera, cyfra, znak specjalny (np. !, ?, &) – ważne 1 rok od zapisania w Portalu.
8. 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 S.A. z siedzibą w Warszawie;
9. Klient – leasingobiorca albo były leasingobiorca – druga strona Umowy Leasingu;
10. Login – ciąg znaków będący numerem telefonu komórkowego podanego do Umowy Leasingu do świadczenia Usługi. Login jest wykorzystywany przez Użytkownika w momencie logowania do Portalu;
11. OWUL – Ogólne Warunki Umowy Leasingu;
12. Portal – samoobsługowy system internetowy oferowany przez EFL poprzez Przeglądarkę internetową, znajdujący się pod adresem <https://klient.efl.com.pl>;
13. Przeglądarka internetowa – program komputerowy umożliwiający przeglądanie dokumentów w standardzie HTML co najmniej w wersjach: Internet Explorer 10, Mozilla FireFox 45, Google Chrome 38 lub Safari 10;
14. Regulamin – niniejszy regulamin użytkowania Usługi;
15. Telekod – usługa/ciąg znaków zdefiniowany przez Klienta, „pozwalający każdorazowo na szybszą weryfikację uprawnionej osoby podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem, w celu uzyskania informacji i zlecenia czynności związanych z Umowami Leasingu. Telekod powinien składać się z 6 cyfr, w tym co najmniej 3 cyfry różne.;
16. Umowa – Umowa Leasingu lub Umowa ubezpieczenia;
17. Umowa Leasingu – umowa leasingu, zawarta pomiędzy klientem a EFL, określająca zakres usług świadczonych przez EFL;
18. Umowa ubezpieczenia – umowa ubezpieczenia pojazdu, będącego przedmiotem Umowy Leasingu, zawarta za pośrednictwem EFL Finance;
19. Usługa – Portal KlientEFL;
20. Użytkownik – Klient lub inna osoba uprawniona przez Klienta do dysponowania dostępem do Portalu;
21. Usługi dodatkowe – faktura elektroniczna (eFaktura), Karta Paliwowa - świadczone za pomocą Portalu.

## §3. Zakres działania

1. Usługa polega na umożliwieniu Użytkownikowi dostępu do Portalu oraz na przesyłaniu powiadomień z Serwisu SMS 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 lub propozycjach Umów,
  - b. uzyskiwanie informacji o należnościach Klienta względem EFL,
  - c. dostęp do faktur elektronicznych,
  - d. wysyłanie wniosków o zmiany w Umowie,
  - e. wysyłanie oraz pobieranie dokumentów wymaganych do obsługi Umów przez EFL,
  - f. zmiana danych do korespondencji,
  - g. korzystanie z Usług dodatkowych za pomocą Portalu
  - h. zmiany Telekodu
3. Powiadomienia przesyłane Użytkownika przez EFL w ramach Usługi zawierają w szczególności informacje o:
- a. konieczności uwierzytelnienia Loginu
  - b. aktywacji Usługi
  - c. emisji faktury z tytułu Umowy Leasingu wraz z kwotą i terminem zapłaty, wysłane 3 dni po jej emisji,
  - d. należności do zapłaty z tytułu Umowy Leasingu wraz z kwotą i terminem zapłaty, wysłane na 5 dni przed tym terminem,
  - e. dacie zakończenia Umowy Leasingu, wysłane na 14 dni przed terminem jej zakończenia,
  - f. dacie końca ważności dowodu rejestracyjnego przedmiotu leasingu, wysłane na 14 dni przed terminem ważności,
  - g. dacie wygaśnięcia polisy ubezpieczeniowej pojazdu, wysłane na 14 dni przed tą datą,
  - h. wystawieniu polisy do Umowy ubezpieczenia pojazdu, następnego dnia po wystawieniu,
  - i. dostępnej na Portalu ofercie lub propozycji zawarcia Umowy.
4. Powiadomienia, o których mowa w ust. 3 powyżej, udostępniane będą Klientowi przez:
- a. wiadomość tekstową SMS na numer Login, wysłaną w dni robocze w godzinach 9-17,
  - b. wiadomość wysłaną na adres email podany przez Klienta jako adres kontaktowy,
  - c. Portal, po zalogowaniu do niego.
- Z wyłączeniem lit. c, Użytkownik może zmieniać powyższe sposoby powiadomień za pomocą funkcjonalności Portalu.

#### **§4. Faktura elektroniczna (eFaktura)**

1. EFL udostępnia Leasingobiorcy, dla umów z aktywną opcją eFaktura, pliki faktur elektronicznych, wystawianych przez EFL z związku z obowiązywaniem Umowy Leasingu poprzez:
  - a. Portal, niezależnie od wysłania eFaktur w formie email
  - b. Wiadomość email wysłaną z adresu [Twoja-eFaktura@efl.com.pl](mailto:Twoja-eFaktura@efl.com.pl) na wskazane przez Leasingobiorcę adresy email, dla Umów z aktywną opcją wysyłania faktur na adres email.  
Faktury udostępniane są w formie załączników do wiadomości lub, dla korekt dokumentów - poprzez link do Portalu gdzie można pobrać wskazane w wiadomości dokumenty.
2. Jeśli EFL udostępnił fakturę elektroniczną poprzez Portal, Użytkownik może pobierać pierwotnie wystawione jej egzemplarze oraz zamawiać i pobierać duplikaty tych dokumentów. Użytkownik może pobierać dokumenty faktur elektronicznych wielokrotnie, przy czym do pobrania dostępna będzie tylko ostatnio wystawiona wersja dokumentu. Oznacza to, że z chwilą wystawienia duplikatu faktury elektronicznej, do pobrania z Portalu możliwy będzie jedynie ostatni duplikat faktury elektronicznej.
3. Zgłoszenie wniosku o duplikat dokumentu faktury elektronicznej możliwe jest po pobraniu poprzedniej wersji dokumentu (oryginału bądź poprzedniego duplikatu) i nie częściej niż raz w miesiącu kalendarzowym.
4. Użytkownik ma zapewniony dostęp do faktur elektronicznych jedynie do chwili wygaśnięcia dostępu do Portalu. Przed końcem tego okresu Klient zobowiązany jest do pobrania wcześniej udostępnionych przez EFL plików faktur elektronicznych.
5. Leasingobiorca może zmienić adresy email, na które przesyłane są mu eFaktury a także zrezygnować z dostępu do faktury elektronicznej. W takim przypadku Leasingobiorca zobowiązany jest do poinformowania EFL o zmianie. Brak informacji o zmianie adresów email lub o rezygnacji z eFaktury powoduje, że EFL uważa za doręczoną fakturę elektroniczną na adres, który dotychczas wskazał Leasingobiorca.

#### **§5. Dostęp i autoryzacja**

1. Dostęp do Portalu jest możliwy poprzez bezpieczne połączenie internetowe na podstawie Loginu oraz Hasła.
2. Aby uzyskać dostęp należy uwierzytelnić numer telefonu (Loginu) w celu potwierdzenia Użytkownika. Użytkownik z numeru telefonu komórkowego wysyła na numer Serwisu SMS wiadomość o treści „FIRMA NRNIP”, gdzie NRNIP jest numerem NIP Klienta z Umowy Leasingu, do której przypisany jest dany Login. Poprawne uwierzytelnienie zostanie potwierdzone wiadomością zwrotną o aktywacji Usługi. Zalogowanie bez wymaganego uwierzytelnienia nie jest możliwe.
3. Aby zalogować się po raz pierwszy należy skorzystać z Hasła tymczasowego. Po zalogowaniu się Hasłem tymczasowym można je zmienić na Hasło osobiste.

4. W przypadku trzykrotnego wpisania niewłaściwego hasła, do zalogowania wymagane jest także podanie kodu zabezpieczającego dostępnego z obrazka na ekranie logowania.
5. Użytkownik powinien zachować poufność i nie udostępniać hasła. W przypadku ujawnienia, utraty lub wygaśnięcia hasła, Klient może wysłać żądanie wygenerowania nowego Hasła tymczasowego, które nadpisuje poprzednie hasło dla Loginu i umożliwia logowanie.
6. W przypadku utraty telefonu komórkowego lub zmiany numeru telefonu (Loginu) Klient zobowiązany jest do zmiany tego numeru przez Portal lub niezwłocznego pisemnego poinformowania EFL o tym fakcie. Do samodzielnej zmiany Loginu poprzez Portal należy mieć dostęp do poprzedniego numeru telefonu celem potwierdzenia dyspozycji kodem zmiany wysłanym z Serwisu SMS.
7. Szczegółowy sposób postępowania Użytkownika w związku z uzyskiwaniem informacji za pośrednictwem Portalu KlientEFL jest zawarty na stronach internetowych Portalu, w tym jako Demo.
8. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone przy użyciu prawidłowego numeru telefonu komórkowego Klienta (Loginu) i kodu dostępu (Hasła) uważa się za zlecone przez Klienta.
9. EFL 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.
10. Dostęp do Portalu możliwy jest do 3 miesięcy po rozwiązaniu Umowy Leasingu do której Usługa jest świadczona, w szczególności, w celu pobrania faktur elektronicznych. Nie dotyczy to przypadków wskazanych w § 7 Regulaminu.

#### **§6. Opłaty**

1. Za korzystanie z Usługi mogą być pobierane opłaty zgodnie z warunkami określonymi w Umowie Leasingu, do której Usługa jest świadczona
2. Za wykonywanie i zlecenie wykonania czynności za pomocą Portalu, EFL pobiera opłaty i prowizje zgodnie ze stawkami określonymi w Umowie Leasingu, której dotyczy czynność.

#### **§7. Dezaktywacja dostępu do Usługi**

1. EFL może zaprzestać świadczenia Usługi Portal KlientEFL rozwiązując umowę w zakresie Usługi Portal KlientEFL, w przypadkach:
  - a. wycofania Usługi Portal KlientEFL z oferty EFL – z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia,
  - b. naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu – bez zachowania okresu wypowiedzenia,
2. EFL niezwłocznie poinformuje Klienta o terminie przerwania świadczenia Usługi.
3. Rozwiązanie umowy w zakresie Usługi jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy w zakresie Usług dodatkowych i oznacza brak możliwości korzystania z funkcjonalności Usługi oraz Usług dodatkowych.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo do pisemnego wypowiedzenia umowy w zakresie Portalu KlientEFL. W wyniku rozwiązania umowy o świadczenie Usługi dostęp Uczestnika do Portalu zostaje zablokowany.

#### **§8. Zmiany Regulaminu**

EFL zastrzega sobie możliwość zmiany postanowień Regulaminu oraz wprowadzania zmian w funkcjonowaniu Usługi. O każdej zmianie EFL doręczy Klientowi informację przez wysłanie wiadomości SMS na podany do świadczenia Usługi numer telefonu lub adres e-mail Klienta oraz poprzez zamieszczenie stosownej informacji na Portalu. Jeżeli w terminie 14 dni od daty doręczenia informacji Klientowi, Klient nie złoży pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w zakresie Usługi 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 .
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 EFL: [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 informacje, 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, rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby EFL.

1 kwietnia 2021r.