

W tym regulaminie opisujemy, w jaki sposób możesz złożyć wniosek i podpisać umowę kredytu na zakup towarów/usług w sklepie internetowym 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 spółkę, od której kupujesz towar za pośrednictwem sklepu internetowego.

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 sklepie internetowym EURO

1. Możesz złożyć wniosek o zawarcie umowy w sklepie internetowym EURO, jeśli masz:

- a. nadany numer PESEL,
- b. polski numer telefonu, który umożliwia odbieranie wiadomości SMS z bramek GSM,
- c. rachunek bankowy i korzystasz z bankowości elektronicznej,



Rachunek ten musi być prowadzony przez bank lub SKOK, które działają w Polsce.

Nie może to być rachunek firmowy.

- d. ważny polski dowód osobisty,
- e. urządzenie z dostępem do internetu, przeglądarką internetową, oprogramowaniem do wyświetlania plików w formacie PDF,
- f. adres e-mail.

2. Kredytu udzielamy tylko na wniosek jednej osoby. Nie możesz łączyć dochodów z inną osobą.

3. Możesz w każdej chwili przerwać proces składania wniosku.

4. Przed podpisaniem umowy musimy Cię zidentyfikować. Wykorzystujemy do tego przelew identyfikacyjny. Porównujemy dane z tego przelewu z danymi podanymi przez Ciebie we wniosku.

Jak złożyć wniosek i jak podpisujemy umowę

5. W sklepie internetowym EURO dodaj towary do koszyka, wybierz sposób płatności **Raty przez Internet** i przejdź do wniosku kredytowego.

6. Wypełnij wniosek, zapoznaj się z regulaminem i złóż wymagane oświadczenia.

7. My oceniamy Twoją zdolność kredytową i wydajemy decyzję kredytową.

8. Jeśli wydamy pozytywną decyzję, wysyłamy na Twój adres e-mail: regulamin, projekt umowy, formularz informacyjny kredytu konsumenckiego oraz Kartę Klienta. Dokumenty są zabezpieczone hasłem, którym jest 8 ostatnich cyfr Twojego numeru PESEL.



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 teled adresowe,
- 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. Zapoznaj się z dokumentami. Jeśli akceptujesz ich treść i warunki kredytu, potwierdź swoją tożsamość.
10. Jeśli zauważysz błędy w dokumentach, które Ci przekazemy, zgłoś nam to jak najszybciej przez CA24 Infolinia lub w każdej z naszych placówek.
11. Zrób przelew ze swojego konta osobistego na 1 zł za pośrednictwem Autopay, na którą przekieruje Cię platforma. Jeśli Twój bank współpracuje z Autopay, dane do przelewu podstawiają się automatycznie. Jeśli nie współpracuje, skopiuj dane do przelewu wyświetlone na stronie Autopay. W tytule przelewu nie może zabraknąć identyfikatora płatności i numeru wniosku.



Przelew zrób z konta, które jest Twoje. Jeśli robisz przelew z konta wspólnego, upewnij się, że w polu nadawcy są tylko Twoje dane.

12. Nie pobieramy opłat za wykonanie szybkiego przelewu, który wykorzystujemy do potwierdzenia Twojej tożsamości.
13. Kwotę przelewu, czyli 1 zł, zwrócimy niezwłocznie, na nasz koszt, na rachunek, z którego dostaliśmy przelew.
14. Po tym, jak Cię zidentyfikujemy, możesz podpisać umowę.
15. 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. Wpisz ten kod i kliknij przycisk, którym potwierdzasz wolę zawarcia umowy. W ten sposób podpisujesz umowę.



Kod jednorazowy zachowuje ważność przez 10 minut od doręczenia. Możesz wygenerować kolejny, ale nie więcej niż 10 kodów łącznie. Każdego dnia numerujemy kody od nowa. W smsie znajdziesz numer kodu z danego dnia. Jeśli 5 razy pomylisz się przy wpisywaniu kodu (wpiszesz błędny kod lub ten, który stracił ważność), odrzucimy Twój wniosek. W takim przypadku musisz powtórzyć proces wnioskowania o kredyt.



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 jest moment, w której podpisujesz umowę podpisem elektronicznym oraz potwierdzasz wolę zawarcia umowy.

16. Gdy obsługujemy Twój wniosek, sprawdzamy, czy dane, które wprowadzasz, spełniają wymagane kryteria, np. format lub liczba znaków. Porównujemy także te dane z innymi naszymi informacjami.
17. Sprawdzimy w rejestrach publicznych, czy Twoje dane identyfikacyjne są poprawne oraz, czy Twój PESEL nie jest zastrzeżony.
18. Jeśli Twój PESEL będzie zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, który prowadzi Ministerstwo Cyfryzacji, nie podpisemy umowy.
19. Umowę podpisujemy kwalifikowaną pieczęcią elektroniczną i wysyłamy na Twój adres e-mail.
20. Umożliwiamy Ci dostęp do zarchiwizowanej umowy. Złóż wniosek w CA24 Infolinia lub w naszej placówce.

Jak bezpiecznie podpisać umowę

21. Kiedy wnioskujesz o kredyt i podpisujesz z nami umowę, stosuj zasady bezpieczeństwa:
- wniosek składaj na sprawdzonym i znanym Ci urządzeniu, nie podłączaj go do ogólnodostępnych sieci Wi-Fi,
 - chroń dostęp do urządzenia, na którym wnioskujesz o kredyt, ustaw silne hasło i zmieniaj je nie rzadziej niż co 30 dni – nikomu nie udostępniaj tego hasła,
 - korzystaj z legalnego i aktualnego oprogramowania, nie używaj programów nieznanego pochodzenia,
 - stosuj oprogramowanie, które chroni przed złośliwym oraz szpiegującym oprogramowaniem,
 - sprawdź ustawienia przeglądarki internetowej i upewnij się, że adres www i połączenie są bezpieczne,
 - nie udostępniaj nikomu kodu SMS, który służy do podpisania z nami umowy,
 - unikaj wnioskowania o kredyt w miejscach publicznych lub ogólnodostępnych, gdzie Twoje urządzenie lub dane mogą być widoczne dla innych osób,
 - nie otwieraj linków, które otrzymasz w wiadomościach e-mail lub SMS od nieznanych osób, może to być próba wyłudzenia Twoich danych.


Jak składać reklamacje

22. Jeśli masz zastrzeżenia do naszych usług, możesz złożyć reklamację.

23. Możesz to zrobić:

Jak	W jaki sposób
ustnie	<ul style="list-style-type: none"> 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). Koszt połączenia według stawki Twojego operatora.
pisemnie	<ul style="list-style-type: none"> o listem wysłanym na adres Credit Agricole Bank Polska S.A., ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław, o osobiście w każdej z naszych placówek.
elektronicznie	<ul style="list-style-type: none"> 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.

24. 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:

- złóż reklamację jak najszybciej,
- 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,
- dołącz dokumenty, które pozwolą nam ją rozpatrzyć,
- jeśli składasz reklamację pisemnie, pamiętaj, żeby ją podpisać.

Proces obsługi reklamacji opisujemy również na naszej stronie internetowej.

25. Na Twój wniosek potwierdzimy złożenie reklamacji.

26. Poinformujemy Cię o wyniku reklamacji jak najszybciej:

czego dotyczy reklamacja	czas, w jakim odpowiemy
praw i obowiązków, które wynikają z ustawy o usługach płatniczych	do 15 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację
pozostałe reklamacje	do 30 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację

27. 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:

czego dotyczy reklamacja	czas, w jakim odpowiemy
praw i obowiązków, które wynikają z ustawy o usługach płatniczych	do 35 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację
w pozostałych przypadkach	do 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymaliśmy reklamację

28. Odpowiadamy na reklamację:
- na Twój wniosek – e-mailem,
 - na piśmie lub innym trwałym nośniku.
29. Możesz odwołać się od naszej decyzji w taki sam sposób, w jaki możesz złożyć reklamację.
30. 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 rozstrzygnięcia sporów ODR	https://ec.europa.eu/consumers/odr/

31. Możesz złożyć pozew do właściwego sądu powszechnego.

Końcowe postanowienia

32. Masz prawo do:
- odwołania się od wydanej przez nas automatycznej decyzji i zgłoszenia żądania zweryfikowania tej decyzji przez naszego pracownika, otrzymania informacji, jakie czynniki wpłynęły na naszą decyzję, wyrażenia swojego stanowiska,
 - na podstawie odrębnego wniosku – otrzymania od nas pisemnych wyjaśnień dotyczących oceny zdolności kredytowej.
33. Utrwalamy umowę w taki sposób, że:
- zapewniamy integralność dokumentu (tj. możliwość sprawdzenia czy zawartość dokumentu nie uległa zmianie od chwili jego utworzenia),
 - możliwa jest weryfikacja podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej,
 - możliwe jest odczytanie wszystkich danych zawartych w dokumencie do czasu zakończenia jego przechowywania.
34. Przechowujemy i zabezpieczamy dokumenty w dwóch kopiach. Każda z kopii jest na innym informatycznym nośniku danych oraz w oddalonych od siebie lokalizacjach. Jednocześnie:
- możliwe jest ustalenie daty utrwalenia dokumentu,
 - 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.

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 Net Sp. z o.o. siedzibą w Warszawie, ul. Muszkietarów 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.
Autopay	firma, która realizuje dla nas szybkie przelewy międzybankowe; Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie (ul. Powstańców Warszawy 6).
Raty przez Internet	sposób finansowania Twojej płatności w sklepie internetowym z wykorzystaniem kredytu udzielonego na podstawie umowy.
sklep internetowy	platforma https://www.euro.com.pl/ lub https://www.oleole.pl/ , której właścicielem jest EURO; sklep internetowy umożliwia Ci zawarcie umowy w postaci elektronicznej.
umowa	umowa kredytu na zakup towarów/usług; do te umowy stosuje się ustawę o kredycie konsumenckim.