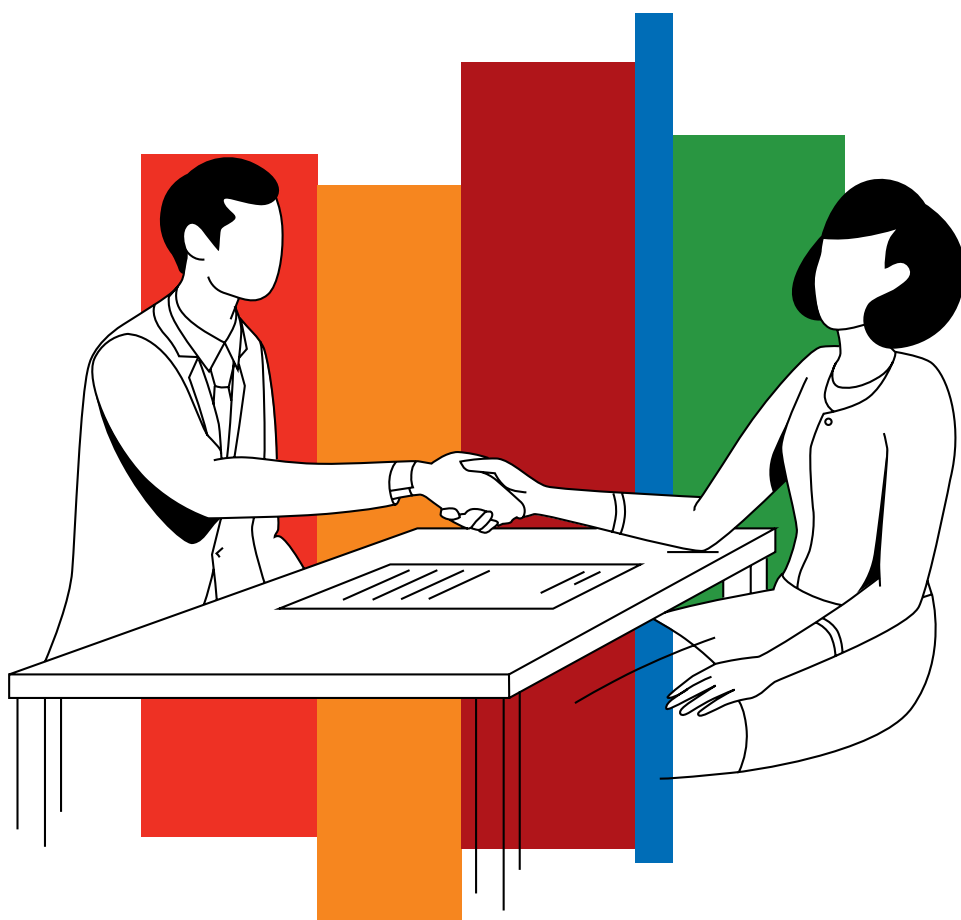


Regulamin usługi „fastcall” do zamawiania kontaktu telefonicznego

Warszawa, Październik 2022 r.



Spis treści

1.	Definicje	3
2.	Ogólne warunki świadczenia usług drogą elektroniczną	3
3.	Niezbędne warunki techniczne do korzystania z Usługi.....	3
4.	Korzystanie z Usługi.....	4
5.	Świadczenie Usługi.....	4
6.	Rozpoczęcie świadczenia Usługi i rezygnacja z Usługi	4
7.	Sposób porozumiewania się i postępowanie reklamacyjne.....	4
8.	Wyłączenie odpowiedzialności.....	4
9.	Ochrona danych osobowych Klienta	4
10.	Postanowienia końcowe.....	5

1. Definicje

1. Regulamin określa zasady korzystania oraz warunki świadczenia usługi dostępnej na stronie internetowej <https://mleasing.pl/> przeznaczonej do zamawiania bezpłatnego kontaktu telefonicznego z mLeasing (zwanej dalej „Usługą”). Ilekroć w dalszej części Regulaminu mowa jest „o kontakcie telefonicznym z mLeasingiem” lub „połączeniu z mLeasingiem” należy przez to rozumieć również kontakt telefoniczny lub połączenie z podmiotem współpracującym z mLeasingiem, realizującym Usługę na zlecenie mLeasingu, o którym mowa w §2 ust.7.
2. Regulamin został sporządzony w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Pojęcia użyte w Regulaminie posiadają następujące znaczenie:

Klient	użytkownik korzystający z Usługi, którego numer kontaktowy został podany w Samo-oddzwaniającym formularzu kontaktowym na stronie internetowej mLeasingu. Domniemuje się, iż osoba wskazująca numer telefonu w Samo-oddzwaniającym formularzu kontaktowym jest uprawniona do posługiwania się tym numerem.
Numer telefonu kontaktowego Klienta	numer telefoniczny w sieci GSM lub numer w sieci stacjonarnej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej wpisywany do Samo-oddzwaniającego formularza kontaktowego. Na podany numer zestawione zostanie bezpłatne połączenia z mLeasingiem.
Widget	komponent graficzny wyświetlany dynamicznie na stronach mLeasingu sygnalizujący możliwość nawiązania rozmowy telefonicznej.
Samo-oddzwaniający formularz kontaktowy	komponent Usługi uruchamiany po kliknięciu na Widget, przeznaczony do zamawiania bezpłatnego kontaktu telefonicznego z mLeasingiem. Klient zainteresowany kontaktem telefonicznym podaje w formularzu Numer telefonu kontaktowego. W wyniku działania Usługi na podany Numer telefonu kontaktowego oddzwoni automatyczny system, który połączy Klienta z mLeasingiem.
Operator	3way Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Chałubińskiego 8, kod pocztowy 00-613, spółka wpisana do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejestrowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000262405, kapitał zakładowy: 50.000,00 PLN, NIP: 701-00-35-989 realizująca Usługę na zlecenie Usługodawcy.
Operator sieci telekomunikacyjnej	podmiot współpracujący z Operatorem, który wykonuje działalność polegającą na dostarczaniu Operatorowi zasobów sieci telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usługi.
Siła wyższa	nadzwyczajne zewnętrzne zdarzenie, pozostające poza kontrolą Operatora lub Usługodawcy, któremu Operator lub Usługodawca nie mógł racjonalnie się przeciwstawić ani zapobiec, w szczególności: wojny, powodzie, pożary, klęski żywiołowe, ataki terrorystyczne, strajki, blokady, a także ataki hakerskie na sieć, działania wirusów komputerowych lub koni trojańskich.
Usługa	zamawianie bezpłatnego kontaktu telefonicznego, polegającego na zestawianiu telefonicznego połączenia z Klientem w celu połączenia go z przypisaną lokalizacyjnie jednostką mLeasingu, w tym jednostką podmiotu współpracującego z mLeasingiem.
Usługodawca (mLeasing)	mLeasing Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa,, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000090905, NIP: 526-02-12-925, REGON: 012527809, kapitał zakładowy: 6.121.500 zł.
RODO	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

2. Ogólne warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Klient przyjmuje do wiadomości, że świadczenie Usług odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego Operatora, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne.
2. Przed skorzystaniem z Usługi, Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu.
3. Korzystanie z Serwisu odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
4. Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługodawca, a także Operator uprawniony jest do przetwarzania podanych przez Klienta danych osobowych w zakresie numeru telefonu, wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi.
5. Korzystając z Usługi Klient jest zobowiązany do:
 - 1) zaniechania jakichkolwiek czynności i działań utrudniających lub zakłócających funkcjonowanie Usługi,
 - 2) zaniechania jakichkolwiek czynności i działań naruszających prawa osób trzecich,
 - 3) zaniechania dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.
6. Usługodawca świadczy Usługę wyłącznie na terytorium Polski.
7. Usługodawca przy świadczeniu Usługi może korzystać z usług podmiotów trzecich.
8. Korzystanie przez Klienta z Usługi może wiązać się ze standardowym ryzykiem związanym z korzystaniem z sieci Internet, w szczególności z zagrożeniami działania oprogramowania złośliwego. Zaleca się przedsięwzięcie przez Klienta odpowiednich czynności w celu ich zminimalizowania.
9. Akceptując Regulamin Klient wyraża zgodę na wszystkie warunki w nim zawarte i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

3. Niezbędne warunki techniczne do korzystania z Usługi

1. W celu skorzystania z Usługi Klient powinien posiadać komputer lub urządzenie z zainstalowanym oprogramowaniem umożliwiającym dostęp do Internetu. Dostęp do Formularza może odbywać się przy pomocy jednej z wymienionych przeglądarek internetowych: Google Chrome min. v. 67, Mozilla Firefox min. v. 57, Opera min. v. 52, Microsoft Edge min. v. 17, Safari min. v. 12. Wersje przeglądarek starsze od aktualnych, mogą nie być obsługiwane lub nie być obsługiwane w pełni.
2. Dla prawidłowego wykonania zamówionej Usługi konieczne jest podanie prawidłowego Numeru telefonu kontaktowego Klienta zgodnie z formatem wymaganym w zakładce Samo-oddzwaniającego formularza kontaktowego, oraz telefon gotowy do odbierania połączeń telefonicznych.

4. Korzystanie z Usługi

1. Usługa przeznaczana jest do zamawiania przez Klientów bezpłatnego kontaktu telefonicznego z mLeasingiem.
2. Zamawianie bezpłatnego kontaktu telefonicznego z mLeasingiem odbywać się będzie z poziomu Samo-oddzwaniającego formularza kontaktowego poprzez podanie Numeru telefonu kontaktowego Klienta.
3. Z poziomu formularza kontaktowego, Klient będzie informowany w formie krótkiego pisemnego komunikatu o zasadach działania Usługi. Klient będzie mógł zapoznać się z Regulaminem.
4. Skorzystanie z Usługi przez Klienta wymaga uprzedniego zaakceptowania postanowień Regulaminu.
5. Dla Usługi zamawianej od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 - 20:00 oraz w soboty 9:00 - 17:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) kontakt z Klientem zrealizowany zostanie natychmiast po zamówieniu rozmowy przez Klienta.
6. Dla Usługi zamawianej poza powyżej podanymi godzinami kontakt z Klientem zrealizowany zostanie w najbliższy dzień (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) od godz. 09:00. Informacja o najbliższym możliwym terminie kontaktu wyświetlona będzie w okienku Samo-oddzwaniającego formularza kontaktowego.
7. Klient korzystając z Usługi nie ponosi jakichkolwiek opłat ani na rzecz Usługodawcy, ani Operatora.

5. Świadczenie Usługi

1. Rozpoczęcie świadczenia Usługi i zawarcie umowy o świadczenie Usługi o treści określonej Regulaminem następuje z chwilą faktycznego skorzystania z Usługi przez Usługobiorcę oraz zaakceptowania treści Regulaminu.
2. Zakończenie świadczenia Usługi i zawartej umowy o świadczenie Usługi następuje z chwilą wykonania Usługi przez Operatora na zlecenie Usługodawcy.
3. Obowiązkiem Usługodawcy jest zapewnienie właściwego funkcjonowania Usługi.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przerwania albo do istotnego ograniczenia świadczenia Usługi lub zmiany warunków jej świadczenia, jeżeli zachodzą nieprzewidziane przez Usługodawcę lub Operatora okoliczności uniemożliwiające zachowanie ciągłości takie jak: awaria systemów informatycznych, awaria sieci telekomunikacyjnej, klęski żywiołowe, a także w sytuacjach działania Siły wyższej.
5. W przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, Klientowi nie przysługuje odszkodowanie.

6. Rozpoczęcie świadczenia Usługi i rezygnacja z Usługi

1. Korzystanie z Usługi jest dobrowolne. Rozpoczęcie świadczenia Usługi i zawarcie umowy o świadczenie Usługi o treści określonej Regulaminem następuje z chwilą faktycznego skorzystania z Usługi przez Usługobiorcę oraz zaakceptowania treści Regulaminu.
2. Klient może zaprzestać korzystania z Usługi nie wyrażając zgody na zamówienie połączenia z poziomu Samo-oddzwaniającego formularza kontaktowego lub poprzez rozłączenie zamówionego połączenia z poziomu swojego telefonu.
3. Usługodawca informuje, a Klient przyjmuje do wiadomości i na to się godzi, że wykonywane do Klienta połączenia poprzez Samo-oddzwaniający formularz kontaktowy będą nagrywane w sposób umożliwiający utrwalenie i późniejsze odsłuchanie przez Usługodawcę treści rozmowy konsultanta i Klienta. W przypadku nie wyrażania zgody na nagrywanie rozmowy, Klient powinien zrezygnować z zamówienia połączenia i skontaktować się z Usługodawcą w innej dostępnej formie np. e-mail lub listownie.

7. Sposób porozumiewania się i postępowanie reklamacyjne

1. Klient i Usługodawca mogą porozumiewać się ze sobą listownie za pośrednictwem operatora publicznego lub kuriera (postańca), lub osobiście, lub za pośrednictwem telefonu lub poczty e-mail:
 - dla mLeasing Sp. z o.o. – na adres wskazany w treści serwisu internetowego <https://mleasing.pl/> lub na adres: info@mleasing.pl
 - dla Użytkownika – na adres zwrotny poczty e-mail, z którego przyszła wyszła wiadomość e-mail do mLeasing Sp. z o.o.
2. W przypadku zastrzeżeń co do świadczonej przez Usługodawcę Usługi Klient uprawniony jest do złożenia reklamacji:
 - (i) na piśmie – osobiście w siedzibie gwaranta: mLeasing Sp. z o.o. ul. Prosta 18, Warszawa, a także w każdej innej jednostce gwaranta obsługującej klientów, lub listownie na adres: mLeasing Sp. z o.o. ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, albo wysyłane na adres do doręczeń elektronicznych, gdy adres taki zostanie wpisany w bazie adresów elektronicznych, zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych;
 - (ii) ustnie – telefonicznie pod numerem 22 3 600 600 (koszt połączenia według stawek operatora), albo osobiście do protokołu podczas wizyty kupującego w ww. siedzibie gwaranta, lub w każdej innej jednostce gwaranta obsługującej klientów.

Reklamacja powinna zawierać:

- (i) opis zdarzenia, którego dotyczy,
- (ii) wskazanie zastrzeżenia,
- (iii) wyraźne wskazanie roszczenia (tj. czego żąda się od mLeasing Sp. z o.o.),
- (iv) dane kontaktowe Klienta oraz dane umożliwiające identyfikację Klienta. Usługodawca rozpatruje reklamację be zbędnej zwłoki nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania, oraz udziela odpowiedzi na piśmie, w tym listu poleconego, a na wniosek Klienta – w formie e-mail. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w terminie 30 dni od otrzymania. W przypadkach bardziej skomplikowanych, mLeasing zawiadomi Klienta w formie przewidzianej dla odpowiedzi, iż odpowiedź będzie wysłana w terminie nie dłuższym niż 60 dni. W przypadku uznania reklamacji, roszczenie podniesione w reklamacji zostanie zrealizowane, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy (www.rf.gov.pl).

8. Wyłączenie odpowiedzialności

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, o ile nastąpiło na skutek działania Siły wyższej, a także działań lub zaniechań Operatora sieci telekomunikacyjnej lub działań Klienta, na które Usługodawca nie ma wpływu.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprzestrzegania przez Klienta postanowień Regulaminu.
3. Usługodawca nie jest odpowiedzialny wobec osób trzecich za szkody powstałe w wyniku korzystania z Usługi przez Klienta będące wynikiem naruszenia zapisów § 2 pkt. 5 Regulaminu.

9. Ochrona danych osobowych Klienta

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Klienta w celu realizacji Usługi jest Usługodawca – mLeasing Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000090905, NIP 526-02-12-925, o kapitale zakładowym w wysokości 6 121 500,00 zł.

2. Dane osobowe Klientów będą przetwarzane przez Usługodawcę i działającego na jego rzecz Operatora w celu zawarcia i realizacji umowy świadczonej drogą elektroniczną na warunkach zaakceptowanego regulaminu (Usługi) – (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO) oraz w celu nawiązania i realizacji kontaktu, w tym w celu przedstawienia oczekiwanej informacji handlowej za pośrednictwem telefonu bądź zarejestrowania zaistniałej szkody w pojeździe lub innym urządzeniu, monitorowania prawidłowej jej likwidacji, ewentualnego zakończenia i rozliczenia zawartej z nami umowy, udzieleniu odpowiedzi na treść przekazanego nam zapytania lub reklamacji, zapewnienia jakości obsługi klientów, w tym badania jakości i poziomu zadowolenia (satysfakcji) Klienta z realizowanych usług, oraz archiwizacyjnym na okoliczność wykazania faktów oraz dowodów np. w formie utrwalonych nagrań rozmów, w celu obrony lub dochodzenia ewentualnych roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO). Dane osobowe mogą być także przetwarzane w celach marketingu własnych produktów lub usług (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO) lub marketingu produktów i usług podmiotów współpracujących, o ile uprzednio wyrażysz na to zgodę (art. 6 ust. 1 lit. a) RODO).
3. Dane osobowe Klientów mogą być udostępniane innym podmiotom w przypadku obowiązku udostępnienia danych osobowych wynikającego z powszechnie obowiązujących przepisów prawa podmiotom uprawnionym do ich otrzymania.
4. Dane osobowe Klientów mogą być ujawniane podmiotom wspierającym działania Usługodawcy tj.: serwisantom systemów informatycznych, kancelariom prawnym, firmom consultingowym i audytorskim, zewnętrznym Call Center świadczącymi usługi na rzecz Usługodawcy, operatorom telekomunikacyjnym, ubezpieczycielom lub multiagencji ubezpieczeniowej Asekum sp. z o.o. w przypadku zamówienia oferty ubezpieczeniowej, firmom wspierającym nas w archiwizacji lub niszczeniu nośników danych, a w przypadku zgłoszenia szkód w mieniu również rzeczoznawcom, serwisantom lub właściwym Ubezpieczycielom. Usługodawca będzie ujawniać w/w podmiotom dane osobowe Klientów zawsze z poszanowaniem bezpieczeństwa tych danych.
5. Usługodawca w związku z prowadzoną działalnością może korzystać z usług podmiotów, które mają siedziby poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, jednakże zawsze zanim skorzysta z usług takiego podmiotu, który miałby lub mógłby uzyskać dostęp do danych osobowych Klienta, zawrze z takim podmiotem umowę transferową w oparciu o tzw. Standardowe Klauzule Umowne, nakładając na ten podmiot odpowiednie gwarancje bezpieczeństwa zgodne z RODO, lub skorzysta z innych podstaw prawnych przewidzianych w RODO dla takiego transferu. Osobie której dane dotyczą przysługuje prawo otrzymania informacji o stosowanych przez Usługodawcę i ten podmiot środkach bezpieczeństwa.
6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i realizacji umowy o świadczenie Usługi.
7. Dane osobowe Klientów nie będą podlegać decyzjom opierającym się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 RODO.
8. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych osobowych, Klient może skontaktować się z Usługodawcą pod adresem siedziby Usługodawcy lub adresem e-mail: daneosobowe@mleasing.pl, należy wówczas podać swoje imię i nazwisko oraz adres korespondencyjny lub adres e-mail, a także numer telefonu lub inne dane go identyfikujące, a w przypadku osób reprezentujących również wskazać podmiot w imieniu którego osoba ta występuje lub występowała, w celu prawidłowego zidentyfikowania osoby, której dane dotyczą oraz udzielenia odpowiedzi na treść zgłoszenia. W razie wątpliwości co do tożsamości osoby kontaktującej się Usługodawca może ją poprosić o podanie dodatkowych informacji. Otrzymane zgłoszenia będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania przez mLeasing zgłoszenia, a w sprawach skomplikowanych lub z uwagi na ilość przekazanych żądań termin ten może ulec wydłużeniu do 90 dni, mLeasing poinformuje wówczas o zaistnieniu ww. okoliczności nadawcę korespondencji w terminie 30 dni.
9. Klient może kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, pod adresem e-mail: iod@mleasing.pl
10. Usługodawca zawarł z Operatorem stosowną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 28 RODO i na jej podstawie Operator będzie przetwarzał dane, o których mowa w ust. 1 powyżej przez czas niezbędny do doprowadzenia do zawarcia, zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną, czas przeprowadzenia ewentualnego postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w niniejszym Regulaminie oraz przez okres właściwy dla przedawnienia roszczeń.
11. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych oraz prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, wówczas Usługodawca przestanie przetwarzać dane osobowe Klienta w tych celach, chyba że będzie w stanie wykazać, że w stosunku do tych danych osobowych istnieją dla niego ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Klientów, lub dane osobowe będą Usługodawcy niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
12. Zgłoszenia będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania przez Usługodawcę zgłoszenia, a w sprawach skomplikowanych lub z uwagi na ilość przekazanych żądań termin ten może ulec wydłużeniu do 90 dni.

10. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w sytuacji zmiany obowiązujących przepisów prawnych lub cech Usługi.
2. Każda zmiana wchodzi w życie z chwilą opublikowania nowej wersji Regulaminu Usługi w zakładce Samo-oddzwaniającego formularza kontaktowego na stronie mLeasing.