

Regulamin usługi GOcity

DEFINICJE

Usługa GOcity - usługi świadczone drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Użytkowników, w oparciu o niniejszy Regulamin, takie jak: dostarczanie Użytkownikom zespołu narzędzi informatycznych umożliwiających przeglądanie produktów i usług Partnerów, umożliwienie Użytkownikom dostępu do baz danych Partnerów, z którymi Usługodawca zawarł umowy, utworzenie i przechowywanie Konta Użytkownika, przetwarzania danych osobowych Użytkownika do celów prowadzenia Konta Użytkownika, Profilu oraz rozwiązywania reklamacji.

Usługodawca - Finanteq SA z siedzibą w Lublinie, ul. Nałęczowska 16, 20-701 Lublin, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000521114, NIP 7133087558 o kapitale zakładowym wynoszącym 230.000,00 PLN.

Użytkownik/Usługobiorca- osoba fizyczna, która ukończyła, co najmniej 18 lat lub posiadająca, co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, jak również osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Usługodawcę.

Partner - podmiot gospodarczy, z którym Usługodawca zawarł umowę na prezentację w Usłudze produktów i usług Partnera.

Profil - element Konta Użytkownika w Systemie mCommerce, w którym Użytkownik zapisuje dane niezbędne do realizacji Zamówienia oraz może przeglądać historię swoich Zamówień.

Konto Użytkownika - prowadzone dla Użytkownika przez Usługodawcę konto będące zbiorem zasobów, w którym gromadzone są dane Użytkownika zawarte w Profilu Użytkownika oraz informacje o jego działaniach w ramach Usługi, umożliwiające składanie Zamówień na produkty i usługi Partnerów.

Aplikacja GOmobile lub Aplikacja – aplikacja bankowości mobilnej Banku BNP Paribas, której dotyczy licencja na Moduł mCommerce.

Moduł mCommerce w Aplikacji GOmobile lub Moduł mCommerce - element Systemu mCommerce, za pomocą którego Użytkownik ma możliwość przeglądania produktów i usług wystawionych do sprzedaży przez Partnerów oraz składania Zamówień na wybrane produkty i usługi Partnerów.

Sklep Partnera - element Systemu mCommerce udostępniony przez Usługodawcę Partnerowi w Module mCommerce, za pomocą którego Partner prezentuje produkty i usługi, na które Użytkownik może złożyć Zamówienie.

System mCommerce - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych koniecznych do realizacji Usługi GOcity poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne.

BNP Paribas/Bank - bank, z którym Usługodawca podpisał Umowę na udostępnienie Systemu Płatniczego, z wykorzystaniem którego Użytkownik dokonuje zapłaty z tytułu Zamówień składanych u wybranego Partnera.

System Płatniczy – system obsługujący płatności bezgotówkowe za Zamówienia składane przez Użytkownika w Usłudze udostępnione przez Bank.

Regulamin - niniejszy Regulamin Usługi GOcity.

Regulamin Partnera – regulamin sprzedaży produktów i świadczenia usług przez poszczególnych Partnerów w Aplikacji, dostępny w Aplikacji (menu usługi Partnera) oraz w serwisie [www.partnera](#).

Rejestracja - zespół procedur prowadzących do założenia Konta Użytkownika do celów korzystania z Usługi.

Świadczenie usługi drogą elektroniczną - wykonanie usługi, które następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności Usługodawcy i Użytkownika, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Zamówienie - dyspozycja składana do Partnera przez Użytkownika za pomocą Systemu mCommerce, za pomocą której Użytkownik wyraża wolę zakupu produktu/usługi i zapłaty u wybranego przez Użytkownika Partnera.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy Regulamin określa:

prawa i obowiązki Usługodawcy i Użytkowników związane ze świadczeniem Usługi GOcity;

zasady ochrony danych osobowych osób fizycznych korzystających z Usługi GOcity.

Usługodawca świadczy Usługę zgodnie z Regulaminem. Partner świadczy swoje usługi zgodnie z Regulaminem Partnera. Regulamin oraz Regulamin Partnera udostępniany jest dla Użytkowników w Module mCommerce.

Rozpoczęcie świadczenia Usługi umożliwienia przeglądania produktów i usług Partnerów następuje z chwilą pierwszego uruchomienia Usługi w ramach Modułu mCommerce.

Rozpoczęcie świadczenia Usług umożliwiających Zamówienie produktów i usług Partnerów, a także przetwarzanie danych osobowych Użytkownika następuje z chwilą rejestracji i utworzenia Konta Użytkownika.

Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

Rejestracja

Przed Rejestracją Użytkownikowi prezentowany jest Regulamin, bez akceptacji którego Użytkownik nie może składać Zamówień w Sklepach Partnerów ani wykonywać płatności.

Po Akceptacji Regulaminu przez Użytkownika następuje założenie Konta Użytkownika w Systemie mCommerce. System mCommerce nadaje Użytkownikowi numery identyfikacyjne, do których przypisane zostaną Zamówienia i preferencje Użytkownika.

Proces rejestracji jest zakończony dopiero po aktywacji płatności. Do celów aktywacji płatności Użytkownik poproszony jest o zalogowanie się do serwisu bankowości internetowej Banku (dalej: Serwis). Zalogowanie się do Serwisu odbywa się na infrastrukturze Banku, do Usługodawcy nie są przekazywane dane identyfikujące użytkownika w Banku, a jedynie status zalogowania.

Jeżeli status zalogowania jest pozytywny, w Banku zapisywane są identyfikatory Użytkownika w Systemie mCommerce. Dane te będą wykorzystywane do wykonania płatności z użyciem Systemu Płatniczego.

Użytkownik zgadza się na przekazanie przez Usługodawcę do Banku identyfikatorów Użytkownika, używanych do umożliwienia Użytkownikom wykonania płatności z użyciem Systemu Płatniczego. Usługodawca zabezpiecza dane przekazane do Banku w taki sposób, by nie umożliwiły pracownikom Banku ani podmiotom trzecim niewymienionym w Regulaminie identyfikację Użytkownika z imienia i nazwiska ani wykonywanie żadnych operacji w Usłudze w imieniu Użytkownika. Bank nie jest w stanie rozszyfrować danych otrzymanych od Usługodawcy bez jednoczesnego dostępu do Urządzenia Użytkownika i Systemu mCommerce.

Konto Użytkownika

Po zakończeniu rejestracji w Systemie mCommerce tworzone jest dla każdego Użytkownika unikalne Konto Użytkownika.

Do Konta Użytkownika przypisane są wszystkie Zamówienia jakie Użytkownik wystąpił do Partnera oraz, dane adresowe i inne dane które przechowywane w Profilu.

Usługodawca może ograniczyć dostęp do Konta Użytkownika Użytkownikowi, który w sposób świadomy prowadzi działania mające na celu zablokowanie lub uniemożliwienie świadczenia usług przez Usługodawcę na rzecz innych Użytkowników.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ USŁUGODAWCĘ

Zamówienia

Usługodawca umożliwi Użytkownikowi wysyłanie Zamówień na produkty i usługi za pośrednictwem Modułu mCommerce do wybranego przez Użytkownika Partnera po zaakceptowaniu Regulaminu Partnera.

Stronami umów sprzedaży oraz dostawy produktów i usług są Użytkownik oraz Partner, w którego Sklepie Użytkownik złożył Zamówienie.

Dane dotyczące oferty Partnerów umieszczane w Usłudze pochodzą od Partnerów. Usługodawca pobiera je od Partnerów i udostępnia w Usłudze bez dokonywania zmian. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby informacje prezentowane w Usłudze były zgodne z aktualnym stanem faktycznym. W razie jakichkolwiek wątpliwości co do aktualności oferty lub innych kwestii związanych z transakcją, opisem, ceną, dostępnością towarów i usług, Użytkownik powinien kontaktować się bezpośrednio z Partnerem.

Zamówienie jest przekazywane do Partnera za pomocą Systemu mCommerce zaraz po jego potwierdzeniu przez Użytkownika w Module mCommerce.

Zamówienie jest uważane za złożone skutecznie z chwilą otrzymania przez Partnera od Usługodawcy potwierdzenia wykonania płatności przez Użytkownika na rzecz Partnera. W przypadku gdy Użytkownik złoży Zamówienie i wykonana płatność na rzecz Partnera, lecz w ciągu 3 dni roboczych od daty złożenia nie otrzyma informacji o zmianie statusu realizacji Zamówienia przez Partnera powinien niezwłocznie poinformować Usługodawcę mailową poprzez pocztę elektroniczną pod adresem reklamacja_klienta@finanteq.com. Jeżeli Partner nie będzie w stanie zrealizować Zamówienia, skontaktuje się z Użytkownikiem w celu zwrotu pieniędzy na dane podane przez Użytkownika.

Od chwili otrzymania przez Użytkownika potwierdzenia złożenia Zamówienia u wybranego Partnera, Partner jest odpowiedzialny za prawidłowość jego realizacji. W przypadku podania niepełnych lub nieprawdziwych danych podanych w trakcie składania Zamówienia i braku możliwości rozpoczęcia realizacji Zamówienia przez Partnera, Użytkownik zostanie poproszony przez Partnera o uzupełnienie tych danych.

Status zamówienia jest prezentowany w Module mCommerce w sekcji Historia zamówień.

Usługodawca nie ma możliwości zmiany przekazanego do Partnera przez Użytkownika Zamówienia. W razie rezygnacji Użytkownika z zakupu produktów u wybranego przez Użytkownika Partnera lub chęci zmiany złożonego Zamówienia, Użytkownik powinien się skontaktować z wybranym Partnerem, którego dane kontaktowe dostępne są w Module mCommerce.

O kolejnych etapach realizacji Zamówienia Użytkownik zostanie poinformowany drogą mailową przez odpowiedniego Partnera.

Płatności

Użytkownik dokonuje zapłaty z tytułu Zamówienia w Systemie Płatniczym udostępnionym Usługodawcy przez Bank.

Bank udostępnia Użytkownikowi System Płatniczy na podstawie i zgodnie z Umową usług bankowości elektronicznej łączącą Użytkownika z Bankiem.

Usługodawca otrzymuje potwierdzenie płatności na rzecz Partnera od Banku i przekazuje to potwierdzenie do Partnera. Otrzymanie potwierdzenia płatności na rzecz Partnera oznacza, że transakcja w Systemie Płatniczym została przyjęta do realizacji, a więc rachunek bankowy Użytkownika zostanie obciążony kwotą Zamówienia. W sytuacji gdy płatność nie nastąpi w terminie 7 dni od daty przekazania do Partnera, Zamówienie zostanie automatycznie anulowane.

W komunikacji między Systemem mCommerce a infrastrukturą Banku oraz systemem mCommerce a infrastrukturą Partnera dotyczącej statusów płatności używane są identyfikatory płatności a żadne dane stanowiące tajemnicę bankową nie są przekazywane.

Partner jest zobowiązany dokonać zwrotu kwoty płatności, w sytuacji braku możliwości realizacji Zamówienia, odstąpienia od umowy, rękojmi lub niezgodności towaru z umową. Szczegółowe warunki odstąpienia od umowy, zgłoszenia rękojmi oraz niezgodności z umową określają regulaminy Partnerów udostępnione przez Partnerów w Module mCommerce w sekcji o Partnerze.

Dostawa

Partner jest wyłącznie odpowiedzialny wobec Użytkownika za zrealizowanie zamówienia lub poinformowanie go o przedłużającym się czasie dostawy. Podany przy składaniu zamówienia czas dostawy jest czasem przybliżonym realizacji Zamówienia.

Koszty dostawy są uwzględnione w Zamówieniu.

Wymagania techniczne świadczenia Usługi

Wymagania techniczne niezbędne do korzystania przez Użytkownika z Usługi GOcity są następujące:

połączenie z siecią Internet;

system operacyjny Android OS lub iOS w wersjach aktualnie wspieranych przez Aplikację GOmobile;

posiadanie i podanie adresu e-mail i numeru telefonu umożliwiającego przesłanie Użytkownikowi informacji dotyczących realizacji Zamówienia.

PRAWA I OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY I UŻYTKOWNIKÓW

Usługodawca zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług w godzinach pracy Partnerów, z którymi współpracuje. Godziny pracy Partnerów wskazane są w Module mCommerce w sekcji „O Partnerze”.

Usługodawca dołoży wszelkich starań do świadczenia Usługi w sposób ciągły z gwarancją dostępności na poziomie 95% czasu. Usługodawcą informuje Użytkownika, że mogą wystąpić przerwy w dostępności Usługi mające na celu aktualizacje oprogramowania lub dodanie nowych komponentów sprzętowych, zwiększenie bezpieczeństwa lub przeprowadzenie technicznych działań mających na celu prace konserwacyjne.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług, w przypadku gdy stanowi to konsekwencję braku możliwości skutecznego wykonania usług z winy Użytkownika.

Usługodawca nie jest również odpowiedzialny za szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia usług i usunięcia Konta Użytkownika naruszającego Regulamin.

Za utratę danych Usługodawca ponosi odpowiedzialność tylko, gdyby taka utrata nie byłaby możliwa do uniknięcia, pomimo zachowania odpowiednich środków bezpieczeństwa przez Użytkownika

DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI

Administratorem danych osobowych zapisanych przez Użytkownika w Profilu i gromadzonych na Koncie Użytkownika jest Usługodawca, tj. Finanteq SA z siedzibą w Lublinie, ul. Nałęczowska 16, 20-701 Lublin, zarejestrowanym w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS 0000521114, o opłaconym kapitale zakładowym w wysokości 230.000,00 PLN, postępujący się numerem NIP 713-30-87-558. Administratorem danych osobowych wysyłanych przez Użytkownika w Zamówieniu jest Partner. Usługodawca przetwarza dane osobowe Użytkownika wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Usług, określonych niniejszym Regulaminem.

Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są z zachowaniem zasad bezpieczeństwa wymaganych Rozporządzeniem 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 oraz zgodnie z obowiązującymi regulacjami krajowymi.

Dane osobowe przetwarzane są w celu świadczenia Usługi do momentu usunięcia ich przez lub na żądanie Użytkownika.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne do świadczenia niektórych elementów Usługi. Użytkownik ma prawo do dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia a także wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

Usługodawca jest w posiadaniu adresów IP Użytkowników, przechowywanych przez Usługodawcę przez czas, przez jaki świadczona jest Usługa oraz informacji o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną. Po zakończeniu świadczenia Usługi dane te podlegają anonimizacji i są wykorzystywane dla celów statystycznych oraz w celu poprawy świadczenia Usług poprzez prognozowanie ruchu Użytkowników celem zwiększenia parametrów serwerów lub poprawy szybkości łącz.

W celu poprawy jakości świadczonych usług w ramach Usługi GOcity Usługodawca przetwarza anonimowe dane o sposobie korzystania z Modułu mCommerce, niestanowiące danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) za pośrednictwem usługi Google Analytics. W każdym czasie Użytkownik może dokonać zmiany ustawień dotyczących przesyłania anonimowych danych w Profilu w zakładce Ustawienia Prywatności.

Dane osobowe Użytkownika mogą być przekazywane przez Użytkownika za pomocą Modułu mCommerce podmiotom trzecim – Partnerom, do których Użytkownik kieruje swoje Zamówienie – w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Zamówienia Użytkownika. Co do tak przekazanych przez Użytkownika danych administratorem danych osobowych staje się Partner.

Dane te są zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych. Usługodawca zapewnia Użytkownikom realizację uprawnień wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych. Informacje zawarte w logach systemowych (np. adres IP Użytkowników) są przez Usługodawcę wykorzystywane w celach technicznych tj. określenia ilości ruchu generowanego przez użytkowników celem przewidywania konieczności zmian w parametrach łącza internetowego i serwerów. Poza tym informacje te są wykorzystywane do zbierania danych statystycznych. Dane osobowe Użytkowników mogą być wykorzystywane przez Usługodawcę do celów marketingowych, a w szczególności do przesyłania, zamieszczania i otrzymywania Informacji Handlowych pochodzących od Usługodawcy lub osób trzecich drogą elektroniczną, wyłącznie po wyrażeniu przez Użytkownika wyrażnej zgody na takie przetwarzanie.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

Użytkownicy mają prawo składać Usługodawcy reklamacje w sprawach dotyczących Usługi.

Reklamacje dotyczące Usługi należy składać na adres poczty elektronicznej: reklamacja_klienta@finanteq.com wpisując w temacie wiadomości: „Reklamacja”.

Prawidłowo złożona Usługodawcy reklamacja dotycząca Usługi powinna zawierać co najmniej następujące dane:

oznaczenie Użytkownika (email);

przedmiot reklamacji;

okoliczności uzasadniające reklamację.

Reklamacje nie zawierające powyższych danych będą odsyłane Użytkownikom z prośbą o uzupełnienie brakujących informacji

Usługodawca dołoży starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 14 dni od ich otrzymania od Użytkownika. O swojej decyzji zapadłej w wyniku rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie zawiadomi Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres poczty elektronicznej podany w reklamacji

Usługodawca nie jest stroną umowy kupna-sprzedaży zawartej między Użytkownikiem a Partnerem, umowa ta jest zawierana między właściwym Użytkownikiem i Partnerem. W sprawach związanych z realizacją lub brakiem realizacji Zamówień Użytkownicy mają prawo składać reklamacje Partnerom. Dane kontaktowe Partnerów znajdują się w Module mCommerce w zakładce O Partnerze.

Jeżeli Usługodawcą otrzyma reklamację dotyczącą usług Partnera, przekaże ta informację do właściwego Partnera. O przekazaniu informacji do Partnera Usługodawca poinformuje Użytkownika na adres email wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym. Od momentu przekazania reklamacji do Partnera za jej rozpatrzenie jest odpowiedzialny Partner.

Reklamacje dotyczące transakcji w Systemie Płatniczym, dokonywanych przez Użytkownika z tytułu Zamówień, rozpatrywane są przez Bank, na zasadach regulowanych przez Bank.

Tryb składania i rozpatrywania reklamacji, o których mowa w pkt. 7 Opisany jest w Umowa ramowa Rachunków bankowych, Karty oraz Elektronicznych Kanałów Dostępu.

Wszelkie spory powstałe w wyniku korzystania przez Użytkownika z Usługi mogą być rozwiązywane w trybie mediacji przez mediatorów Centrum Mediacji Sądu Arbitrażowego przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie, stosownie do regulaminu tego Sądu, obowiązującego w dniu skierowania wniosku o mediację.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 października 2019 roku.

O zmianie Regulaminu Usługodawca zawiadamia poprzez udostępnienie zmian po wejściu do Modułu mCommerce. W takim przypadku w celu dalszego korzystania z Usługi Użytkownik powinien zaakceptować nowy Regulamin, poprzez wybór opcji „Akceptuję” na ekranie Modułu mCommerce. Brak wyboru opcji „Akceptuję” spowoduje zablokowanie Użytkownikowi możliwości składania Zamówień w Sklepach Partnerów.

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o ochronie danych osobowych, kodeksu cywilnego i inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

Adres do kontaktu z Usługodawcą: Finanteq SA, ul. Nałęczowska 16, 20-701 Lublin.

Korzystanie przez Użytkownika z Modułu mCommerce może wiązać się z kosztami transferu danych (połączenie z internetem) wg stawek dostawcy internetu.