

## REGULAMIN SPRZEDAŻY PROMOCYJNEJ

***„Do 30 rat 0% na wszystkie towary Apple i do maja nie płacisz! RRSO 0%”***

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Organizatorem sprzedaży promocyjnej „Do 30 rat 0% na wszystkie towary Apple i do maja nie płacisz! RRSO 0%” (zwanej dalej: „**Promocją**”) jest: Euro - net Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie ul. Muszkietarów 15, 02-238 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000117710, posługująca się numerem REGON: 010137837 oraz numerem NIP: 5270005984, nr BDO: 000011437 z kapitałem zakładowym 560 190,00 PLN (zwana dalej: „**Organizatorem**”).
2. Promocja ma charakter ogólnopolski i przeznaczona jest dla pełnoletnich osób fizycznych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych, nabywających Produkt objęty Promocją na cele niezwiązane z działalnością gospodarczą lub zawodową, zamieszkałych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz posiadających nadany nr PESEL, a udział w niej jest dobrowolny.

#### § 2

Użyte w regulaminie Promocji (zwanym dalej: „**Regulaminem**”) określenia oznaczają:

1. **Bank** – jeden z banków współpracujących z Organizatorem wskazany w Załączniku nr 1 do Regulaminu, jeśli oferował będzie Kredyt w Sklepach w okresie obowiązywania Promocji;
2. **Kredyt** – udzielany przez Bank nieoprocentowany kredyt na zakup Produktów objętych Promocją w przedziale od 300 zł do 30 000 zł, którego spłata rozkładana jest na dowolną liczbę równych rat z przedziału od 3 do 30 rat (ostatnia rata ma charakter wyrównujący) z terminem spłaty pierwszej raty:
  - 1) dla Umów Kredytu zawartych w dniach 19-28 lutego 2026 r. na za 3 miesiące od daty zawarcia Umowy Kredytu,
  - 2) dla Umów Kredytu zawartych w dniach 01-18 marca 2026 r. na za 2 miesiące od daty zawarcia Umowy Kredytu,i wskazanym w harmonogramie spłat przekazanym przez Bank. Uczestnik Promocji, będący kredytobiorcą, nie ponosi jakichkolwiek kosztów kredytu, co nie uchybia roszczeniom Banku w przypadku naruszenia Umowy Kredytu;
3. **Sklepy** – sklepy stacjonarne Organizatora oznaczone logo RTV EURO AGD lub EURO (zwane dalej: „Sklepami stacjonarnymi”) - lista aktualnie otwartych sklepów stacjonarnych dostępna jest na stronie <https://www.euro.com.pl/sklepy.bhtml>, oraz sklep internetowy prowadzony przez Organizatora pod adresem [www.euro.com.pl](http://www.euro.com.pl), w tym za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta – COK (zwany dalej: „Sklepem Internetowym”);
4. **Umowa Kredytu** – umowa o której mowa w art. 5 pkt. 13 i 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jednolity: Dz.U. z 2024 r. poz. 1497, zwany dalej: „UKK”) zawarta za pośrednictwem Organizatora w Sklepie pomiędzy Bankiem, a Uczestnikiem Promocji;
5. **Produkty objęte Promocją** - Towar marki Apple dostępny w ofercie Sklepu na czas wysłania wniosku o zawarcie Umowy Kredytu oraz powiązane z nim Usługi Dodatkowe i inne usługi o ile zostały zakupione łącznie z Towarem;
6. **Uczestnik Promocji** – osoba, o której mowa w §1 ust. 2 Regulaminu, która spełni warunki opisane w § 4 ust. 3 Regulaminu.
7. **Pośrednik Kredytowy** - Organizator, który w zakresie swojej działalności zawodowej dokonuje czynności faktycznych związanych z przygotowaniem, oferowaniem lub zawieraniem Umowy Kredytu.

O ile z niniejszego Regulaminu nie wynika inaczej, słowa pisane wielką literą mają znaczenie jak w Regulaminie Serwisu Internetowego Organizatora [www.euro.com.pl](http://www.euro.com.pl) dostępnym na stronie pod adresem: <https://www.euro.com.pl/cms/regulamin.bhtml> oraz w Sklepach stacjonarnych (**Regulamin Serwisu**).

## **Termin i miejsce Promocji**

### **§ 3**

Promocja obowiązuje w Sklepie Internetowym od 19.02.2026 r. od godz. 00:00 do 18.03.2026 r. do godz. 23:59 (decyduje data i godzina wysłania wniosku o zawarcie Umowy Kredytu), a w Sklepach stacjonarnych od 19.02.2026 r. do 18.03.2026 r. w godzinach funkcjonowania danego Sklepu stacjonarnego (decyduje data i godzina wysłania wniosku o zawarcie Umowy Kredytu).

## **Przedmiot i zasady Promocji**

### **§ 4**

1. Uczestnictwo w Promocji jest dobrowolne.
2. W czasie trwania Promocji Organizator udostępnia Uczestnikom Promocji w Sklepach stacjonarnych możliwość skorzystania z Kredytu z liczbą rat do 30 i z terminem spłaty pierwszej raty Kredytu:
  - 1) na za 3 miesiące od daty zawarcia Umowy Kredytu dla Umów Kredytu zawartych w dniach 19-28 lutego 2026 r.
  - 2) na za 2 miesiące od daty zawarcia Umowy Kredytu dla Umów Kredytu zawartych w dniach 01-18 marca 2026 r.a w Sklepie Internetowym możliwość skorzystania z Kredytu z liczbą rat do 10 i z terminem spłaty pierwszej raty Kredytu:
  - 1) na za 3 miesiące od daty zawarcia Umowy Kredytu dla Umów Kredytu zawartych w dniach 19-28 lutego 2026 r.
  - 3) na za 2 miesiące od daty zawarcia Umowy Kredytu dla Umów Kredytu zawartych w dniach 01-18 marca 2026 r.
3. Uczestnikiem Promocji jest osoba, o której mowa w § 1 ust. 2 Regulaminu, która spełni łącznie następujące warunki:
  - 1) w czasie trwania Promocji zawrze z Organizatorem umowę sprzedaży Produktu objętego Promocją,
  - 2) posiadał będzie według oceny Banku, zdolność kredytową pozwalającą zawrzeć w Sklepie za pośrednictwem Organizatora Umowę Kredytu z jednym z Banków,
  - 3) w ramach Promocji zawrze w Sklepie, za pośrednictwem Organizatora Umowę Kredytu z jednym z Banków.
4. Informacja o dostępności Kredytu dla danego Produktu objętego Promocją w danym Sklepie stacjonarnym jako informacja o cenie Towaru w rozbiciu na 30 rat, lub w Sklepie Internetowym jako informacja o cenie Towaru w rozbiciu na 10 rat - udostępniana jest na stronie internetowej Sklepu Internetowego oraz możliwa do uzyskania za pośrednictwem COK i w Sklepie stacjonarnym u sprzedawcy, w godzinach ich funkcjonowania.
5. Promocja dotyczy wyłącznie Produktów objętych Promocją zakupionych w miejscu obowiązywania Promocji zgodnie z postanowieniami Regulaminu. Niektóre Produkty objęte Promocją mogą nie być dostępne we wszystkich miejscach obowiązywania Promocji. Informacja o dostępności Produktów objętych Promocją w danym Sklepie stacjonarnym lub w Sklepie Internetowym udostępniana jest na stronie internetowej Sklepu Internetowego oraz możliwa do uzyskania za pośrednictwem COK i w Sklepie fizycznym u sprzedawcy, w godzinach ich funkcjonowania.
6. W przypadku jednoczesnego nabywania w Sklepie Towarów objętych Promocją z możliwością sfinansowania zakupu Kredytem, których spłata może być rozłożona na różną liczbę rat a także w przypadku jednoczesnego nabywania Towarów objętych oraz nie objętych Promocją, nabycie Towarów objętych Promocją a także Towaru nieobjętego Promocją powinno mieć miejsce w ramach samodzielnej, jednostkowej transakcji oddzielnej dla każdego z Towarów.

7. Organizator zastrzega, że w okresie obowiązywania Promocji możliwość ubiegania się przez Uczestnika Promocji o Kredyt będzie dostępna każdorazowo przynajmniej w jednym Banku. W okresie obowiązywania Promocji Kredyt może nie być dostępny w każdym z Banków wymienionych w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
8. Promocja nie łączy się z innymi promocjami finansowymi (kredytowymi/ratalnymi) prowadzonymi w Sklepach.
9. Kredyt nie podlega zamianie na gotówkę ani inne ekwiwalenty.

### **Tryb składania i rozpatrywania reklamacji**

#### **§ 5**

1. Reklamacje dotyczące Produktów objętych Promocją oraz przebiegu Promocji Uczestnik Promocji może składać bezpośrednio w dowolnym Sklepie stacjonarnym w Polsce (szczegółowe adresy dostępne są na stronie internetowej <http://www.euro.com.pl>) lub przesłać na adres: Euro-net Sp. z o.o., ul. Parzniewska 18, 05-800 Pruszków, Magazyn 1 lub można składać również za pośrednictwem udostępnionego przez Organizatora na stronie <https://www.euro.com.pl/cms/pomoc-reklamacja-towaru.bhtml> formularza elektronicznego, a w przypadku roszczeń z tytułu gwarancji także bezpośrednio w autoryzowanych serwisach wskazanych w dokumencie gwarancyjnym Towaru. Odpowiedzi na reklamacje będą udzielane w terminie 14 (czternastu) dni od dnia ich otrzymania. Uczestnik składający reklamację zostanie powiadomiony o sposobie jej rozpatrzenia w formie odpowiadającej tej, w jakiej złożył reklamację.
2. Możliwość skorzystania z procedury reklamacyjnej opisanej w § 5 ust. 1 Regulaminu pozostaje bez uszczerbku dla uprawnień Uczestnika Promocji do kierowania roszczeń na podstawie i w granicach przepisów obowiązującego prawa i dochodzenia ich przed sądami powszechnymi.
3. W sprawach reklamacji dotyczących Kredytu stosuje się postanowienia zawartej Umowy Kredytu oraz regulamin właściwy dla danego Banku. Reklamacje takie rozpatrywane są bezpośrednio przez Bank. Kontakt i tryb rozpatrywania reklamacji został wskazany w Załączniku nr 1 do Regulaminu.
4. W sprawach reklamacji dotyczących czynności Organizatora jako Pośrednika Kredytowego związanych z udzielaniem Kredytu, w szczególności dotyczących funkcjonalności i rozwiązań technicznych związanych z pośrednictwem Organizatora w udzielaniu Kredytu (tj. Reklamacji Kredytowych) stosuje się postanowienia § 5 ust. 5-9 Regulaminu.
5. Uczestnik Promocji może składać Reklamacje Kredytowe:
  - a. ustnie - osobiście do protokołu w dowolnym Sklepie stacjonarnym w Polsce (szczegółowe adresy dostępne są na stronie internetowej <https://www.euro.com.pl/sklepy.bhtml>) albo telefonicznie na numer telefonu [855 855 855],
  - b. na piśmie:
    - i. w postaci papierowej: osobiście w dowolnym Sklepie stacjonarnym w Polsce (szczegółowe adresy dostępne są na stronie internetowej <https://www.euro.com.pl/sklepy.bhtml>) albo wysłane przesyłką pocztową lub nadane w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej na adres „EURO-NET” sp. z o.o.; Sklep Internetowy RTV EURO AGD; ul. Muszkieterów 15; 02-273 Warszawa,,
    - ii. w postaci elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem: <https://www.euro.com.pl/cms/kontakt.bhtml>.
6. Reklamacja Kredytowa powinna zawierać następujące informacje:
  - a. imię i nazwisko Uczestnika Promocji;
  - b. adres do korespondencji lub adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź na Reklamację Kredytową,
  - c. opis zgłaszanego zastrzeżenia, w tym wskazanie Umowy Kredytu, której dotyczy Reklamacja Kredytowa;
  - d. oczekiwany przez Uczestnika Promocji sposób załatwienia Reklamacji Kredytowej;
  - e. podpis Uczestnika Promocji - w przypadku, gdy Reklamacja Kredytowa jest składana na piśmie w postaci papierowej;
  - f. wniosek o udzielenie odpowiedzi w postaci papierowej albo elektronicznej, w przypadku, gdy Reklamacja Kredytowa jest składana ustnie lub gdy Uczestnik Promocji chce zmienić domyślną formę odpowiedzi na Reklamację Kredytową zgodnie z § 5 ust. 9 lit. a i b Regulaminu.
7. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji Kredytowej konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji, Organizator poinformuje o tym Uczestnika Promocji zgłaszającego Reklamację Kredytową w celu dostarczenia

przez niego danych i informacji niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji Kredytowej. Organizator udzieli odpowiedzi na Reklamację Kredytową bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi na Reklamację Kredytową przed jego upływem.

8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji Kredytowej i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 5 ust. 7 powyżej Organizator: wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji Kredytowej.
9. Odpowiedź na Reklamację Kredytową udzielona zostanie na piśmie i przesłana:
  - a. w postaci elektronicznej – w przypadku gdy Reklamacja Kredytowa została złożona przez Uczestnika Promocji na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Uczestnik Promocji wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;  
W tym przypadku odpowiedź jest udzielana z wykorzystaniem wskazanego przez Uczestnika Promocji w formularzu kontaktowym adresu e-mail, w przypadku gdy Reklamacja Kredytowa została złożona przez Uczestnika Promocji z wykorzystaniem formularza kontaktowego;
  - b. w postaci papierowej – w przypadku gdy Reklamacja Kredytowa została złożona przez Uczestnika Promocji na piśmie w postaci papierowej, chyba że Uczestnik Promocji wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
  - c. w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Uczestnika Promocji – w przypadku gdy Reklamacja Kredytowa została złożona przez Uczestnika Promocji ustnie.
10. W przypadku nieuwzględnienia przez Organizatora Reklamacji Kredytowej zgodnie z żądaniem Reklamacji Kredytowej:
  - a. Uczestnikowi Promocji będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego oraz złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego o przeprowadzenie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu zgodnie z Ustawą RF - szczegóły dostępne na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.
  - b. Uczestnikom Promocji przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem wobec Organizatora przed sąd miejscowo właściwy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującymi, złożenia skargi do właściwych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz zwrócenia się do właściwego miejscowo Powiatowego albo Miejskiego Rzecznika Konsumenta.

## **Postanowienia końcowe**

### **§ 6**

1. Administratorem danych osobowych Uczestnika Promocji w rozumieniu Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych, zwanego dalej RODO) w zakresie zawarcia i realizacji Umowy Kredytu w ramach Promocji jest Bank, zgodnie z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych, którą otrzymuje Uczestnik Promocji przy zawieraniu Umowy Kredytu. Dane kontaktowe Administratora zawiera Załącznik nr 1 do Regulaminu.
2. Administratorem danych osobowych Uczestnika Promocji w rozumieniu „RODO” w zakresie Promocji, w tym jej organizacji i przeprowadzenia ewentualnego postępowania reklamacyjnego oraz zawarcia i realizacji umowy sprzedaży Towaru objętego Promocją jest Organizator, zgodnie z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych (klauzula informacyjna pod nazwą „Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla promocji ratalnych”).
  - 1) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail [iod@euro.com.pl](mailto:iod@euro.com.pl) w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
3. Regulamin Promocji oraz „Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla promocji ratalnych” dostępne są w Sklepach stacjonarnych i w Sklepie Internetowym na [https://www.euro.com.pl/si\\_upload/upload\\_regulaminy/11\\_2021/Informacjaoprzetwarzaniudanychosobowychdlapromocjiratalnych.pdf](https://www.euro.com.pl/si_upload/upload_regulaminy/11_2021/Informacjaoprzetwarzaniudanychosobowychdlapromocjiratalnych.pdf) oraz są udostępniane potencjalnemu Uczestnikowi Promocji przed zawarciem Umowy oraz wyborem oferty kredytowej.

4. W zakresie czynności związanych z Umową Kredytu Organizator działa jako podmiot, któremu Bank na podstawie odrębnych stosunków prawnych powierzył wykonywanie czynności bankowych, lub czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w szczególności pośrednictwo w zawarciu Umowy Kredytu.
5. Decyzję o przyznaniu Kredytu wraz z oceną, o której mowa w § 4 ust. 3 pkt 2 powyżej podejmuje Bank. Organizator Promocji pełni funkcję pośrednika kredytowego w rozumieniu art. 5 ust. 3 UKK. Z tytułu pełnionej funkcji, Organizator otrzymuje od Banków wynagrodzenie.
6. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z uzasadnionej przyczyny, którą stanowi w szczególności:
  - 1) zmiana istniejących lub wprowadzenie nowych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, które mają bezpośredni wpływ na treść Regulaminu, w szczególności na przeprowadzenie Promocji na zasadach nim ustalonych, i powodują konieczność zmiany tej treści;
  - 2) rozstrzygnięcie organu administracji publicznej, w szczególności organu nadzoru rynku lub organu podatkowego, dotyczące Regulaminu i skutkujące koniecznością jego zmiany w celu wykonania takiego rozstrzygnięcia lub zapewnienia zgodności z treścią takiego rozstrzygnięcia.
7. Zmiany Regulaminu nie będą wpływały na prawa nabyte Uczestników Promocji. Zmiany Regulaminu zostaną opublikowane najpóźniej z 1-dniowym (jednodniowym) wyprzedzeniem w Sklepach stacjonarnych oraz w Sklepie Internetowym na <https://www.euro.com.pl/cms/raty.bhtml?link=naglowek>
8. Organizator zastrzega możliwość przedłużenia okresu obowiązywania Promocji, przez przesunięcie daty końcowej wskazanej w § 3 Regulaminu, w przypadku zaistnienia uzasadnionej potrzeby biznesowej, przy czym wymaga to opublikowania bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż na 5 (pięć) dni przed zakończeniem Promocji, w formie wskazanej w ust. 9 poniżej. Przedłużenie okresu obowiązywania Promocji będzie wiązało się ze stosowną zmianą § 2 ust. 2 oraz w § 4 ust. 2 poprzez określenie terminu spłaty pierwszej raty dla Umów Kredytu zawartych w okresie przedłużenia Promocji na za 1 miesiąc od daty zawarcia Umowy Kredytu, natomiast nie będzie wpływało na prawa nabyte Uczestników.
9. Ogłoszenie o zmianie treści Regulaminu wraz ze zmienioną treścią Regulaminu zostanie opublikowane na stronie pod adresem: <https://www.euro.com.pl/cms/raty.bhtml?link=header-usp>
10. Zmieniona treść Regulaminu będzie również dostępna w Sklepach fizycznych.
11. Regulamin jest jedynym dokumentem określającym zasady Promocji.

## **Załączniki**

### **§7**

Załączniki do Regulaminu stanowią:

1. Załącznik nr 1 - Wykaz Banków, kontakt i tryb rozpatrywania reklamacji

#### **Załącznik nr 1**

Wykaz Banków, kontakt i tryb rozpatrywania reklamacji:

##### **1. Alior Bank Spółka Akcyjna**

z siedzibą w Warszawie ul. Chmielna 69, 00-801 Warszawa,

Uczestnik Promocji może zgłosić reklamację do Banku:

- a. na piśmie w postaci papierowej:
  - osobiście – w dowolnej placówce Alior Banku (wykaz dostępny na stronie [www.aliorbank.pl/placowki-i-bankomaty](http://www.aliorbank.pl/placowki-i-bankomaty)),
  - listownie – na adres korespondencyjny Alior Banku (Chmielna 69, 00-801 Warszawa),
- b. na piśmie w postaci elektronicznej:
  - w bankowości internetowej lub bankowości mobilnej,
  - na adres do e-doręczeń: AE:PL-18375-10021-DTBRC-21,
- c. ustnie:
  - do protokołu – w dowolnej placówce Alior Banku,
  - pod numerem (+48) 12 370 70 00 lub (+48) 799 608 502.

Odpowiedź na reklamację udzielana jest na piśmie w postaci papierowej lub elektronicznej zgodnie z wytycznymi obowiązującymi w Banku.

Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Kredytobiorca zostanie poinformowany.

## **2. BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna**

z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa

Contact Center Banku +48 500 990 500 (tel. stacjonarne i komórkowe) + 48 22 134 00 00 (z zagranicy) lub aplikacja mobilna (GO mobile)

System Bankowości Internetowej GOonline, dla zalogowanych Klientów <https://goonline.bnpparibas.pl/login>

Adres korespondencyjny Banku: ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa,

Uczestnik Promocji może zgłosić reklamację do Banku:

- a. w formie pisemnej – osobiście w Oddziale banku lub siedzibie Banku albo przesyłką pocztową na adres Jednostki Banku lub w siedzibie Banku (BNP Paribas Bank Polska S.A., Zespół Operacji Obsługi Reklamacji i Pism) na adres wskazany na Stronie Internetowej Banku;
- b. telefonicznie – pod numerem infolinii wskazanym na Stronie Internetowej (opłata za połączenie według cennika operatora);
- c. osobiście do protokołu w Jednostce Banku lub siedzibie Banku,
- d. drogą elektroniczną – w System Bankowości Internetowej GOonline poprzez formularz reklamacyjny lub kanał czat lub na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-78960-12101-AWHTH-24;

Bank rozpatruje reklamacje i udziela odpowiedzi:

- a. elektronicznie w przypadku, gdy reklamacja została złożona poprzez skrzynkę e-mail albo na adres do doręczeń elektronicznych Banku albo za pośrednictwem System Bankowości Internetowej GOonline poprzez formularz reklamacyjny, chyba że w reklamacji zastrzeżono, aby odpowiedź na reklamację została przesłana w postaci papierowej (listem zwykłym),
- b. w postaci papierowej (listem zwykłym) w przypadku, gdy reklamacja została złożona w ten sam sposób, chyba że w reklamacji zastrzeżono, aby odpowiedź na reklamację została przekazana elektronicznie,
- c. elektronicznie albo listem zwykłym w przypadku, gdy reklamacja została złożona ustnie i zastrzeżono, aby odpowiedź na reklamację została przekazana elektronicznie albo listem zwykłym.

Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.

W przypadku reklamacji dotyczących transakcji i innych usług uregulowanych w ustawie o usługach płatniczych Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w postaci papierowej na adres korespondencyjny lub po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji (adres e-mail, adres do doręczeń elektronicznych).

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w Banku: Inspektor Ochrony Danych, BNP Paribas Bank Polska SA ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa lub na adres e-mail: [iodo@bnpparibas.pl](mailto:iodo@bnpparibas.pl)

## **3. Credit Agricole Bank Polska Spółka Akcyjna**

z siedzibą we Wrocławiu, ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław

Contact Center Banku (CA24 Infolinia): 19 019 lub + 48 71 354 90 09 dla telefonów z zagranicy i z komórek (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),

System Bankowości Internetowej: wewnętrzna poczta elektroniczna po zalogowaniu do CA24 eBank (gdy

Uczestnik Promocji ma do niego dostęp) <https://ca24.credit-agricole.pl/web-ca24/login/login>

Adres korespondencyjny Banku: ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław

Wykaz placówek Banku dostępny na [www.credit-agricole.pl/kontakt/placowki-i-bankomaty](http://www.credit-agricole.pl/kontakt/placowki-i-bankomaty)

Kontakt do Inspektora Ochrony Danych:

- a. elektronicznie – [IOD@credit-agricole.pl](mailto:IOD@credit-agricole.pl) lub przez formularz <https://formularz.credit-agricole.pl/lead?lid=248624>
- b. listownie – Inspektor Ochrony Danych, Credit Agricole Bank Polska S.A., 54-202 Wrocław, ul. Legnicka 48 bud. C-D.

Uczestnik Promocji może zgłosić reklamację do Banku:

- a. ustnie:

- osobiście w dowolnej placówce Banku,
- telefonicznie przez CA24 Infolinia pod numerem telefonu: 19 019 lub +48 71 354 90 09 dla telefonów z zagranicy i z komórek (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),
- b. na piśmie:
  - w postaci papierowej:
    - listem na adres centrali: Credit Agricole Bank Polska S.A., ul. Legnicka 48 bud. C-D, 54-202 Wrocław lub adres dowolnej placówki Banku,
    - osobiście w dowolnej placówce Banku,
  - w postaci elektronicznej:
    - na adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-37709-98185-TIVUW-29,
    - poprzez formularz kontaktowy umieszczony na stronie internetowej Banku,
    - za pośrednictwem wewnętrznej poczty elektronicznej dostępnej po zalogowaniu się do CA24 eBank (gdy Uczestnik Promocji ma dostęp do CA24 eBank).

Bank informuje Uczestnika Promocji o wyniku rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, najpóźniej w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli Bank – w szczególnie skomplikowanym przypadku – nie może rozpatrzyć reklamacji w określonym terminie, informuje o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które Bank musi ustalić, aby rozpatrzyć sprawę i przewidywanym terminie odpowiedzi. Termin odpowiedzi Banku na reklamację Uczestnika Promocji nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.

Bank odpowiada na reklamację na piśmie w postaci:

- a. papierowej na adres korespondencyjny Uczestnika Promocji, jeśli Uczestnik Promocji złożył reklamację:
  - na piśmie w postaci papierowej albo
  - ustnie lub na piśmie w postaci elektronicznej i Uczestnik Promocji wybrał taki sposób udzielenia odpowiedzi,
- b. elektronicznej na adres e-mail Uczestnika Promocji, jeśli Uczestnik Promocji złożył reklamację:
  - na piśmie w postaci elektronicznej albo
  - ustnie lub na piśmie w postaci papierowej i Uczestnik Promocji wybrał taki sposób udzielenia odpowiedzi,
- c. elektronicznej na adres Uczestnika Promocji do doręczeń elektronicznych, jeśli Uczestnik Promocji złożył reklamację na adres do doręczeń elektronicznych Banku.

#### 4. Bank Millennium S.A.

z siedzibą w Warszawie, ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa

Contact Center Banku: **801 331 331** (z telefonów stacjonarnych oraz komórkowych) lub **(+48) 22 598 40 40** (z telefonów komórkowych i zagranicznych), koszt połączenia według taryfy Twojego operatora,

Usługi bankowości elektronicznej: Millenet dostępny pod adresem: <https://www.bankmillennium.pl/logowanie> lub aplikacja mobilna,

Wykaz placówek Banku dostępny na <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/oddzialy-i-bankomaty>

Kontakt do Inspektora Ochrony Danych: adres korespondencyjny: Inspektor Ochrony Danych, Bank Millennium S.A., ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa; adres e-mail: [iod@bankmillennium.pl](mailto:iod@bankmillennium.pl)

Uczestnik Promocji może zgłosić reklamację do Banku:

- a. na piśmie:
  - w postaci papierowej:
    - osobiście w dowolnej placówce Banku lub
    - listownie na adres naszej siedziby lub na adres dowolnej placówki - z dopiskiem Reklamacje lub
  - w postaci elektronicznej:
    - przez usługi bankowości elektronicznej: Millenet lub aplikację mobilną lub
    - na adres e-mail: [kontakt@bankmillennium.pl](mailto:kontakt@bankmillennium.pl) z dopiskiem Reklamacje lub
    - na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-10327-59258-UACTU-34 lub
- b. ustnie:
  - telefonicznie: poprzez Contact Center Banku (numery telefonów wskazane powyżej) lub
  - osobiście do protokołu podczas wizyty w dowolnej placówce Banku

Bank odpowie na reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu reklamacji do Banku. W szczególnie skomplikowanym przypadku termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu nie więcej niż do 60 dni, gdy rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w terminie 30 dni. Bank powiadomi Uczestnika Promocji o wydłużeniu okresu rozpatrzenia, ze wskazaniem: przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, przyczyny opóźnienia, okoliczności, które muszą być ustalone. Tryb udzielenia odpowiedzi Bank szczegółowo określił w Regulaminie zawierania Umowy o kredyt ratalny oraz Umowie Kredytu na zakup towarów i usług.

