

Regulaminy:

REGULAMIN PORTALU KLIENTA B2 IMPACT ONLINE (dawniej Serwis eUltimo) obowiązujący od dnia: 14.05.2025 r.	2
REGULAMIN PORTALU KLIENTA B2 IMPACT ONLINE (dawniej Serwis eUltimo) obowiązujący do dnia: 13.05.2025 r.	12
REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI LIVECHAT obowiązujący od dnia: 02.12.2024 r.	22
REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI LIVECHAT obowiązujący do dnia: 01.12.2024 r.	29

REGULAMIN PORTALU KLIENTA B2 IMPACT ONLINE (dawniej Serwis eUltimo)
obowiązujący od dnia: 14.05.2025 r.

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin określa zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu dostępnego pod adresem internetowym: <https://www.online.b2-impact.pl/>.
3. Właścicielem i administratorem Serwisu jest B2 Impact S.A., z siedzibą we Wrocławiu ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000448234, kapitał zakładowy 108 007,50 zł (w całości opłacony), REGON 932830007, NIP 897-16-76-655.
4. Użytkownicy mogą skontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem:
 - a. Telefonu: (0048) 71 3581639,
 - b. Korespondencji e-mail: obsługa_klienta@b2-impact.pl,
 - c. Formularza kontaktowego (na stronie internetowej <https://www.b2-impact.pl/dla-zadluzonych/kontakt/>),
 - d. Okna czatu na stronie www.online.b2-impact.pl,
 - e. Funkcji oddzwania na stronie www.online.b2-impact.pl,
 - f. Bezpłatnej infolinii: +48 800 804 904.
5. Korzystanie z Serwisu w jakikolwiek sposób jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu.
6. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Usługodawcy określają, w sposób wyłączny, postanowienia Regulaminu oraz przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższe nie pozbawia Użytkownika ochrony jaką przyznają mu przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym Użytkownik ma miejsce zwykłego pobytu, a Usługodawca kieruje swoją działalność do tego państwa.
7. Postanowienia Regulaminu gwarantują prawa Użytkownika przysługujące na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
8. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu udostępnia Użytkownikom między innymi następujące Funkcjonalności:
 - a. Utworzenie i administrowanie Kontem,
 - b. Spłatę zadłużenia/eń przy wykorzystaniu płatności elektronicznych,
 - c. Zawarcie Ugody dotyczącej zasad spłaty zadłużenia/eń,
 - d. Udostępnianie informacji o stanie zadłużenia/eń,
 - e. Kontaktowanie się z Usługodawcą w związku z obsługą zadłużenia/eń przez B2 Impact,
 - f. Składanie wniosków,
 - g. Zapoznanie się z wybranymi dokumentami dotyczącymi zadłużenia/eń,
 - h. Zamówienie kontaktu telefonicznego z B2 Impact.

II. DEFINICJE

1. **Doradca Klienta** – pracownik spółki B2 Impact S.A., który prowadzi rozmowy z Użytkownikami, Klientami i Posiadaczami konta.
2. **Formularz rejestracji** – dostępny w Serwisie formularz on-line umożliwiający utworzenie Konta wyłącznie przez Klienta.
3. **Formularz ugody** - dostępny w Serwisie formularz on-line umożliwiający zawarcie Ugody przez Posiadacza konta.
4. **Formularz zgłoszenia** – dostępny w Serwisie formularz on-line umożliwiający przestanie przez Posiadacza konta do B2 Impact wniosku, zapytania, a także zgłoszenia incydentów, np. technicznych.
5. **Funkcjonalności** – usługi udostępnione przez Usługodawcę drogą elektroniczną (np. Formularz rejestracji, Formularz zgłoszenia, Formularz ugody, Konto, spłata zobowiązań drogą elektroniczną etc.), z których Użytkownik może korzystać na stronie internetowej Serwisu na czas niezbędny do wykonania oznaczonej czynności lub utrzymywania określonego udogodnienia. Użytkownik zawiera z Usługodawcą umowę na świadczenie usługi drogą elektroniczną przystępując do korzystania z danej Funkcjonalności.
6. **Harmonogram spłat** – dokument stanowiący załącznik do Ugody określający warunki spłaty zadłużenia/eń przez Klienta, w szczególności liczbę rat, daty płatności poszczególnych rat oraz wysokości tych rat.
7. **Hasło** – indywidualne hasło utworzone przez Posiadacza konta, zabezpieczające Konto przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
8. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca zadłużenie/a wobec Wierzyciela/i będące w obsłudze windykacyjnej wykonywanej przez spółkę B2 Impact S.A.,
9. **Konto** – indywidualne konto założone w celu uzyskania dostępu do Serwisu. Konto dostępne jest dla Posiadacza konta po rejestracji i zalogowaniu. W Koncie gromadzone są dane Posiadacza konta, w tym imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu oraz informacje dotyczące zadłużenia/ń Posiadacza konta wobec Wierzyciela/i obsługiwane/ych przez Usługodawcę. Za pośrednictwem Konta Posiadacz konta wprowadza i zarządza swoimi danymi identyfikacyjnymi i korzysta z Funkcjonalności Serwisu.
10. **Konto rozliczeniowe klienta**, tzw. **Q-konto** – rachunek bankowy obsługujący wpłaty Klienta dokonywane na poczet spłaty wierzytelności.
11. **Login** – adres e-mail Posiadacza konta podany podczas rejestracji w Serwisie lub wskazany jako obowiązujący.
12. **MojID** – system pozwalający na autoryzację danych Klienta w oparciu o bankowe mechanizmy uwierzytelnienia dostarczone przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., z siedzibą w Warszawie przy ulicy rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa.
13. **Posiadacz konta** – Użytkownik będący Klientem, który założył Konto na stronie Serwisu.
14. **Regulamin** - niniejszy dokument wraz z wszelkimi załącznikami i dodatkami, które stanowią jego integralną część.
15. **Serwis** – serwis internetowy zwany **Portalem Klienta B2 Impact Online**, dostępny pod adresem <https://online.b2-impact.pl/>.
16. **Ugoda** – porozumienie dotyczące warunków spłaty zobowiązania zawierane pomiędzy Posiadaczem konta a Wierzycielem/ami za pośrednictwem Serwisu lub z Doradcą Klienta (poprzez czat, wniosek lub telefon).

17. **Usługodawca/B2 Impact** – podmiot wskazany w pkt I.3. Regulaminu.
18. **Użytkownik** – każdy, kto w jakikolwiek sposób korzysta z usług Serwisu.
19. **Wierzyciel/e** – podmiot/y, wobec którego/ych Klient posiada zadłużenie/a. Wierzyciele, w imieniu których działa B2 Impact, to:
 - a. Ultimo Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław,
 - b. Ultimo Portfolio Investment (Luxembourg) S.A., z siedzibą w Luksemburgu, 9, Rue Joseph Junck, L 1839 Luxembourg wpisana do Rejestru Handlowego i Spółek Luksemburg pod numerem B95089,
 - c. Takto Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław.

III. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania z usług Serwisu niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do zasobów Internetu, skrzynki pocztowej e-mail oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie stron WWW (zaleca się korzystanie z następujących przeglądarek internetowych, z włączoną obsługą plików „cookies”: Microsoft Edge, Opera, Google Chrome, Mozilla, Safari. Korzystanie z usług Serwisu wspierane jest w aktualnej oraz dwóch poprzednich wersjach powyższych przeglądarek, z wyłączeniem Mozilli).
2. Więcej informacji o plikach „cookies” oraz zasadach ochrony tego typu danych znajduje się w naszej Polityce prywatności.

IV. REJESTRACJA

1. Rejestracja Konta jest możliwa wyłącznie dla Użytkowników będących Klientami. Konto może zostać zarejestrowane przez Klienta, który posiada przynajmniej jedno aktywne zadłużenie obsługiwane przez B2 Impact w imieniu Wierzyciela/i i zweryfikowane przez system w procesie rejestracji.
2. Rejestracja Konta następuje poprzez wykonywanie kolejnych instrukcji na stronie Serwisu i wypełnienie Formularza rejestracji lub po otrzymaniu linka do rejestracji od Doradcy podczas lub po rozmowie telefonicznej.
3. Rejestracja Konta oraz korzystanie z Funkcjonalności Serwisu są dobrowolne i bezpłatne.
4. W trakcie rejestracji Konta Użytkownik oświadcza, że:
 - a. Zapoznał się z treścią Regulaminu oraz zaakceptował jego treść,
 - b. Spełnia warunki wymagane do korzystania z Serwisu określone w Regulaminie.
5. W procesie samodzielnej rejestracji Użytkownik podaje dane osobowe w celu założenia Konta oraz weryfikacji tożsamości z danymi Klienta, które posiada Wierzyciel/i aby prawidłowo wyświetlić dane o zadłużeniu.
 - a. Rejestracja podstawowa: imię i nazwisko, PESEL, numer telefonu,
 - b. Rejestracja rozszerzona: imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail, numer Klienta.

6. Powyższe dane, w przeciągu 7 dni kalendarzowych od daty ich wprowadzenia przez Użytkownika, mogą być wykorzystane przez Usługodawcę również do kontaktu z Użytkownikiem w celu udzielenia pomocy w procesie rejestracji.
7. Po pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownik zakłada Konto ustanawiając Login i Hasło.
8. Dane osobowe Użytkownika podane w procesie rejestracji (a także podane podczas ich aktualizacji w Serwisie) zostaną przekazane Wierzycielowi/om wymienionemu/ym w pkt II.19. Regulaminu, wobec którego/ych Użytkownik posiada zadłużenie/a.
9. Rejestracji w Serwisie można dokonać także poprzez link, który zostaje wysłany podczas rozmowy telefonicznej z Doradcą Klienta, po pozytywnej weryfikacji Użytkownika. Wówczas Użytkownik otrzymuje link, na wskazany podczas rozmowy numer telefonu lub/i adres e-mail, który przekierowuje go do ustawiania Hasła opisanego w pkt IV.11. Regulaminu. Wskazany adres e-mail jest Loginem Klienta.
10. Rejestracji w Serwisie można dokonać także poprzez usługę MojeID dostarczaną przez Krajową Izbę Rozliczeń, pozwalającą na autoryzację danych Klienta w oparciu o bankowe mechanizmy uwierzytelnienia. W ramach systemu MojeID, za zgodą Klienta, mogą zostać przekazane dodatkowe dane do Usługodawcy. Po autoryzacji danych Użytkownik zostaje przekierowany do ustawiania Loginu i Hasła opisanego w pkt IV.8. Regulaminu.
11. Posiadacz konta zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login i Hasło przed dostępem osób niepowołanych. Posiadacz konta jest zobowiązany dołożyć najwyższej staranności, aby nie dopuścić do utraty Hasła lub wejścia w jego posiadanie przez osoby trzecie (niezależnie od sposobu). Posiadacz konta ponosi wyłączną odpowiedzialność za udostępnienie Loginu i Hasła osobom trzecim.
12. Posiadacz konta ma możliwość odzyskania Hasła poprzez wpisanie jednorazowego hasła, wysłanego przez Usługodawcę na numer telefonu wskazany na Koncie jako kontaktowy lub przez link wysłany na adres e-mail, który jest Loginem i jest wskazany na Koncie jako kontaktowy. Po zalogowaniu jednorazowym hasłem lub kliknięciu na link do odzyskiwania Hasła, Posiadacz konta ma obowiązek ustanowienia nowego Hasła do logowania. W celu odzyskania Hasła, Posiadacz konta powinien kliknąć w Panelu Klienta B2 Impact Online opcję „Nie pamiętasz hasła?”, po czym zostanie przekierowany na stronę umożliwiającą odzyskanie Hasła.
13. Posiadacz konta może w każdej chwili usunąć swoje Konto. Usunięcie Konta powoduje stałe i bezpowrotne usunięcie wszelkich danych Posiadacza konta z Serwisu oraz rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym.
14. W celu usunięcia Konta należy skorzystać z przycisku „Usuń” znajdującego się w zakładce systemu o nazwie „Moje dane” lub przestać wniosek o usunięcie Konta, drogą e-mail na adres obsługa_klienta@b2-impact.pl, ze wskazaniem numeru Klienta.
15. Usługodawca może usunąć Konto i rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w przypadku, gdy:
 - a. Posiadacz konta naruszył postanowienia Regulaminu, a w szczególności korzysta z Serwisu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem,
 - b. Posiadacz konta nie zaakceptował Regulaminu,
 - c. Posiadacz konta nie zalogował się ani razu na swoje Konto przez okres 6 miesięcy od ostatniego logowania a jego produkty nie są aktywne,

- d. Posiadacz konta, w wyznaczonym przez Usługodawcę terminie liczonym od daty zablokowania Konta lub innych Funkcjonalności bądź usług Serwisu, nie wykonał lub nie zaniechał działań wskazanych przez Usługodawcę, które były przyczyną blokady,
 - e. Usługodawca pozyskał informację ze źródeł państwowych zajmujących się cyberbezpieczeństwem (np. CERT), że dane, które zostały ustanowione przez Posiadacza konta jako poświadczenia logowania do Serwisu, zostały upublicznione w wyniku wycieku danych po stronie Posiadacza konta.
16. Treści lub informacje przekazywane przez Użytkownika do Serwisu mogą być moderowane przez Usługodawcę, jeżeli naruszają Regulamin.

V. KORZYSTANIE Z SERWISU

1. W ramach Serwisu, Użytkownik ma możliwość:
 - a. Założenia Konta,
 - b. Nawiązania kontaktu z Usługodawcą.
2. W ramach Serwisu, Posiadacz konta ma możliwość:
 - a. Logowania się do Konta,
 - b. Wglądu w posiadane zadłużenie/a u Wierzyciela/i obsługiwane przez B2 Impact i szczegółowe informacje dotyczące tych zadłużeń, w tym informacje o aktualnym postępie w spłacie zadłużenia/eń oraz zawartej Ugody,
 - c. Zapoznania się z ofertami spłaty swoich zadłużeń,
 - d. Zawarcia Ugody z Wierzycielem,
 - e. Dokonania płatności w trybie bezgotówkowym,
 - f. Dostępu do wybranych dokumentów dotyczących zadłużeń,
 - g. Składania wniosków,
 - h. Nawiązania kontaktu z Usługodawcą,
 - i. Aktualizacji swoich danych osobowych.

VI. ZAWARCIE UGODY

1. W celu zawarcia Ugody, Posiadacz konta powinien wybrać jedną z ofert dostępnych na panelu Klienta jako propozycję spłaty zadłużenia/eń. W przypadku braku wystawionych ofert lub gdy w ofercie wskazany jest kontakt telefoniczny należy wybrać taką metodę celem ustalenia warunków spłaty.
2. Uгода może być zawarta w Serwisie, na warunkach z góry określonych przez Usługodawcę. Niektóre z warunków są stałe, a niektóre pozostają do wyboru przez Posiadacza konta.
3. Po zweryfikowaniu warunków proponowanej Ugody, Posiadacz konta powinien zapoznać się z treścią dokumentu Ugody klikając w przycisk „Otwórz ugody”.
4. W celu zawarcia Ugody, Posiadacz konta potwierdza, że zapoznał się z treścią Ugody a także akceptuje jej treść. W tym momencie dochodzi do zawarcia Ugody.
5. Następnie Posiadacz konta otrzymuje na swój numer telefonu (dostępny w panelu „Moje dane”) 5-cyfrowy token SMS, który należy wpisać w okno „Wprowadź kod” oraz potwierdzić klikając w przycisk „Potwierdź”. W tym momencie dochodzi do podpisania Ugody.
6. Uгода obejmuje wszystkie zobowiązania Posiadacza konta widoczne w Serwisie.

7. Treść zawartej Ugody jest dostępna na Koncie w formacie PDF oraz wysyłana na adres e-mail Posiadacza konta (dostępny w panelu „Moje dane”).
8. Warunki Ugody mogą zostać również ustalone z Posiadaczem konta telefonicznie lub przez czat, w szczególności może to dotyczyć Ugód dot. zadłużenia/eń hipotecznego/ych. W tym przypadku propozycja Ugody jest przesyłana na podany przez Posiadacza konta adres zamieszkania lub adres e-mail.
Po zawarciu Ugody, konieczne jest potwierdzenie przez Posiadacza konta jej warunków. W tym celu należy:
 - a. zalogować się do Serwisu i wprowadzić 5-cyfrowy kod wysłany na numer telefonu Posiadacza konta (dostępny w panelu „Moje dane”). Należy go wpisać w okno „Wprowadź kod” oraz potwierdzić klikając w przycisk „Potwierdź”. W tym momencie dochodzi do podpisania Ugody lub
 - b. odesłać do B2 Impact podpisaną Ugodę – przesłaną wcześniej przez B2 Impact na podany przez Posiadacza konta adres zamieszkania lub adres e-mail.
9. Posiadacz konta może wystąpić z wnioskiem o:
 - a. zmianę dnia miesiąca, w którym zgodnie z Harmonogramem spłat mają być dokonywane spłaty,
 - b. odroczenie terminu płatności kolejnej spłaty,
 - c. zmianę wysokości kolejnych spłat.
10. B2 Impact w imieniu Wierzyciela/i może, lecz nie musi, wyrazić zgodę na wnioskowane przez Posiadacza konta zmiany.
11. Posiadacz konta, do czasu otrzymania odpowiedzi na wniosek, ma obowiązek realizowania Ugody na dotychczasowych warunkach.
12. Zmiana warunków Ugody, zgodnie z zaakceptowanym wnioskiem Posiadacza konta, wymaga zmiany Harmonogramu spłat.
13. B2 Impact w imieniu Wierzyciela/i po akceptacji wniosku Posiadacza konta, wystawia zaktualizowany Harmonogram spłat.
14. Posiadacz konta może, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Ugody, złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Ugody. W tym celu, oświadczenie o odstąpieniu od Ugody, należy przesłać pocztą tradycyjną na adres wskazany w pkt I.3. Regulaminu lub drogą elektroniczną na adres: obsługa_klienta@b2-impact.pl.
15. Posiadacz konta może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Ugody zamieszczonego na stronie Serwisu, ale nie jest to konieczne i nie wpływa na skuteczność odstąpienia od Ugody.
16. W celu zachowania terminu do odstąpienia wskazanego w pkt VI.14. Regulaminu, oświadczenie należy wysłać przed jego upływem.

VII. DOKUMENTY I WNIOSKI

1. Posiadacz konta może przeglądać i pobrać wybrane dokumenty dotyczące jego zadłużenia/eń, które udostępnione są w Serwisie przez B2 Impact w imieniu Wierzyciela/i.
2. Posiadacz konta również ma możliwość:
 - a. zawnioskowania o dowolną informację dotyczącą wszystkich lub wybranych zadłużeń oraz ich obsługi,
 - b. zawnioskowania o dowolny dokument dotyczący wszystkich lub wybranych zadłużeń oraz ich obsługi,

- c. zawnioskowania o niestandardowe warunki spłaty zadłużenia/eń,
 - d. zadać pytanie do inspektora ochrony danych osobowych w B2 Impact,
 - e. złożyć inne zapytanie lub wnioski.
3. Odpowiedzi na powyższe wnioski udzielane są w Serwisie i/lub listownie i/lub drogą e-mail.
 4. Komunikacja w powyższych sprawach odbywa się poprzez wewnętrzną skrzynkę pocztową znajdującą się w Serwisie.

VIII. AKTUALIZACJA DANYCH KLIENTA

1. Posiadacz konta ma wgląd do danych wprowadzonych przez siebie do Serwisu w procesie rejestracji (imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail).
2. Posiadacz konta ma możliwość samodzielnie edytować w Serwisie następujące dane: numer telefonu, adres e-mail, adres korespondencyjnego.
3. Po edytowaniu numeru telefonu, Posiadacz konta jest proszony o autoryzację tej operacji poprzez przepisanie do Serwisu treści SMS, który zostanie wysłany na nowy, wskazany przez Posiadacza konta, numer telefonu.
4. Po edytowaniu adresu korespondencyjnego, Posiadacz konta jest proszony o autoryzację tej operacji poprzez przepisanie do Serwisu treści SMS, który zostanie wysłany na numer telefonu Posiadacza konta.
5. Po edytowaniu adresu e-mail, Posiadacz konta jest proszony o jego autoryzację, czyli kliknięcie w link aktywacyjny przesłany na nowy adres e-mail wskazany przez Posiadacza konta.
6. Posiadacz konta, za pomocą kontaktu telefonicznego lub korespondencyjnego z Usługodawcą, ma możliwość edytowania pozostałych danych.

IX. PŁATNOŚCI

1. W celu dokonania płatności tytułem spłaty zadłużenia/eń, Serwis umożliwia Posiadaczom konta skorzystanie z platformy płatniczej Autopay S.A.
2. Posiadacz konta może dokonać spłaty części lub całego zadłużenia/eń lub poszczególnych rat, zgodnie z treścią Ugody.
3. Operatorem platformy płatniczej jest Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, przy ul. Powstańców Warszawy 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590, numer NIP 585-135-11-85, REGON 191781561, będąca dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Dostępne w Serwisie formy płatności to:
 - a. przelew bankowy,
 - b. płatność przy pomocy kodu BLIK,
 - c. płatność kartą płatniczą debetową (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, lub innych dostawców usług tego rodzaju)
 - d. Google Pay, Apple Pay.
4. Dopuszczalna wartość pojedynczej wpłaty wynosi maksymalnie 100 000 zł w przypadku wyboru płatności przelewem bankowym, 50 000 zł przy wyborze karty płatniczej i 100 000 zł w przypadku wyboru płatności za pomocą kodu BLIK.
5. Szczegółowe informacje dotyczące form płatności znajdują się na stronie <https://pomoc.autopay.pl/>



6. Dla każdego Klienta tworzony jest indywidualny rachunek pomocniczy, Q-konto, który obejmuje wszystkie sprawy Klienta. Każdy Klient ma tylko jedno Q-konto.
7. Szczegóły dotyczące rozstrzygnięć wpłat znajdują się w liście informującym o cesji, w „Podstawowych Zasadach Współpracy z B2 Impact” lub na stronie: www.b2-impact.pl/dla-zadluzonych/pytania-i-odpowiedzi/jak-dziala-b2-impact/jakie-zasady-obowiazuja-przy-rozliczeniach-z-b2-impact/

X. KONTAKT

1. Użytkownik ma możliwość kontaktu z Doradcą Klienta poprzez kontakt telefoniczny na bezpłatną infolinię, usługę czat oraz usługę zamówienia rozmowy telefonicznej.
2. W przypadku usługi czat Użytkownik ma możliwość prowadzenia konwersacji pisemnej z Doradcą Klienta, będącym pracownikiem Usługodawcy w specjalnym oknie czatu.
3. W przypadku usługi zamawiania rozmów Użytkownik ma możliwość zamówienia rozmowy telefonicznej poprzez pozostawienie numeru telefonu, na który ma być wykonany kontakt ze strony Doradcy Klienta.

XI. REKLAMACJE USŁUG SERWISU ORAZ ALTERNATYWNE METODY ROZPATRYWANIA SPORÓW

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi przewidziane w Regulaminie nie są realizowane przez Usługodawcę lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Reklamacje należy wysyłać drogą elektroniczną na adres: obsługa_klienta@b2-impact.pl.
3. Reklamacja usług Serwisu powinna zawierać:
 - a. dane dot. tożsamości Użytkownika,
 - b. temat reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których mowa powyżej, Usługodawca może wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni, od dnia otrzymania wezwania, wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia w oznaczonym terminie, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
5. Usługodawca może pozostawić reklamację bez rozpoznania, jeżeli:
 - a. reklamacja dotyczy kwestii wyjaśnionej w Regulaminie, załącznikach, dodatkach lub materiałach pomocy dostępnych w Serwisie. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownego dokumentu,
 - b. reklamacja dotyczy kwestii wyjaśnionej uprzednio w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne danego Użytkownika. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownej korespondencji,
 - c. reklamacja pochodzi od osoby trzeciej, która nie posiada stosownego upoważnienia lub pełnomocnictwa,
 - d. reklamacja zostanie złożona po upływie 30 dni kalendarzowych od dnia ujawnienia się przyczyn reklamacji.
6. O skorzystaniu z prawa do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania Usługodawca poinformuje niezwłocznie Użytkownika.
7. Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

8. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację poprzez Serwis lub drogą elektroniczną na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej, a w przypadku braku takiego wskazania, na adres poczty elektronicznej, z którego została wysłana reklamacja.
9. Użytkownik posiada również możliwość skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczenia, w tym:
 - a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy o świadczenie usług w ramach Serwisu,
 - b. zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą,
 - c. skorzystania z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polski).
10. Informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozwiązywania sporów, w tym w drodze mediacji znajdują się pod następującymi adresami:
 - a. https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
 - b. https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595,
 - c. <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> - ogólnoeuropejska internetowa platforma do alternatywnego rozwiązywania sporów.

XII. ZASTRZEŻENIA, ZAPEWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W trosce o dobro Użytkowników oraz zapewnienie najwyższej jakości Serwisu niedozwolone jest wykorzystywanie Serwisu, wszelkich jego Funkcjonalności oraz świadczonych usług w sposób sprzeczny z charakterem, celem i przedmiotem działania Serwisu, w szczególności podejmowanie działań, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
2. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby Serwis oraz wszystkie usługi udostępniane za jego pośrednictwem działały w sposób ciągły, bez jakichkolwiek zakłóceń, jednakże Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane siłą wyższą lub niedozwoloną ingerencją Użytkowników lub osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności. Usługodawca gwarantuje dostępność Serwisu w 90% w stosunku rocznym.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody wynikające z podania przez Użytkownika niekompletnych lub nieprawdziwych informacji w związku z korzystaniem z Serwisu.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego działania Serwisu, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami Użytkowników Serwisu łamiących Regulamin bądź zasady związane z działalnością Serwisu.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do anonimowej publikacji treści kierowanych przez Użytkowników do zespołu obsługi Serwisu, a dotyczących kwestii związanych z funkcjonowaniem Serwisu (FAQ), udzielanymi poradami i innych, co do których Usługodawca uzna, że odpowiedzi na te treści są warte upublicznienia.

XIII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Serwisu, w szczególności do treści, znaków słownych lub graficznych, nazw, obrazów, grafiki, designu, projektów, efektów dźwiękowych, informacji, funkcjonalności i usług dostępnych w Serwisie przysługują wyłącznie Usługodawcy lub jego partnerom, którzy przekazali określone materiały Usługodawcy do użytkowania. Korzystanie z Serwisu na podstawie Regulaminu nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika części lub całości ww. praw własności intelektualnej.
2. Zabronione jest bez zgody Usługodawcy wyrażonej na piśmie: kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach praw własności intelektualnej do Serwisu, o których wyżej mowa. Nie dotyczy to automatycznego tymczasowego przechowywania plików w pamięci urządzenia cyfrowego, które jest skutkiem zwyczajnego korzystania z Serwisu w celach zgodnych z Regulaminem oraz przypadków prawem dozwolonego użytku.

XIV. ZMIANY REGULAMINU

1. Zmiana Regulaminu jest możliwa wyłącznie z ważnej przyczyny w sposób umożliwiający Użytkownikom uprzednie zapoznanie się i wyrażenie zgody albo rezygnację z dalszego korzystania z usług Serwisu.
2. Usługodawca publikuje nową treść Regulaminu na stronach Serwisu.
3. W przypadku braku akceptacji nowej treści Regulaminu Użytkownik ma możliwość usunięcia Konta w Serwisie.
4. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na aktywności Użytkownika przed wejściem w życie takich zmian.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu i może zostać utrwalona w szczególności poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie ze stron Serwisu.
2. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu, nie powoduje nieważności pozostałych postanowień Regulaminu.
3. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązujące w Państwie Użytkownika stanowią inaczej.
4. Wszelkie spory wynikające z funkcjonowania Serwisu oraz świadczenia usług w ramach Serwisu będą poddane rozstrzygnięciu właściwych polskich sądów powszechnych. Informacja o pozasądowych (alternatywnych) możliwościach rozpatrywania sporów znajdują się w pkt XI Regulaminu.
5. Wszelkie uwagi, sugestie i pytania Użytkownicy mogą kierować na właściwe adresy podane w pkt I.3. oraz pkt I.4. Regulaminu.

XVI. WAŻNOŚĆ REGULAMINU

1. Regulamin wszedł w życie z dniem 14.05.2025 r. i jest to jego 5 wersja.
2. Poprzednia wersja Regulaminu: Regulamin obowiązujący do dnia 13.05.2025 r.

REGULAMIN PORTALU KLIENTA B2 IMPACT ONLINE (dawniej Serwis eUltimo)
obowiązujący do dnia: 13.05.2025 r.

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

9. Niniejszy regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019.123 tj.).
10. Regulamin określa zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu dostępnego pod adresem internetowym: <https://www.online.b2-impact.pl/>.
11. Właścicielem i administratorem Serwisu jest B2 Impact S.A., z siedzibą we Wrocławiu ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000448234, kapitał zakładowy 108 007,50 zł (w całości opłacony), REGON 932830007, NIP 897-16-76-655.
12. Użytkownicy mogą skontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem:
 - a. Telefonu: (0048) 71 3581639,
 - b. Korespondencji e-mail: obsługa_klienta@b2-impact.pl,
 - c. Formularza kontaktowego (na stronie internetowej <https://www.b2-impact.pl/dla-zadluzonych/kontakt/>
 - d. Okna czatu na stronie www.online.b2-impact.pl,
 - e. Funkcji oddzwaniania na stronie www.online.b2-impact.pl,
 - f. Bezpłatnej infolinii: +48 800 804 904.
13. Korzystanie z Serwisu w jakikolwiek sposób jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu.
14. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Usługodawcy określają, w sposób wyłączny, postanowienia Regulaminu oraz przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższe nie pozbawia Użytkownika ochrony jaką przyznają mu przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym Użytkownik ma miejsce zwykłego pobytu, a Usługodawca kieruje swoją działalność do tego państwa.
15. Postanowienia Regulaminu gwarantują prawa Użytkownika przysługujące na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
16. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu udostępnia Użytkownikom między innymi następujące Funkcjonalności:
 - a. Utworzenie i administrowanie Kontem,
 - b. Spłatę zadłużenia/eń przy wykorzystaniu płatności elektronicznych,
 - c. Zawarcie Ugody dotyczącej zasad spłaty zadłużenia/eń,
 - d. Udostępnianie informacji o stanie zadłużenia/eń,
 - e. Kontaktowanie się z Usługodawcą w związku z obsługą zadłużenia/eń przez B2 Impact,
 - f. Składanie wniosków,
 - i. Zapoznanie się z wybranymi dokumentami dotyczącymi zadłużenia/eń,
 - j. Zamówienie kontaktu telefonicznego z B2 Impact.

II. DEFINICJE

20. **Doradca Klienta** – pracownik spółki B2 Impact S.A., który prowadzi rozmowy z Użytkownikami, Klientami i Posiadaczami konta.
21. **Formularz rejestracji** – dostępny w Serwisie formularz on-line umożliwiający utworzenie Konta wyłącznie przez Klienta.
22. **Formularz ugody** - dostępny w Serwisie formularz on-line umożliwiający zawarcie Ugody przez Posiadacza konta.
23. **Formularz zgłoszenia** – dostępny w Serwisie formularz on-line umożliwiający przestanie przez Posiadacza konta do B2 Impact wniosku, zapytania, a także zgłoszenia incydentów, np. technicznych.
24. **Funkcjonalności** – usługi udostępnione przez Usługodawcę drogą elektroniczną (np. Formularz rejestracji, Formularz zgłoszenia, Formularz ugody, Konto, spłata zobowiązań drogą elektroniczną etc.), z których Użytkownik może korzystać na stronie internetowej Serwisu na czas niezbędny do wykonania oznaczonej czynności lub utrzymywania określonego udogodnienia. Użytkownik zawiera z Usługodawcą umowę na świadczenie usługi drogą elektroniczną przystępując do korzystania z danej Funkcjonalności.
25. **Harmonogram spłat** – dokument stanowiący załącznik do Ugody określający warunki spłaty zadłużenia/eń przez Klienta, w szczególności liczbę rat, daty płatności poszczególnych rat oraz wysokości tych rat.
26. **Hasło** – indywidualne hasło utworzone przez Posiadacza konta, zabezpieczające Konto przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
27. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca zadłużenie/a wobec Wierzyciela/i będące w obsłudze windykacyjnej wykonywanej przez spółkę B2 Impact S.A.,
28. **Konto** – indywidualne konto założone w celu uzyskania dostępu do Serwisu. Konto dostępne jest dla Posiadacza konta po rejestracji i zalogowaniu. W Koncie gromadzone są dane Posiadacza konta, w tym imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu oraz informacje dotyczące zadłużenia/ń Posiadacza konta wobec Wierzyciela/i obsługiwanych przez Usługodawcę. Za pośrednictwem Konta Posiadacz konta wprowadza i zarządza swoimi danymi identyfikacyjnymi i korzysta z Funkcjonalności Serwisu.
29. **Konto rozliczeniowe klienta**, tzw. **Q-konto** – rachunek bankowy obsługujący wpłaty Klienta dokonywane na poczet spłaty wierzytelności.
30. **Login** – adres e-mail Posiadacza konta podany podczas rejestracji w Serwisie lub wskazany jako obowiązujący.
31. **MojelD** – system pozwalający na autoryzację danych Klienta w oparciu o bankowe mechanizmy uwierzytelnienia dostarczone przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., z siedzibą w Warszawie przy ulicy rtm. Witolda Pileckiego 65, 02-781 Warszawa.
32. **Posiadacz konta** – Użytkownik będący Klientem, który założył Konto na stronie Serwisu.
33. **Regulamin** - niniejszy dokument wraz z wszelkimi załącznikami i dodatkami, które stanowią jego integralną część.
34. **Serwis** – serwis internetowy zwany **Portalem Klienta B2 Impact Online**, dostępny pod adresem <https://online.b2-impact.pl/>.

35. **Uгода** – porozumienie dotyczące warunków spłaty zobowiązania zawierane pomiędzy Posiadaczem konta a Wierzycielem/ami za pośrednictwem Serwisu lub z Doradcą Klienta (poprzez chat, wniosek lub telefon).
36. **Usługodawca/B2 Impact** – podmiot wskazany w pkt I.3. Regulaminu.
37. **Użytkownik** – każdy, kto w jakikolwiek sposób korzysta z usług Serwisu.
38. **Wierzyciel/e** – podmiot/y, wobec którego/ych Klient posiada zadłużenie/a. Wierzyciele, w imieniu których działa B2 Impact, to:
- Ultimo Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław,
 - Ultimo Portfolio Investment (Luxembourg) S.A., z siedzibą w Luksemburgu, 9, Rue Joseph Junck, L 1839 Luxembourg wpisana do Rejestru Handlowego i Spółek Luxemburg pod numerem B95089,
 - Takto Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław.

III. WYMAGANIA TECHNICZNE

3. Do korzystania z usług Serwisu niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do zasobów Internetu, skrzynki pocztowej e-mail oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie stron WWW (zaleca się korzystanie z następujących przeglądarek internetowych, z włączoną obsługą plików „cookies”: Microsoft Edge, Opera, Google Chrome, Mozilla, Safari. Korzystanie z usług Serwisu wspierane jest w aktualnej oraz dwóch poprzednich wersjach powyższych przeglądarek, z wyłączeniem Mozilli).
4. Więcej informacji o plikach „cookies” oraz zasadach ochrony tego typu danych znajduje się w naszej Polityce prywatności.

IV. REJESTRACJA

17. Rejestracja Konta jest możliwa wyłącznie dla Użytkowników będących Klientami. Konto może zostać zarejestrowane przez Klienta, który posiada przynajmniej jedno aktywne zadłużenie obsługiwane przez B2 Impact w imieniu Wierzyciela/i i zweryfikowane przez system w procesie rejestracji.
18. Rejestracja Konta następuje poprzez wykonywanie kolejnych instrukcji na stronie Serwisu i wypełnienie Formularza rejestracji lub po otrzymaniu linka do rejestracji od Doradcy podczas lub po rozmowie telefonicznej.
19. Rejestracja Konta oraz korzystanie z Funkcjonalności Serwisu są dobrowolne i bezpłatne.
20. W trakcie rejestracji Konta Użytkownik oświadcza, że:
- Zapoznał się z treścią Regulaminu oraz zaakceptował jego treść,
 - Spełnia warunki wymagane do korzystania z Serwisu określone w Regulaminie.
21. W procesie samodzielnej rejestracji Użytkownik podaje dane osobowe w celu założenia Konta oraz weryfikacji tożsamości z danymi Klienta, które posiada Wierzyciel/i aby prawidłowo wyświetlić dane o zadłużeniu.
- Rejestracja podstawowa: imię i nazwisko, PESEL, numer telefonu,

- b. Rejestracja rozszerzona: imię i nazwisko, PESEL, adres e-mail, numer Klienta.
22. Powyższe dane, w przeciągu 7 dni kalendarzowych od daty ich wprowadzenia przez Użytkownika, mogą być wykorzystane przez Usługodawcę również do kontaktu z Użytkownikiem w celu udzielenia pomocy w procesie rejestracji.
23. Po pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownik zakłada Konto ustanawiając Login i Hasło.
24. Dane osobowe Użytkownika podane w procesie rejestracji (a także podane podczas ich aktualizacji w Serwisie) zostaną przekazane Wierzycielowi/om wymienionemu/ym w pkt II.19. Regulaminu, wobec którego/ych Użytkownik posiada zadłużenie/a.
25. Rejestracji w Serwisie można dokonać także poprzez link, który zostaje wysłany podczas rozmowy telefonicznej z Doradcą Klienta, po pozytywnej weryfikacji Użytkownika. Wówczas Użytkownik otrzymuje link, na wskazany podczas rozmowy numer telefonu lub/i adres e-mail, który przekierowuje go do ustawiania Hasła opisanego w pkt IV.11. Regulaminu. Wskazany adres e-mail jest Loginem Klienta.
26. Rejestracji w Serwisie można dokonać także poprzez usługę MojeID dostarczaną przez Krajową Izbę Rozliczeń, pozwalającą na autoryzację danych Klienta w oparciu o bankowe mechanizmy uwierzytelnienia. W ramach systemu MojeID, za zgodą Klienta, mogą zostać przekazane dodatkowe dane do Usługodawcy. Po autoryzacji danych Użytkownik zostaje przekierowany do ustawiania Loginu i Hasła opisanego w pkt IV.8. Regulaminu.
27. Posiadacz konta zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login i Hasło przed dostępem osób niepowołanych. Posiadacz konta jest zobowiązany dołożyć najwyższej staranności, aby nie dopuścić do utraty Hasła lub wejścia w jego posiadanie przez osoby trzecie (niezależnie od sposobu). Posiadacz konta ponosi wyłączną odpowiedzialność za udostępnienie Loginu i Hasła osobom trzecim.
28. Posiadacz konta ma możliwość odzyskania Hasła poprzez wpisanie jednorazowego hasła, wysłanego przez Usługodawcę na numer telefonu wskazany na Koncie jako kontaktowy lub przez link wysłany na adres e-mail, który jest Loginem i jest wskazany na Koncie jako kontaktowy. Po zalogowaniu jednorazowym hasłem lub kliknięciu na link do odzyskiwania Hasła, Posiadacz konta ma obowiązek ustanowienia nowego Hasła do logowania.
29. Posiadacz konta może w każdej chwili usunąć swoje Konto. Usunięcie Konta powoduje stałe i bezpowrotne usunięcie wszelkich danych Posiadacza konta z Serwisu oraz rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym.
30. W celu usunięcia Konta należy skorzystać z przycisku „Usuń” znajdującego się w zakładce systemu o nazwie „Moje dane” lub przesłać wniosek o usunięcie Konta, drogą e-mail na adres obsługa_klienta@b2-impact.pl, ze wskazaniem numeru Klienta.
31. Usługodawca może usunąć Konto i rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w przypadku, gdy:
- a. Posiadacz konta naruszył postanowienia Regulaminu, a w szczególności korzysta z Serwisu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem,
 - b. Posiadacz konta nie zaakceptował Regulaminu,
 - c. Posiadacz konta nie zalogował się ani razu na swoje Konto przez okres 6 miesięcy od ostatniego logowania a jego produkty nie są aktywne,
 - d. Posiadacz konta, w wyznaczonym przez Usługodawcę terminie liczącym od daty zablokowania Konta lub innych Funkcjonalności bądź usług Serwisu, nie wykonał lub nie zaniechał działań wskazanych przez Usługodawcę, które były przyczyną blokady,

32. Treści lub informacje przekazywane przez Użytkownika do Serwisu mogą być moderowane przez Usługodawcę, jeżeli naruszają Regulamin.

V. KORZYSTANIE Z SERWISU

3. W ramach Serwisu, Użytkownik ma możliwość:
- c. Założenia Konta,
 - d. Nawiązania kontaktu z Usługodawcą.
4. W ramach Serwisu, Posiadacz konta ma możliwość:
- j. Logowania się do Konta,
 - k. Wglądu w posiadane zadłużenie/a u Wierzyciela/i obsługiwane przez B2 Impact i szczegółowe informacje dotyczące tych zadłużeń, w tym informacje o aktualnym postępie w spłacie zadłużenia/eń oraz zawartej Ugodzie,
 - l. Zapoznania się z ofertami spłaty swoich zadłużeń,
 - m. Zawarcia Ugody z Wierzycielem,
 - n. Dokonania płatności w trybie bezgotówkowym,
 - o. Dostępu do wybranych dokumentów dotyczących zadłużeń,
 - p. Składania wniosków,
 - q. Nawiązania kontaktu z Usługodawcą,
 - r. Aktualizacji swoich danych osobowych.

VI. ZAWARCIE UGODY

17. W celu zawarcia Ugody, Posiadacz konta powinien wybrać jedną z ofert dostępnych na panelu Klienta jako propozycję spłaty zadłużenia/eń. W przypadku braku wystawionych ofert lub gdy w ofercie wskazany jest kontakt telefoniczny należy wybrać taką metodę celem ustalenia warunków spłaty.
18. Uгода może być zawarta w Serwisie, na warunkach z góry określonych przez Usługodawcę. Niektóre z warunków są stałe, a niektóre pozostają do wyboru przez Posiadacza konta.
19. Po zweryfikowaniu warunków proponowanej Ugody, Posiadacz konta powinien zapoznać się z treścią dokumentu Ugody klikając w przycisk „Otwórz ugodę”.
20. W celu zawarcia Ugody, Posiadacz konta potwierdza, że zapoznał się z treścią Ugody a także akceptuje jej treść. W tym momencie dochodzi do zawarcia Ugody.
21. Następnie Posiadacz konta otrzymuje na swój numer telefonu (dostępny w panelu „Moje dane”) 5-cyfrowy token SMS, który należy wpisać w okno „Wprowadź kod” oraz potwierdzić klikając w przycisk „Potwierdź”. W tym momencie dochodzi do podpisania Ugody.
22. Uгода obejmuje wszystkie zobowiązania Posiadacza konta widoczne w Serwisie.
23. Treść zawartej Ugody jest dostępna na Koncie w formacie PDF oraz wysyłana na adres e-mail Posiadacza konta (dostępny w panelu „Moje dane”).
24. Warunki Ugody mogą zostać również ustalone z Posiadaczem konta telefonicznie lub przez czat, w szczególności może to dotyczyć Ugód dot. zadłużenia/eń hipotecznego/ych. W tym przypadku propozycja Ugody jest przesyłana na podany przez Posiadacza konta adres zamieszkania lub adres e-mail.
- Po zawarciu Ugody, konieczne jest potwierdzenie przez Posiadacza konta jej warunków. W tym celu należy:

- a. zalogować się do Serwisu i wprowadzić 5-cyfrowy kod wysłany na numer telefonu Posiadacza konta (dostępny w panelu „Moje dane”). Należy go wpisać w okno „Wprowadź kod” oraz potwierdzić klikając w przycisk „Potwierdź”. W tym momencie dochodzi do podpisania Ugody lub
 - b. odesłać do B2 Impact podpisaną Ugodę – przesłaną wcześniej przez B2 Impact na podany przez Posiadacza konta adres zamieszkania lub adres e-mail.
25. Posiadacz konta może wystąpić z wnioskiem o:
- a. zmianę dnia miesiąca, w którym zgodnie z Harmonogramem spłat mają być dokonywane spłaty,
 - b. odroczenie terminu płatności kolejnej spłaty,
 - c. zmianę wysokości kolejnych spłat.
26. B2 Impact w imieniu Wierzyciela/i może, lecz nie musi, wyrazić zgodę na wnioskowane przez Posiadacza konta zmiany.
27. Posiadacz konta, do czasu otrzymania odpowiedzi na wniosek, ma obowiązek realizowania Ugody na dotychczasowych warunkach.
28. Zmiana warunków Ugody, zgodnie z zaakceptowanym wnioskiem Posiadacza konta, wymaga zmiany Harmonogramu spłat.
29. B2 Impact w imieniu Wierzyciela/i po akceptacji wniosku Posiadacza konta, wystawia zaktualizowany Harmonogram spłat.
30. Posiadacz konta może, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Ugody, złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Ugody. W tym celu, oświadczenie o odstąpieniu od Ugody, należy przesłać pocztą tradycyjną na adres wskazany w pkt I.3. Regulaminu lub drogą elektroniczną na adres: obsługa_klienta@b2-impact.pl.
31. Posiadacz konta może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Ugody zamieszczonego na stronie Serwisu, ale nie jest to konieczne i nie wpływa na skuteczność odstąpienia od Ugody.
32. W celu zachowania terminu do odstąpienia wskazanego w pkt VI.14. Regulaminu, oświadczenie należy wysłać przed jego upływem.

VII. DOKUMENTY I WNIOSKI

5. Posiadacz konta może przeglądać i pobrać wybrane dokumenty dotyczące jego zadłużenia/eń, które udostępnione są w Serwisie przez B2 Impact w imieniu Wierzyciela/i.
6. Posiadacz konta również ma możliwość:
- a. zawnioskowania o dowolną informację dotyczącą wszystkich lub wybranych zadłużeń oraz ich obsługi,
 - b. zawnioskowania o dowolny dokument dotyczący wszystkich lub wybranych zadłużeń oraz ich obsługi,
 - c. zawnioskowania o niestandardowe warunki spłaty zadłużenia/eń,
 - d. zadać pytanie do inspektora ochrony danych osobowych w B2 Impact,
 - e. złożyć inne zapytanie lub wnioski.
7. Odpowiedzi na powyższe wnioski udzielane są w Serwisie i/lub listownie i/lub drogą e-mail.
8. Komunikacja w powyższych sprawach odbywa się poprzez wewnętrzną skrzynkę pocztową znajdującą się w Serwisie.

VIII. AKTUALIZACJA DANYCH KLIENTA

7. Posiadacz konta ma wgląd do danych wprowadzonych przez siebie do Serwisu w procesie rejestracji (imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail).
8. Posiadacz konta ma możliwość samodzielnie edytować w Serwisie następujące dane: numer telefonu, adres e-mail, adres korespondencyjnego.
9. Po edytowaniu numeru telefonu, Posiadacz konta jest proszony o autoryzację tej operacji poprzez przepisanie do Serwisu treści SMS, który zostanie wysłany na nowy, wskazany przez Posiadacza konta, numer telefonu.
10. Po edytowaniu adresu korespondencyjnego, Posiadacz konta jest proszony o autoryzację tej operacji poprzez przepisanie do Serwisu treści SMS, który zostanie wysłany na numer telefonu Posiadacza konta.
11. Po edytowaniu adresu e-mail, Posiadacz konta jest proszony o jego autoryzację, czyli kliknięcie w link aktywacyjny przesłany na nowy adres e-mail wskazany przez Posiadacza konta.
12. Posiadacz konta, za pomocą kontaktu telefonicznego lub korespondencyjnego z Usługodawcą, ma możliwość edytowania pozostałych danych.

IX. PŁATNOŚCI

8. W celu dokonania płatności tytułem spłaty zadłużenia/eń, Serwis umożliwia Posiadaczom konta skorzystanie z platformy płatniczej Autopay S.A.
9. Posiadacz konta może dokonać spłaty części lub całego zadłużenia/eń lub poszczególnych rat, zgodnie z treścią Ugody.
10. Operatorem platformy płatniczej jest Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, przy ul. Powstańców Warszawy 6, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000320590, numer NIP 585-135-11-85, REGON 191781561, będąca dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Dostępne w Serwisie formy płatności to:
 - a. przelew bankowy,
 - b. płatność przy pomocy kodu BLIK,
 - c. płatność kartą płatniczą debetową (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, lub innych dostawców usług tego rodzaju)
 - d. Google Pay, Apple Pay.
11. Dopuszczalna wartość pojedynczej wpłaty wynosi maksymalnie 100 000 zł w przypadku wyboru płatności przelewem bankowym, 50 000 zł przy wyborze karty płatniczej i 100 000 zł w przypadku wyboru płatności za pomocą kodu BLIK.
12. Szczegółowe informacje dotyczące form płatności znajdują się na stronie <https://pomoc.autopay.pl/>
13. Dla każdego Klienta tworzony jest indywidualny rachunek pomocniczy, Q-konto, który obejmuje wszystkie sprawy Klienta. Każdy Klient ma tylko jedno Q-konto.
14. Szczegóły dotyczące rozksięgowania wpłat znajdują się w liście informującym o cesji, w „Podstawowych Zasadach Współpracy z B2 Impact” lub na stronie: www.b2-impact.pl/dla-zadluzonych/pytania-i-odpowiedzi/jak-dziala-b2-impact/jakie-zasady-obowiazuja-przy-rozliczeniach-z-b2-impact/



X. KONTAKT

4. Użytkownik ma możliwość kontaktu z Doradcą Klienta poprzez kontakt telefoniczny na bezpłatną infolinię, usługę czat oraz usługę zamówienia rozmowy telefonicznej.
5. W przypadku usługi czat Użytkownik ma możliwość prowadzenia konwersacji pisemnej z Doradcą Klienta, będącym pracownikiem Usługodawcy w specjalnym oknie czatu.
6. W przypadku usługi zamawiania rozmów Użytkownik ma możliwość zamówienia rozmowy telefonicznej poprzez pozostawienie numeru telefonu, na który ma być wykonany kontakt ze strony Doradcy Klienta.

XI. REKLAMACJE USŁUG SERWISU ORAZ ALTERNATYWNE METODY ROZPATRYWANIA SPORÓW

11. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi przewidziane w Regulaminie nie są realizowane przez Usługodawcę lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
12. Reklamacje należy wysyłać drogą elektroniczną na adres: obsługa_klienta@b2-impact.pl.
13. Reklamacja usług Serwisu powinna zawierać:
 - a. dane dot. tożsamości Użytkownika,
 - b. temat reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
14. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których mowa powyżej, Usługodawca może wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni, od dnia otrzymania wezwania, wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia w oznaczonym terminie, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
15. Usługodawca może pozostawić reklamację bez rozpoznania, jeżeli:
 - a. reklamacja dotyczy kwestii wyjaśnionej w Regulaminie, załącznikach, dodatkach lub materiałach pomocy dostępnych w Serwisie. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownego dokumentu,
 - b. reklamacja dotyczy kwestii wyjaśnionej uprzednio w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne danego Użytkownika. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownej korespondencji,
 - c. reklamacja pochodzi od osoby trzeciej, która nie posiada stosownego upoważnienia lub pełnomocnictwa,
 - d. reklamacja zostanie złożona po upływie 30 dni kalendarzowych od dnia ujawnienia się przyczyn reklamacji.
16. O skorzystaniu z prawa do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania Usługodawca poinformuje niezwłocznie Użytkownika.
17. Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
18. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację poprzez Serwis lub drogą elektroniczną na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej, a w przypadku braku takiego wskazania, na adres poczty elektronicznej, z którego została wysłana reklamacja.
19. Użytkownik posiada również możliwość skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczenia, w tym:

- a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy o świadczenie usług w ramach Serwisu,
 - b. zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą,
 - c. skorzystania z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polski).
20. Informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozwiązywania sporów, w tym w drodze mediacji znajdują się pod następującymi adresami:
- a. https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
 - b. https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595,
 - c. <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> - ogólnoeuropejska internetowa platforma do alternatywnego rozwiązywania sporów.

XII. ZASTRZEŻENIA, ZAPEWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 6. W trosce o dobro Użytkowników oraz zapewnienie najwyższej jakości Serwisu niedozwolone jest wykorzystywanie Serwisu, wszelkich jego Funkcjonalności oraz świadczonych usług w sposób sprzeczny z charakterem, celem i przedmiotem działania Serwisu, w szczególności podejmowanie działań, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
- 7. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby Serwis oraz wszystkie usługi udostępniane za jego pośrednictwem działały w sposób ciągły, bez jakichkolwiek zakłóceń, jednakże Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane siłą wyższą lub niedozwoloną ingerencją Użytkowników lub osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności. Usługodawca gwarantuje dostępność Serwisu w 90% w stosunku rocznym.
- 8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody wynikające z podania przez Użytkownika niekompletnych lub nieprawdziwych informacji w związku z korzystaniem z Serwisu.
- 9. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego działania Serwisu, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami Użytkowników Serwisu łamiących Regulamin bądź zasady związane z działalnością Serwisu.
- 10. Usługodawca zastrzega sobie prawo do anonimowej publikacji treści kierowanych przez Użytkowników do zespołu obsługi Serwisu, a dotyczących kwestii związanych z funkcjonowaniem Serwisu (FAQ), udzielanymi poradami i innych, co do których Usługodawca uzna, że odpowiedzi na te treści są warte upublicznienia.

XIII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 3. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Serwisu, w szczególności do treści, znaków słownych lub graficznych, nazw, obrazów, grafiki, designu, projektów, efektów dźwiękowych, informacji, funkcjonalności i usług dostępnych w Serwisie przysługują wyłącznie Usługodawcy lub jego partnerom, którzy przekazali określone materiały Usługodawcy do użytkowania. Korzystanie

z Serwisu na podstawie Regulaminu nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika części lub całości ww. praw własności intelektualnej.

4. Zabronione jest bez zgody Usługodawcy wyrażonej na piśmie: kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach praw własności intelektualnej do Serwisu, o których wyżej mowa. Nie dotyczy to automatycznego tymczasowego przechowywania plików w pamięci urządzenia cyfrowego, które jest skutkiem zwyczajnego korzystania z Serwisu w celach zgodnych z Regulaminem oraz przypadków prawem dozwolonego użytku.

XIV. ZMIANY REGULAMINU

5. Zmiana Regulaminu jest możliwa wyłącznie z ważnej przyczyny w sposób umożliwiający Użytkownikom uprzednie zapoznanie się i wyrażenie zgody albo rezygnację z dalszego korzystania z usług Serwisu.
6. Usługodawca publikuje nową treść Regulaminu na stronach Serwisu.
7. W przypadku braku akceptacji nowej treści Regulaminu Użytkownik ma możliwość usunięcia Konta w Serwisie.
8. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na aktywności Użytkownika przed wejściem w życie takich zmian.

XV. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

6. Treść Regulaminu jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu i może zostać utrwalona w szczególności poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie ze stron Serwisu.
7. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu, nie powoduje nieważności pozostałych postanowień Regulaminu.
8. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązujące w Państwie Użytkownika stanowią inaczej.
9. Wszelkie spory wynikające z funkcjonowania Serwisu oraz świadczenia usług w ramach Serwisu będą poddane rozstrzygnięciu właściwych polskich sądów powszechnych. Informacja o pozasądowych (alternatywnych) możliwościach rozpatrywania sporów znajdują się w pkt XI Regulaminu.
10. Wszelkie uwagi, sugestie i pytania Użytkownicy mogą kierować na właściwe adresy podane w pkt I.3. oraz pkt I.4. Regulaminu.

XVI. WAŻNOŚĆ REGULAMINU

3. Regulamin wszedł w życie z dniem 2.12.2024 r. i jest to jego 4 wersja.
4. Poprzednia wersja Regulaminu: Regulamin obowiązujący do dnia 1.12.2024 r.

I. DEFINICJE

1. **Administrator Usługi/ B2 Impact** – B2 Impact S.A., ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000448234, kapitał zakładowy 108 007,50 zł (w całości opłacony), REGON 932830007, NIP 897-16-76-655.
2. **Chatbot** – wirtualny doradca realizujący rozmowę z Klientem za pośrednictwem Usługi LiveChat do wymieniań komunikatów testowych.
3. **Doradca Klienta** – pracownik B2 Impact, który prowadzi rozmowy z Użytkownikami, przy wykorzystaniu Usługi LiveChat.
4. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca zadłużenie/a wobec Wierzyciela, będące w obsłudze windykacyjnej wykonywanej przez B2 Impact.
5. **Posiadacz konta** – Użytkownik będący Klientem, który zarejestrował konto w Portalu Klienta B2 Impact Online.
7. **Regulamin Usługi LiveChat** – niniejszy dokument wraz z wszelkimi załącznikami i dodatkami, które stanowią jego integralną część.
8. **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.
9. **Osoba uprawniona** – osoba upoważniona do prowadzenia rozmów w sprawie zadłużenia w imieniu osoby zadłużonej.
10. **Ugoda** – porozumienie dotyczące warunków spłaty zobowiązania zawierane pomiędzy Klientem a Wierzycielem w trakcie prowadzonej rozmowy w Usłudze LiveChat.
12. **Usługa LiveChat (LC)** - narzędzie służące do komunikacji z Klientami oraz osobami niebędącymi Klientami B2 Impact (zwanymi dalej Użytkownikami), udostępniane przez Administratora Usługi.
13. **Usługodawca** - dostawca Usługi LiveChat, firma Text, Inc.
14. **Użytkownik** – każda z osób korzystających z Usługi LiveChat, będąca lub niebędąca Klientem B2 Impact.
15. **Wierzyciel/Wierzyciele** – podmiot/podmioty, wobec którego/których Klient posiada zadłużenie. Wierzyciele, w imieniu których działa B2 Impact to:
 - a. Ultimo Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności, z siedzibą w Krakowie przy ul. Zabłocie 25/20, 30-701 Kraków, wpisany do rejestru funduszy inwestycyjnych prowadzony przez Sąd Okręgowy w Warszawie, VII Wydział Cywilny Rodzinny i Rejestrowy, pod numerem RFI 251.
 - b. Takto Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław.
 - c. Ultimo Portfolio Investment (Luxembourg) S.A., z siedzibą w Luksemburgu, 9, rue Joseph Junck, L-1839 Luxembourg.

II. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019.123 tj.).
2. Korzystanie z Usługi LiveChat jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu Usługi LiveChat.
3. Z Usługi LiveChat mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie.
4. Regulamin Usługi LiveChat określa ogólne zasady korzystania z Usługi LiveChat, dostępnej na stronach internetowych Administratora Usługi.
5. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Administratora Usługi określają w sposób wyłączny postanowienia nn. Regulaminu Usługi LiveChat oraz przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy. Powyższe nie pozbawia Użytkownika ochrony jaką przyznają mu przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym Użytkownik ma miejsce zwykłego pobytu, a Administratora Usługi kieruje swoją działalność do tego państwa.
6. Użytkownicy mogą skontaktować się z Administratorem Usługi, również za pośrednictwem:
 - a. telefon: (0048) 71 323 47 22,
 - b. e-mail: obsługa_klienta@b2-impact.pl,
 - c. formularz kontaktowy na stronie internetowej www.b2-impact.pl w zakładce „Kontakty”,
 - d. okno chatu dostępne na stronie Serwisu,
 - f. funkcja oddzwaniania dostępna na stronie Serwisu,
 - g. bezpłatna infolinia: +48 800 804 904.
7. Usługa LiveChat udostępnia Użytkownikom możliwość kontaktu z Administratorem Usługi za pośrednictwem Internetu poprzez prowadzenie rozmowy w trybie tekstowym w czasie rzeczywistym (przesyłania naprzemiennie wiadomości tekstowych).
8. Korzystanie z Usługi LiveChat jest bezpłatne.

III. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania z Usługi LiveChat niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do zasobów Internetu oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie stron www (zaleca się korzystanie z następujących przeglądarek internetowych, z włączoną obsługą plików „cookie”, Opera, Google Chrome, Mozilla, Safari.
2. Więcej o plikach „cookie” oraz zasadach ochrony tego typu danych znajduje się w polityce prywatności Administratora Usługi dostępnej na stronie www.online.b2-impact.pl.
3. Treści lub informacje przekazywane przez Użytkownika do Usługi LiveChat podczas korzystania z niej mogą być moderowane przez Administratora Usługi, jeżeli podawane treści lub informacje naruszają Regulamin Usługi LiveChat.

IV. KORZYSTANIE Z USŁUGI LIVECHAT

1. W ramach Usługi LiveChat Użytkownik ma możliwość prowadzenia rozmowy na czacie 24h/7 dni w tygodniu:
 - a. rozmowa z Chatbotem może się odbywać 24h/7 dni w tygodniu,

b. czaty z Doradcami Klienta prowadzone są od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-18:00; Administrator Usługi ma prawo w każdym momencie zmienić godziny pracy Doradców Klienta i tym samym wykonywania Usługi LiveChat, bez konieczności dokonywania zmian Regulaminu Usługi LiveChat.

c. w pozostałych godzinach możliwe jest pozostawienie wiadomości za pośrednictwem Chatbota lub offline, na którą Doradca Klienta odpowie w najbliższym dniu roboczym.

2. Użytkownicy podczas rozmowy na czacie mogą:

- a. uzyskać ogólne informacje o spółce B2 Impact, takie jak: dane kontaktowe, przedmiot działalności,
- b. zapoznać się z bieżącym saldem zadłużenia i stanem sprawy,
- c. zawrzeć Ugodę z Wierzycielem,
- d. złożyć wniosek/reklamację,
- e. zaktualizować swoje dane kontaktowe.

Pozyskanie informacji o zadłużeniu możliwe jest tylko po uprzedniej pozytywnej weryfikacji

Użytkownika jako Klienta lub Osoby uprawnionej zgodnie z obowiązującymi w Spółce B2 Impact regulacjami wewnętrznymi.

3. Przetwarzanie danych, podanych przez Klienta lub Osobę uprawnioną w trakcie rozmowy, odbywać się będzie w formie elektronicznej z zapewnieniem odpowiednich zabezpieczeń gwarantujących odpowiednią ochronę przekazanych danych za co stroną odpowiedzialną jest Administrator Usługi. Więcej informacji na temat przetwarzania danych w Spółce B2 Impact znajduje się w polityce prywatności na stronie <https://www.b2-impact.pl/polityka-prywatnosci>.

4. Działania i zachowania Użytkowników nie mogą nosić znamion wykroczenia bądź przestępstwa, określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny lub w ustawie z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń. W przypadku gdy zachowanie Użytkownika nosi znamiona wykroczenia lub przestępstwa, a także gdy zachowanie Użytkownika wykracza poza ogólnie przyjęte normy społeczne, Doradca Klienta ma prawo przerwać prowadzoną rozmowę a także wyciszyć Użytkownika poprzez skorzystanie z opcji „ban” oznacza to czasowe uniemożliwienie Użytkownikowi prowadzenia rozmów na czacie z Doradcą Klienta. Zawieszenie możliwości rozmowy na czacie dla Użytkownika jest czasowe, może trwać maksymalnie do 180 dni.

5. Użytkownik rozpoczynając rozmowę w Usłudze LiveChat i klikając przycisk „rozpocznij chat”:

- a. dobrowolnie przystępuje do korzystania z Usługi LiveChat,
- b. oświadcza, że zapoznał się i akceptuje niniejszy Regulamin Usługi LiveChat,
- c. oświadcza, że ma świadomość, że dane osobowe podane w trakcie rozmowy są przetwarzane przez B2 Impact zgodnie z informacjami zawartymi w pkt V Regulaminu Usługi LiveChat,
- d. potwierdza, iż dane, które podaje w rozmowie są zgodne z prawdą.

6. Dane, które mogą być zbierane i przetwarzane w czasie rozmowy:

- a. dane Klienta: imię i nazwisko, data urodzenia, adres, adres e-mail, numer telefonu, ID Klienta w przypadku zalogowanego Posiadacza konta,
- b. dane dotyczące sprawy posiadanej przez Wierzyciela.

V. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest:

- a. Wierzyciel, w przypadku zaległości płatniczych wobec Wierzyciela,

- b. Administrator Usługi.
2. Dane osobowe przetwarzane są w systemie informatycznym Administratora Usługi w celu umożliwienia kontaktu w sprawie dochodzenia wierzytelności, tj. w ramach prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) w związku z dobrowolnym działaniem Użytkownika poprzez zainicjowanie komunikacji za pomocą Usługi LiveChat akceptując warunki umowne świadczenia usługi (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Odbiorcą danych osobowych Użytkownika będzie Usługodawca świadczący Usługę LiveChat dla Administratora Usługi. Administrator Usługi przechowuje dane maksymalnie 6 miesięcy od momentu zakończenia korespondencji.
 3. Dane osobowe otrzymane w trakcie prowadzonej komunikacji będą udostępnione Wierzycielowi, którego dotyczyć będzie komunikacja i w imieniu, którego prowadzona jest komunikacja przez Doradców Klienta.
 4. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom utrzymującym infrastrukturę informatyczną Administratora Usługi a także podmiotom współpracującym i dostarczającym rozwiązania Usługodawcy.
 5. Dane osobowe przekazywane za pomocą Usługi LiveChat pozostają na terenie EOG.
 6. Zgodnie z RODO Użytkownik ma prawo do:
 - a. otrzymania informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz ich kopii,
 - b. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (tj. zażądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych),
 - c. zażądania sprostowania swoich danych osobowych, jeśli są one nieprawidłowe,
 - d. usunięcia danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym),
 - e. ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych.
 7. W celu skorzystania ze swoich praw Użytkownik powinien zgłosić swoje żądanie poprzez:
 - a. pocztę elektroniczną na adres obsługa_klienta@b2-impact.pl lub bezpośrednio do Inspektora Ochrony Danych na adres inspektor.danych@b2-impact.pl,
 - b. telefonicznie pod nr 71 323 46 00,
 - c. pocztą na adres Spółki: B2 Impact S.A., ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław.
 8. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa wysyłając korespondencję na adres ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa lub korzystając z formularzy na stronie <https://uodo.gov.pl/pl/p/dla-obywatela>.

VI. REKLAMACJE ORAZ ALTERNATYWNE METODY ROZPATRYWANIA SPORÓW

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli jest ona związana z Wierzytelnościami lub przetwarzaniem danych przez Administratora Usługi.
2. Reklamacje należy wysyłać drogą elektroniczną na adres: obsługa_klienta@b2-impact.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. dane Użytkownika,
 - b. temat reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których mowa powyżej, Administrator Usługi może według swojego wyboru pozostawić reklamację bez rozpoznania lub wezwać Użytkownika do jej

uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni, od dnia otrzymania wezwania, wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia braków w wyznaczonym terminie, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.

5. Administrator Usługi może pozostawić reklamację bez rozpoznania, jeżeli:
 - a. dotyczy ona kwestii wyjaśnionej uprzednio w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne danego Użytkownika. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownej korespondencji,
 - b. reklamacja pochodzi od osoby trzeciej, która nie posiada stosownego upoważnienia lub pełnomocnictwa,
 - c. reklamacja zostanie złożona po upływie 30 dni od dnia ujawnienia się przyczyn reklamacji.
6. O skorzystaniu z prawa do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania Administrator Usługi poinformuje niezwłocznie Użytkownika.
7. Administrator Usługi rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Administrator Usługi udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej, a w przypadku braku takiego wskazania, na adres poczty elektronicznej, z którego została wysłana reklamacja.
9. Użytkownik posiada również możliwość skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczenia, w tym:
 - a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu.
 - b. zwrócenie się do wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Administratorem Usługi,
 - c. skorzystania z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polski).
10. Informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozwiązywania sporów, w tym w drodze mediacji znajdują się pod następującymi adresami:
 - a. https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
 - b. https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595,
 - c. <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> - ogółouropejska internetowa platforma do alternatywnego rozwiązywania sporów.

VII. ZASTRZEŻENIA, ZAPEWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W trosce o dobro Użytkowników oraz zapewnienie najwyższej jakości Usługi LiveChat niedozwolone jest wykorzystywanie Usługi LiveChat, wszelkich jej funkcjonalności oraz świadczonych usług w sposób sprzeczny z charakterem, celem i przedmiotem działania Usługi LiveChat, w szczególności podejmowanie działań, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami niniejszego regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
2. Administrator Usługi dołoży wszelkich starań, aby Usługa LiveChat działała w sposób ciągły, bez jakichkolwiek zakłóceń, jednakże Administrator Usługi nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane czynnikami zewnętrznymi, niedozwoloną ingerencją Użytkowników czy osób trzecich.

3. Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody wynikające z podania przez Użytkownika niekompletnych lub nieprawdziwych informacji w związku z korzystaniem z Usługi LiveChat.
4. Administrator Usługi zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego działania Usługi LiveChat, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami Użytkowników łamiących niniejszy regulamin bądź zasady związane z działalnością Serwisu.

VIII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Usługi LiveChat, w szczególności do treści, znaków słownych lub graficznych, nazw, obrazów, grafiki, designu, projektów, efektów dźwiękowych, informacji, funkcjonalności i usług dostępnych w Usłudze LiveChat przysługują wyłącznie Administratorowi Usługi lub jego partnerom, którzy przekazali określone materiały Administratora Usługi-do użytkowania. Korzystanie z Usługi LiveChat na podstawie Regulaminu Usługi LiveChat nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika części lub całości ww. praw własności intelektualnej.
2. Zabronione jest bez zgody Administratora Usługi wyrażonej na piśmie: kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach praw własności intelektualnej do Usługi LiveChat, o których mowa powyżej. Nie dotyczy to automatycznego tymczasowego przechowywania plików w pamięci urządzenia cyfrowego, które jest skutkiem zwyczajnego korzystania z Usługi LiveChat w celach zgodnych z Regulaminem Usługi LiveChat oraz przypadków prawem dozwolonego użytku.

IX. ZMIANY REGULAMINU

1. Zmiana Regulaminu Usługi LiveChat jest możliwa wyłącznie z ważnej przyczyny w sposób umożliwiający Użytkownikom uprzednie zapoznanie się i wyrażenie zgody albo rezygnację z dalszego korzystania.
2. Administrator Usługi publikuje zmieniony Regulamin Usługi LiveChat na stronie Serwisu.
3. Zmiany Regulaminu Usługi LiveChat nie mają wpływu na aktywności Użytkownika przed wejściem w życie takich zmian.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu Usługi LiveChat jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem stron internetowych, na których dostępna jest Usługa LiveChat i może zostać utrwalona w szczególności poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze stron www.
2. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu Usługi LiveChat stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu nie powoduje nieważności pozostałych postanowień niniejszego regulaminu.
3. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązujące w Państwie Użytkownika stanowią inaczej.

4. Wszelkie spory wynikające z funkcjonowania Usługi LiveChat oraz świadczenia usług w ramach Usługi LiveChat będą poddane rozstrzygnięciu właściwych polskich sądów powszechnych. Informacja o pozasądowych (alternatywnych) możliwościach rozpatrywania sporów znajdują się w pkt VI Regulaminu Usługi LiveChat.
5. Wszelkie uwagi, sugestie i pytania Użytkownicy mogą kierować na właściwe adresy podane w pkt II. 6 Regulaminu Usługi LiveChat.

XI. WAŻNOŚĆ REGULAMINU

1. Regulamin Usługi LiveChat wszedł w życie z dniem 02.12.2024 r. i jest to jego 11 wersja.
2. Poprzednia wersja Regulaminu Usługi LiveChat: Regulamin Usługi LiveChat obowiązujący do dnia 01.12.2024 r.

I. DEFINICJE

1. Administrator Usługi – spółka Ultimo S.A., ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000448234, kapitał zakładowy 108 007,50 zł (w całości opłacony), REGON 932830007, NIP 897-16-76- 655.
2. Chatbot – wirtualny doradca realizujący rozmowę z Klientem za pośrednictwem Usługi LiveChat do wymieniań komunikatów testowych.
3. Doradca Klienta – pracownik spółki Ultimo S.A., który prowadzi rozmowy z Użytkownikami, przy wykorzystaniu Usługi LiveChat.
4. Klient – osoba fizyczna posiadająca zadłużenie/a wobec Wierzyciela, będące w obsłudze windykacyjnej wykonywanej przez spółkę Ultimo S.A.
5. Konto eUltimo – miejsce w systemie teleinformatycznym Administratora, dostępne dla Posiadacza konta w Serwisie eultimo.pl po rejestracji i zalogowaniu, w którym gromadzone są udostępnione przez Użytkownika dane, takie jak imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu oraz informacje dotyczące posiadanych przez Użytkownika zadłużeń wobec wierzyciela/li obsługiwanych przez Ultimo S.A. Za pośrednictwem konta jego Posiadacz wprowadza i zarządza swoimi danymi identyfikacyjnymi i korzysta z usług Serwisu.
6. Posiadacz konta – Użytkownik będący Klientem, który założył Konto na stronie Serwisu.
7. Regulamin Usługi LiveChat – niniejszy dokument wraz z wszelkimi załącznikami i dodatkami, które stanowią jego integralną część.
8. 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.
9. Serwis – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://eultimo.pl/>
10. Osoba uprawniona – osoba upoważniona do prowadzenia rozmów w sprawie zadłużenia w imieniu osoby zadłużonej.
11. Uгода – porozumienie dotyczące warunków spłaty zobowiązania zawierane pomiędzy Klientem a Wierzycielem w trakcie prowadzonej rozmowy w Usłudze LiveChat.
12. Usługa LiveChat (LC) - narzędzie służące do komunikacji z Klientami oraz osobami niebędącymi Klientami spółki Ultimo S.A. (zwanymi dalej Użytkownikami), udostępniane przez Administratora Usługi.
13. Usługodawca - dostawca Usługi LiveChat, firma LiveChat Software S.A.
14. Użytkownik – każda z osób korzystających z Usługi LiveChat, będąca lub niebędąca Klientem spółki Ultimo S.A.
15. Wierzyciel/Wierzyciele – podmiot/podmioty, wobec którego/którego Klient posiada zadłużenie. Wierzyciele, w imieniu których działa Ultimo S.A. to:
 - a. Ultimo Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności, z siedzibą w Krakowie przy ul. Zabłocie 25/20, 30-701 Kraków, wpisany do rejestru funduszy inwestycyjnych prowadzony przez Sąd Okręgowy w Warszawie, VII Wydział Cywilny Rodzinny i Rejestrowy, pod numerem RFI 251.
 - b. Takto Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław.
 - c. Ultimo Portfolio Investment (Luxembourg) S.A., z siedzibą w Luksemburgu, 9, rue Joseph Junck, L-1839 Luxembourg.

II. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019.123 tj.).
2. Korzystanie z Usługi LiveChat jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu Usługi LiveChat.
3. Z Usługi LiveChat mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie.
4. Regulamin Usługi LiveChat określa ogólne zasady korzystania z Usługi LiveChat, dostępnej na stronach internetowych Administratora Usługi.
5. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Administratora Usługi określają w sposób wyłączny postanowienia nn. Regulaminu Usługi LiveChat oraz przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy. Powyższe nie pozbawia Użytkownika ochrony jaką przyznają mu przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym Użytkownik ma miejsce zwykłego pobytu, a Administratora Usługi kieruje swoją działalność do tego państwa.
6. Użytkownicy mogą skontaktować się z Administratorem Usługi, również za pośrednictwem:
 - a. telefon: (0048) 71 323 47 22,
 - b. e-mail: obsługa_klienta@ultimo.pl,
 - c. formularz kontaktowy (na stronie internetowej www.ultimo.pl w zakładce „Kontakt”),
 - d. okno chatu dostępne na stronie Serwisu,
 - e. funkcja oddzwaniania dostępna na stronie Serwisu,
 - f. bezpłatna infolinia: +48 800 804 904.
7. Usługa LiveChat udostępnia Użytkownikom możliwość kontaktu z Administratorem Usługi za pośrednictwem Internetu poprzez prowadzenie rozmowy w trybie tekstowym w czasie rzeczywistym (przesyłania naprzemiennie wiadomości tekstowych).
8. Korzystanie z Usługi LiveChat jest bezpłatne.

III. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania z Usługi LiveChat niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do zasobów Internetu oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie stron www (zaleca się korzystanie z następujących przeglądarek internetowych, z włączoną obsługą plików „cookie”: Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Mozilla, Safari. Korzystanie z usług wspierane jest w aktualnej oraz dwóch poprzednich wersjach każdej z tych przeglądarek).
2. Więcej o plikach „cookie” oraz zasadach ochrony tego typu danych znajduje się w polityce prywatności Administratora Usługi dostępnej na stronie www.eultimo.pl.
3. Treści lub informacje przekazywane przez Użytkownika do Usługi LiveChat podczas korzystania z niej mogą być moderowane przez Administratora Usługi, jeżeli podawane treści lub informacje naruszają Regulamin Usługi LiveChat.

IV. KORZYSTANIE Z USŁUGI LIVECHAT

1. W ramach Usługi LiveChat Użytkownik ma możliwość prowadzenia rozmowy na czacie 24h/7 dni w tygodniu:
 - a. rozmowa z Chatbotem może się odbywać 24h/7 dni w tygodniu,
 - b. czaty z Doradcami Klienta prowadzone są od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00- 18:00; Administrator Usługi ma prawo w każdym momencie zmienić godziny pracy Doradców Klienta i tym

samym wykonywania Usługi LiveChat, bez konieczności dokonywania zmian Regulaminu Usługi LiveChat.

- c. w pozostałych godzinach możliwe jest pozostawienie wiadomości za pośrednictwem Chatbota lub offline, na którą Doradca Klienta odpowie w najbliższym dniu roboczym.
2. Użytkownicy podczas rozmowy na czacie mogą:
 - a. uzyskać ogólne informacje o spółce Ultimo S.A., takie jak: dane kontaktowe, przedmiot działalności,
 - b. zapoznać się z bieżącym saldem zadłużenia i stanem sprawy,
 - c. zawrzeć Ugodę z Wierzycielem,
 - d. złożyć wniosek/ reklamację,
 - e. zaktualizować swoje dane kontaktowe. Pozyskanie informacji o zadłużeniu możliwe jest tylko po uprzedniej pozytywnej weryfikacji Użytkownika jako Klienta lub Osoby uprawnionej zgodnie z obowiązującymi w spółce Ultimo S.A. regulacjami wewnętrznymi.
3. Przetwarzanie danych, podanych przez klienta lub Osobę uprawnioną w trakcie rozmowy, odbywać się będzie w formie elektronicznej z zapewnieniem odpowiednich zabezpieczeń gwarantujących odpowiednią ochronę przekazanych danych za co stroną odpowiedzialną jest Administrator Usługi. Więcej informacji na temat przetwarzania danych w spółce Ultimo S.A. znajduje się w polityce prywatności na stronie <https://ultimo.pl/polityka-prywatnosci>.
4. Działania i zachowania Użytkowników nie mogą nosić znamion wykroczenia bądź przestępstwa, określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny lub w ustawie z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń. W przypadku gdy zachowanie Użytkownika nosi znamiona wykroczenia lub przestępstwa, a także gdy zachowanie Użytkownika wykracza poza ogólnie przyjęte normy społeczne, Doradca Klienta ma prawo przerwać prowadzoną rozmowę a także wyciszyć Użytkownika poprzez skorzystanie z opcji „ban” oznacza to czasowe uniemożliwienie Użytkownikowi prowadzenia rozmów na czacie z Doradcą Klienta. Zawieszenie możliwości rozmowy na czacie dla Użytkownika jest czasowe, może trwać maksymalnie do 30 dni.
5. Użytkownik rozpoczynając rozmowę w Usłudze LiveChat i klikając przycisk rozpocznij czat:
 - a. dobrowolnie przystępuje do korzystania z Usługi LiveChat,
 - b. oświadcza, że zapoznał się i akceptuje niniejszy Regulamin Usługi LiveChat,
 - c. oświadcza, że ma świadomość, że dane osobowe podane w trakcie rozmowy są przetwarzane przez Ultimo S.A zgodnie z informacjami zawartymi w pkt. V Regulaminu Usługi LiveChat,
 - d. potwierdza, iż dane, które podaje w rozmowie są zgodne z prawdą.
6. Dane, które mogą być zbierane i przetwarzane w czasie rozmowy: a. dane Klienta: imię i nazwisko, data urodzenia, adres, adres e-mail, numer telefonu, ID Klienta w przypadku zalogowanego Posiadacza konta, b. dane dotyczące sprawy posiadanej przez Wierzyciela.

V. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest:
 - a. Wierzyciel, w przypadku zaległości płatniczych wobec Wierzyciela,
 - b. Administrator Usługi.
2. Dane osobowe przetwarzane są w systemie informatycznym Administratora Usługi w celu umożliwienia kontaktu w sprawie dochodzenia wierzytelności, tj. w ramach prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) w związku z dobrowolnym działaniem Użytkownika poprzez zainicjowanie komunikacji za pomocą Usługi LiveChat akceptując warunki umowne świadczenia usługi (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Odbiorcą danych osobowych Użytkownika będzie Usługodawca świadczący Usługę LiveChat dla Administratora Usługi.

Administrator Usługi przechowuje dane maksymalnie 6 miesięcy od momentu zakończenia korespondencji.

3. Dane osobowe otrzymane w trakcie prowadzonej komunikacji będą udostępnione Wierzycielowi, którego dotyczyć będzie komunikacja i w imieniu, którego prowadzona jest komunikacja przez Doradców Klienta.
4. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom utrzymującym infrastrukturę informatyczną Administratora Usługi a także podmiotom współpracującym i dostarczającym rozwiązania Usługodawcy.
5. Dane osobowe przekazywane za pomocą Usługi LiveChat pozostają na terenie EOG.
6. Zgodnie z RODO Użytkownik ma prawo do:
 - a. otrzymania informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz ich kopii,
 - b. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (tj. zażądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych),
 - c. zażądania sprostowania swoich danych osobowych, jeśli są one nieprawidłowe,
 - d. usunięcia danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym),
 - e. ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych.
7. W celu skorzystania ze swoich praw Użytkownik powinien zgłosić swoje żądanie poprzez:
 - a. pocztę elektroniczną na adres reklamacje@ultimo.pl lub bezpośrednio do Inspektora Ochrony Danych na adres inspektor.danych@ultimo.pl,
 - b. telefonicznie pod nr 71 323 46 00,
 - c. pocztą na adres Spółki: Ultimo S.A., ul. Szczepińska 11, 50-382 Wrocław.
8. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa wysyłając korespondencję na adres ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa lub korzystając z formularzy na stronie <https://uodo.gov.pl/pl/p/dla-obywatela>.

VI. REKLAMACJE ORAZ ALTERNATYWNE METODY ROZPATRYWANIA SPORÓW

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli jest ona związana z Wierzytelnościami lub przetwarzaniem danych przez Administratora Usługi.
2. Reklamacje należy wysyłać drogą elektroniczną na adres: reklamacje@ultimo.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. dane Użytkownika,
 - b. temat reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których mowa powyżej, Administrator Usługi może według swojego wyboru pozostawić reklamację bez rozpoznania lub wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni, od dnia otrzymania wezwania, wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia braków w wyznaczonym terminie, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
5. Administrator Usługi może pozostawić reklamację bez rozpoznania, jeżeli:
 - a. dotyczy ona kwestii wyjaśnionej uprzednio w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne danego Użytkownika. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownej korespondencji,
 - b. reklamacja pochodzi od osoby trzeciej, która nie posiada stosownego upoważnienia lub pełnomocnictwa,
 - c. reklamacja zostanie złożona po upływie 30 dni od dnia ujawnienia się przyczyn reklamacji.

6. O skorzystaniu z prawa do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania Administrator Usługi poinformuje niezwłocznie Użytkownika.
7. Administrator Usługi rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Administrator Usługi udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej, a w przypadku braku takiego wskazania, na adres poczty elektronicznej, z którego została wysłana reklamacja.
9. Użytkownik posiada również możliwość skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczenia, w tym:
 - a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu.
 - b. zwrócenie się do wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Administratorem Usługi,
 - c. skorzystania z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polski).
10. Informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozwiązywania sporów, w tym w drodze mediacji znajdują się pod następującymi adresami:
 - a. https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
 - b. https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595,
 - c. <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> - ogólnoeuropejska internetowa platforma do alternatywnego rozwiązywania sporów.

VII. ZASTRZEŻENIA, ZAPEWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W trosce o dobro Użytkowników oraz zapewnienie najwyższej jakości Usługi LiveChat niedozwolone jest wykorzystywanie Usługi LiveChat, wszelkich jej funkcjonalności oraz świadczonych usług w sposób sprzeczny z charakterem, celem i przedmiotem działania Usługi LiveChat, w szczególności podejmowanie działań, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami niniejszego regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
2. Administrator Usługi dołoży wszelkich starań, aby Usługa LiveChat działała w sposób ciągły, bez jakichkolwiek zakłóceń, jednakże Administrator Usługi nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane czynnikami zewnętrznymi, niedozwoloną ingerencją Użytkowników czy osób trzecich.
3. Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody wynikające z podania przez Użytkownika niekompletnych lub nieprawdziwych informacji w związku z korzystaniem z Usługi LiveChat.
4. Administrator Usługi zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego działania Usługi LiveChat, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami Użytkowników łamiących niniejszy regulamin bądź zasady związane z działalnością Serwisu.

VIII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Usługi LiveChat, w szczególności do treści, znaków słownych lub graficznych, nazw, obrazów, grafiki, designu, projektów, efektów dźwiękowych, informacji, funkcjonalności i usług dostępnych w Usłudze LiveChat przysługują wyłącznie Administratorowi Usługi lub jego partnerom, którzy przekazali określone materiały Administratora

Usługi do użytkowania. Korzystanie z Usługi LiveChat na podstawie Regulaminu Usługi LiveChat nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika części lub całości ww. praw własności intelektualnej.

2. Zabronione jest bez zgody Administratora Usługi wyrażonej na piśmie: kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach praw własności intelektualnej do Usługi LiveChat, o których mowa powyżej. Nie dotyczy to automatycznego tymczasowego przechowywania plików w pamięci urządzenia cyfrowego, które jest skutkiem zwyczajnego korzystania z Usługi LiveChat w celach zgodnych z Regulaminem Usługi LiveChat oraz przypadków prawem dozwolonego użytku.

IX. ZMIANY REGULAMINU

1. Zmiana Regulaminu Usługi LiveChat jest możliwa wyłącznie z ważnej przyczyny w sposób umożliwiający Użytkownikom uprzednie zapoznanie się i wyrażenie zgody albo rezygnację z dalszego korzystania.
2. Administrator Usługi publikuje zmieniony Regulamin Usługi LiveChat na stronie Serwisu.
3. Zmiany Regulaminu Usługi LiveChat nie mają wpływu na aktywności Użytkownika przed wejściem w życie takich zmian.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu Usługi LiveChat jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem stron internetowych, na których dostępna jest Usługa LiveChat i może zostać utrwalona w szczególności poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze stron www.
2. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu Usługi LiveChat stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu nie powoduje nieważności pozostałych postanowień niniejszego regulaminu.
3. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązujące w Państwie Użytkownika stanowią inaczej.
4. Wszelkie spory wynikające z funkcjonowania Usługi LiveChat oraz świadczenia usług w ramach Usługi LiveChat będą poddane rozstrzygnięciu właściwych polskich sądów powszechnych. Informacja o pozasądowych (alternatywnych) możliwościach rozpatrywania sporów znajdują się w pkt. VI Regulaminu Usługi LiveChat.
5. Wszelkie uwagi, sugestie i pytania Użytkownicy mogą kierować na właściwe adresy podane w pkt. II. 6, Regulaminu Usługi LiveChat.

XII. WAŻNOŚĆ REGULAMINU

1. Regulamin Usługi LiveChat wszedł w życie z dniem 20.05.2024 r. i jest to jego 10 wersja.
2. Poprzednia wersja Regulaminu Usługi LiveChat: Regulamin Usługi LiveChat obowiązujący do dnia 19.05.2024 r