

Regulamin Świadczenia Usług Dostępu

WSTĘP

Drogi Użytkowniku,

Jako Kontomatik **świadczymy usługi dostępu do informacji o rachunku ("Dostępu")**. Jesteśmy licencjonowanym podmiotem, który świadczy te usługi na podstawie przepisów tzw. PSD2 (Dyrektywy Unii Europejskiej o usługach płatniczych).

Usługi wykonujemy **w dwóch wariantach**:

- **jednorazowym** - tylko raz pobierzemy informacje o Twoich rachunkach płatniczych;
- **wielokrotnym** - otrzymujemy możliwość pobierania informacji o rachunkach płatniczych przez maksymalnie 180 dni do kilku razy dziennie.

Który wariant dotyczy Ciebie?

W treści Zgód, które stanowią część procesu Dostępu, wskazany jest wariant, który Ciebie dotyczy, tj. **Usługa Dostępu Jednorazowego** albo **Usługa Dostępu Wielokrotnego**. Zależy on od:

- a) rodzaju Dostępu, jakiego potrzebuje nasz Partner - czyli firma, na której stronie zostałeś poproszony o skorzystanie z naszego Narzędzia (w razie wątpliwości zapytaj Partnera o szczegóły);
- b) możliwości technicznych wybranego przez Ciebie banku ("Dostawcy"), z którego pobierzemy informacje o rachunku (nie wszystkie wspierają oba rodzaje dostępu).

W niniejszym Regulaminie dowiesz się w szczególności o warunkach świadczenia tych usług. Większość jego postanowień dotyczy obu usług, ale niektóre jego paragrafy opisują specyficzne cechy każdej z nich.

Żeby poznać zasady przetwarzania Twoich danych, zapoznaj się z [Klauzulą informacyjną](#).

§1 Definicje

1. **Dane Użytkownika** – informacje o Kontach i ich właścicielach, uzyskane w ramach Dostępu.
2. **Dane Uwierzytelniające** – dane służące uwierzytelnieniu Użytkownika wobec Dostawcy z wykorzystaniem Mechanizmu Dostępu.
3. **Dostawca** – dostawca usług płatniczych, prowadzący Konto (w szczególności bank, SKOK lub inna osoba prawna w zakresie, w jakim odrębne przepisy uprawniają je do świadczenia usług płatniczych), udostępniający Mechanizm Dostępu.
4. **Dostęp** – czynność polegająca na uzyskaniu dostępu do informacji o rachunku w rozumieniu krajowych i europejskich przepisów regulujących świadczenie usług płatniczych, w szczególności PSD2 oraz RTS, za pośrednictwem Mechanizmu Dostępu wybranego Dostawcy, służąca pobraniu skonsolidowanych informacji o Koncie.
Użytkownik może wyrazić zgodę na Dostęp w ramach Usługi Dostępu Jednorazowego bądź Usługi Dostępu Wielokrotnego z użyciem Narzędzia Kontomatik.
5. **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. **Konto** – rachunek płatniczy, grupa rachunków płatniczych powiązana z jednym zestawem Danych Uwierzytelniających lub równoważna usługa dostępna za pośrednictwem Mechanizmu Dostępu.

7. **Kontomatik** – Kontomatik sp. z o.o. z siedzibą ul. Prosta 51, 00-838 Warszawa, wpisana do rejestru dostawców świadczących wyłącznie usługę dostępu do informacji o rachunku na mocy decyzji z dnia 27 września 2019 r., pod numerem AISP1/2019, prowadzonego przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego (UKNF), adres e-mail: contact@kontomatik.com, adres strony internetowej: <https://kontomatik.com> Szczegóły dotyczące zezwolenia na świadczenie usług płatniczych można znaleźć na stronie internetowej: <https://www.knf.gov.pl/>
8. **Mechanizm Dostępu** – kanał dostępu online do jednego lub więcej Kont zapewniany przez Dostawcę.
9. **Narzędzie Kontomatik** – aplikacja internetowa Kontomatik służąca do komunikacji pomiędzy Kontomatik a Użytkownikiem oraz pomiędzy Kontomatik a Mechanizmem Dostępu.
10. **Okres Dostępu** – czas wynoszący maksymalnie 18 dni, w którym Kontomatik ma możliwość Dostępu do Danych Użytkownika w ramach świadczenia Usługi Dostępu Wielokrotnego.
11. **Partner** – podmiot, na rzecz którego Kontomatik udostępnia Dane Użytkownika (np. firma pożyczkowa).
12. **PSD2 (Payment Services Directive)** – Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Tekst mający znaczenie dla EOG).
13. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Dostępu.
14. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
15. **RTS** – Rozporządzenie Delegowane Komisji (UE) 2018/389 z dnia 27 listopada 2017 r., uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 (PSD2) w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących silnego uwierzytelniania klienta i wspólnych i bezpiecznych otwartych standardów komunikacji.
16. **Serwis Partnera** – strony www, narzędzia internetowe lub aplikacje mobilne Partnera, umożliwiające skorzystanie z Usług Dostępu przy użyciu Narzędzia Kontomatik.
17. **Siła wyższa** – zdarzenia takie jak przemoc zbrojna, w tym: wojna, wojna domowa, rewolucje, zamieszki, rozruchy, akty wandalizmu, sabotażu i akty terroryzmu; strajki, blokady, epidemie; działania sił natury takie jak: katastrofy naturalne, silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, uderzenie pioruna, długotrwałe silne opady lub inne podobne wydarzenia, które mogą wystąpić pomimo rozsądnych wysiłków Kontomatik, aby zapobiec, uniknąć, opóźnić lub złagodzić skutki takich wydarzeń.
18. **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Użytkownikiem a Kontomatik na warunkach wynikających z Regulaminu, dotycząca świadczenia przez Kontomatik Usług Dostępu, zawarta na czas realizacji tej usługi/usług.
19. **Usługa Dostępu Jednorazowego** – usługa jednorazowego Dostępu przez Kontomatik do Danych Użytkownika oraz przekazania ich Partnerowi, świadczona na podstawie stosownej Zgody na Dostęp.
20. **Usługa Dostępu Wielokrotnego** – usługa obejmująca świadczenie więcej niż jednej Usługi Dostępu Jednorazowego (maksymalnie 4 na 24 godziny) w Okresie Dostępu, świadczona na podstawie stosownej Zgody na Dostęp.
21. **Usługi Dostępu** – Usługa Dostępu Jednorazowego oraz Usługa Dostępu Wielokrotnego, definiowane łącznie w przypadkach, w których postanowienia Regulaminu odnoszą się do obu usług.
22. **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Narzędzia Kontomatik, uprawniona do korzystania z Usług Dostępu zgodnie z § 2 ust. 4.
23. **Zgoda na Dostęp** – zgoda Użytkownika na świadczenie przez Kontomatik Usług Dostępu, przy użyciu Narzędzia Kontomatik, za pośrednictwem Mechanizmu Dostępu wybranego Dostawcy, wyrażana przez Użytkownika przed rozpoczęciem świadczenia Usług;
Zgoda może być udzielona jako jednorazowa tj. na świadczenie Usługi Dostępu Jednorazowego bądź wielokrotna tj. na świadczenie Usługi Dostępu Wielokrotnego.

24. **Zgoda na przekazanie** – zgoda Użytkownika na przekazanie Partnerowi pobranych przez Kontomatik w następstwie świadczenia Usług Dostępu Danych Użytkownika, na podstawie Klauzuli informacyjnej;
Zgoda może być udzielona w związku ze świadczeniem Usługi Dostępu Jednorazowego bądź Usługi Dostępu Wielokrotnego.
25. **Zgody** – Zgoda na Dostęp oraz Zgoda na przekazanie definiowane łącznie w przypadkach, w których postanowienia Regulaminu odnoszą się do obu Zgód.

§2 Warunki świadczenia Usług Dostępu

1. Dla prawidłowości rozpoczęcia i świadczenia Usług Dostępu niezbędne jest zawarcie Umowy.
2. Do zawarcia Umowy dochodzi z chwilą akceptacji Regulaminu oraz wyrażenia przez Użytkownika Zgód niezbędnych do realizacji Usług Dostępu.
3. W ramach Usług Dostępu Kontomatik uzyskuje Dostęp do Danych Użytkownika, zgodnie z Klauzulą informacyjną oraz na podstawie europejskich i krajowych przepisów, w szczególności RODO, w celu przekazania tych danych do Partnera, poprzez Mechanizm Dostępu.
4. Do korzystania z Usługi Dostępu uprawniona jest jedynie osoba fizyczna, która:
 - a. ukończyła osiemnasty rok życia;
 - b. posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - c. jest właścicielem, współwłaścicielem Konta lub posiada do niego dostęp na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez właściciela lub współwłaściciela, a w przypadku gdy właścicielem jest osoba prawna - pełnomocnictwo jest udzielone zgodnie z zasadami reprezentacji tej osoby;
 - d. posiada Dane Uwierzytelniające.
5. Do skorzystania z Usługi Dostępu niezbędne jest wcześniejsze podjęcie przez Użytkownika czynności prowadzących do zawarcia odrębnej umowy z Partnerem, za pośrednictwem Serwisu Partnera. Kontomatik nie jest stroną tej umowy, nie występuje w innej relacji prawnej pomiędzy Użytkownikiem a Partnerem ani nie wykonuje czynności z zakresu pośrednictwa w jej nawiązaniu.
6. W celu skorzystania z Usługi Dostępu Użytkownik powinien:
 - a. wybrać Narzędzie Kontomatik w Serwisie Partnera,
 - b. wskazać Dostawcę Mechanizmu Dostępu,
 - c. zaakceptować niniejszy Regulamin oraz wyrazić Zgody niezbędne do rozpoczęcia i świadczenia Usługi Dostępu.
7. Z chwilą skorzystania z Usługi Dostępu Użytkownik jest zobowiązany:
 - a. posiadać wszelkie niezbędne uprawnienia do korzystania z Mechanizmu Dostępu oraz Danych Uwierzytelniających,
 - b. być uprawnionym do dysponowania Danymi Użytkownika dostępnymi za pośrednictwem Mechanizmu Dostępu w zakresie niezbędnym do skorzystania z Usługi Dostępu w tym, w zakresie ujawnienia Danych Użytkownika Partnerowi oraz Kontomatik.
8. Wybór wariantu Usługi Dostępu (Usługi Dostępu Jednorazowego bądź Usługi Dostępu Wielokrotnego), który będzie świadczony w danym przypadku, zależy od Partnera oraz dostępności wariantu w danym Mechanizmie Dostępu. Po wyborze Mechanizmu Dostępu Użytkownikowi prezentowany jest zestaw Zgód odpowiadający wariantowi Usługi Dostępu, który zostanie zastosowany.
9. Podanie przez Użytkownika Danych Uwierzytelniających stanowi potwierdzenie udzielenia przez niego stosownego upoważnienia dla Kontomatik na Dostęp, z zastrzeżeniem § 9.
10. Jeżeli Mechanizm Dostępu posiada taką funkcjonalność, Użytkownik zobowiązany jest wskazać zawartość Konta, do której dostęp uzyska Kontomatik. Jeśli funkcjonalność wyboru nie jest możliwa, Kontomatik może uzyskać dostęp do wszystkich danych udostępnionych poprzez Mechanizm Dostępu.
11. W zależności od istniejących w chwili korzystania z Mechanizmu Dostępu ograniczeń technicznych, Kontomatik może nie mieć możliwości:

- a. uzyskania Dostępu do wszystkich Danych Użytkownika znajdujących się na Koncie;
 - b. przekazania do Partnera wszystkich Danych Użytkownika, do których Kontomatik uzyskał wcześniej Dostęp.
12. Usługę uznaje się za wykonaną niezależnie od zaistnienia okoliczności wymienionych w ust. 11.
 13. Usługi Dostępu są świadczone przez Kontomatik bez pobierania opłat od Użytkownika.
 14. Zarówno Kontomatik jak i Partner, w następstwie świadczenia Usług Dostępu, przetwarzają dane osobowe Użytkownika działając jako samodzielny administrator tych danych. Każdy z nich jest w związku z tym wyłącznie odpowiedzialny za proces przetwarzania danych. Informacje o przetwarzaniu danych przez Kontomatik znajdują się w Klauzuli informacyjnej. Obowiązek udostępnienia informacji o zasadach przetwarzania danych przez Partnera ciąży na Partnerze.
 15. Umowa ulega rozwiązaniu z momentem wykonania Usługi.

§3 Właściwości Usługi Dostępu Jednorazowego

1. W ramach Usługi Dostępu Jednorazowego Kontomatik uzyskuje jednorazowy dostęp do Danych Użytkownika.
2. Przyjmuje się, że Usługa Dostępu Jednorazowego została wykonana z chwilą przekazania Danych Użytkownika do Partnera.
3. Dane Użytkownika są przetwarzane przez Kontomatik maksymalnie przez 14 dni liczonych od daty Dostępu.
4. Z uwagi na charakter Usługi Dostępu Jednorazowego, która wykonywana jest niezwłocznie, Użytkownik, będący konsumentem, przyjmuje do wiadomości, że wyrażając Zgody na rozpoczęcie jej świadczenia przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy, utraci prawo do takiego odstąpienia.

§4 Właściwości Usługi Dostępu Wielokrotnego

1. W ramach Usługi Dostępu Wielokrotnego Kontomatik jest upoważniony do Dostępu przez czas równy Okresowi Dostępu wraz z prawem przechowywania przez ten okres danych dostępowych, adresu e-mail Użytkownika oraz numerów rachunków.
2. Każda z Usług Dostępu Jednorazowego, składających się na Usługę Wielokrotną, jest wykonywana niezwłocznie od momentu jej inicjacji, w terminie ustalonym pomiędzy Kontomatik oraz Partnerem, z zachowaniem ograniczeń Mechanizmu Dostępu.
3. Umowa na świadczenie Usługi Dostępu Wielokrotnego zawierana jest na Okres Dostępu, potrzebny na realizację Usługi Dostępu Wielokrotnego.
4. Ze względu na charakter Usługi Dostępu Wielokrotnego, Kontomatik traci dostęp do Konta Użytkownika (a Umowa wygasa lub ulega rozwiązaniu, co w następstwie powoduje skrócenie Okresu Dostępu), w przypadku gdy:
 - a. Użytkownik zrezygnuje z Usług, w sposób opisany w § 9,
 - b. Użytkownik zgłosi sprzeciw wobec dalszego przetwarzania swoich danych osobowych przez Kontomatik,
 - c. nastąpi odmowa Dostępu przez Dostawcę z przyczyn nieleżących po stronie Kontomatik (np. w następstwie wycofania zgody Użytkownika u Dostawcy),
 - d. wystąpią okoliczności natury technicznej, technologicznej, działanie Siły Wyższej, które spowodują czasową niedostępność Narzędzia Kontomatik.
5. Po upływie Okresu Dostępu oraz w następstwie okoliczności opisanych w ust. 4, skorzystanie z Usługi Dostępu Wielokrotnego wymaga ponownego wyrażenia przez Użytkownika stosownych Zgód oraz ponownego zawarcia Umowy.
6. Z uwagi na charakter Usługi Dostępu Wielokrotnego (na którą składają się Usługi Dostępu Jednokrotnego wykonywane niezwłocznie) Użytkownik, będący konsumentem, przyjmuje do wiadomości, że wyrażając Zgody na rozpoczęcie jej świadczenia przed upływem 14-dniowego terminu na odstąpienie od Umowy, utraci prawo do takiego odstąpienia, co nie ogranicza prawa Użytkownika do rezygnacji na zasadach określonych w § 9.

7. Przyjmuje się, że Usługa Dostępu Wielokrotnego została wykonana z chwilą przekazania Danych Użytkownika do Partnera, pobranych w wyniku zrealizowania ostatniej (w Okresie Dostępu) Usługi Dostępu Jednorazowego, bądź z upływem Okresu Dostępu.

§5 Bezpieczeństwo Usług Dostępu

1. Do korzystania z Usług Dostępu wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu z zainstalowaną najnowszą stabilną wersją przeglądarki Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Samsung Internet ze standardową konfiguracją oraz z włączoną obsługą plików cookies oraz skryptów JavaScript.
2. Korzystanie z Usług Dostępu jest dozwolone wyłącznie w celach zgodnych z przepisami prawa i w zgodzie z odpowiednimi Regulaminami.
3. Zakazane jest przesyłanie z wykorzystaniem Usług Dostępu treści o charakterze bezprawnym oraz treści naruszających prawa innych osób.
4. Przy korzystaniu z Usług Dostępu, Użytkownik zobowiązany jest do stosowania zaktualizowanego oprogramowania antywirusowego zapewniającego odpowiedni poziom bezpieczeństwa danego urządzenia oraz do ochrony swojego urządzenia przed nieuprawnionym użyciem (np. poprzez używanie kodu PIN, logowanie danymi biometrycznymi).
5. Realizacja Usług Dostępu może być uzależniona od usług świadczonych przez podmiot trzeci (np. operatora telefonii komórkowej lub dostawcę Internetu), za które Kontomatik nie odpowiada.
6. Wszelkie dane i informacje podawane przez Użytkownika powinny być prawidłowe, kompletne i aktualne. W przypadku ich zmiany, Użytkownik powinien je niezwłocznie zaktualizować lub poinformować o zmianie w inny sposób odpowiednie podmioty zaangażowane w proces świadczenia Usług Dostępu.
7. Kontomatik odmawia wykonania Usług Dostępu, jeśli:
 - a. Użytkownik nie podał Danych Uwierzytelniających lub podane Dane Uwierzytelniające są nieprawidłowe, nieaktualne, niekompletne, zablokowane, zastrzeżone lub z innych przyczyn uniemożliwiają uwierzytelnienie w Mechanizmie Dostępu,
 - b. Dostawca odmówił Kontomatik dostępu do Konta Użytkownika lub dostęp do Konta Użytkownika jest z innych przyczyn niemożliwy,
 - c. stwierdzi, że wykonanie Usług Dostępu skutkowałoby nielegalnym lub nieuprawnionym dostępem do Konta Użytkownika,
 - d. stwierdzi, że Użytkownik podejmuje działania w celu niewłaściwego korzystania z Narzędzia Kontomatik (np. poprzez kopiowanie, modyfikację, obejście środków bezpieczeństwa) lub wykorzystuje je do celów innych niż te, do których są przeznaczone.
8. Wykonanie Usług Dostępu następuje z wykorzystaniem procedur uwierzytelniających zapewnianych Użytkownikowi przez Dostawcę.
9. Użytkownik wprowadza Dane Uwierzytelniające wyłącznie w celu wykonania Usług Dostępu przez Kontomatik. Kontomatik nie wymaga od Użytkownika podania Danych Uwierzytelniających w innych przypadkach, w tym przed rozpoczęciem i po zakończeniu świadczenia Usług Dostępu. W szczególności Kontomatik nie wymaga podania Danych Uwierzytelniających osobom trzecim, w tym Partnerom. Ewentualne podanie tych danych osobom trzecim może zagrażać bezpieczeństwu danych i środków finansowych Użytkownika.

§6 Możliwości skorzystania z Usług Dostępu

1. Z Usług Dostępu można korzystać przez całą dobę, przez wszystkie dni w roku z zastrzeżeniem ust. 2-4.
2. Kontomatik ma prawo do wprowadzania zmian w metodach dostępności, działania, specyfikacjach technicznych itp., co może powodować przerwę w świadczeniu Usług Dostępu. Kontomatik ma prawo do czasowego zaprzestania świadczenia Usług Dostępu w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych i innych czynności, niezbędnych do zapewnienia prawidłowego działania Usług Dostępu.

3. Mechanizm Dostępu danego Dostawcy może być czasowo niedostępny ze względu na awarie lub prowadzenie przez niego prac konserwacyjnych i innych czynności, niezależnych od Kontomatik.
4. Jeżeli ze względu na jakość, przepustowość, możliwości obsługi żądań oraz inne parametry wpływające znacząco na Mechanizm Dostępu, nie jest możliwe jego pełne wykorzystanie przez Kontomatik zgodnie z przeznaczeniem, Mechanizm może trwale lub czasowo zostać wycofany z obsługi za pośrednictwem Narzędzia.

§7 Odpowiedzialność

1. Kontomatik świadczy Usługi Dostępu w sposób profesjonalny, dbając o ich jakość, z zachowaniem zasad bezpieczeństwa.
2. Ze względu na charakter Usług Dostępu, Kontomatik nie gwarantuje poprawności, kompletności ani dokładności informacji pobranych w ramach Usług Dostępu, gdyż te zależne są od Dostawcy.
3. Kontomatik nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości lub utrudnienia w świadczeniu Usług Dostępu, w szczególności leżących po stronie Partnera lub Dostawcy, a także wywołanych Siłą Wyższą.
4. Kontomatik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek decyzje finansowe lub innego rodzaju decyzje podejmowane przez Użytkownika lub na jego rzecz, w związku z realizacją Usług Dostępu przez Partnerów lub jakiegokolwiek inne podmioty. Kontomatik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek bezpośrednio lub pośrednio szkody poniesione w związku ze świadczeniem Usług Dostępu, w tym utracone korzyści.

§8 Reklamacje i rozwiązywanie sporów

1. Reklamacja dotycząca Usług Dostępu świadczonych przez Kontomatik może być złożona:
 - a. w formie pisemnej – przesyłką pocztową,
 - b. ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 468 2007 (stawka za połączenie liczona według stawki operatora),
 - c. elektronicznie pod adresem e-mail: contact@kontomatik.comZe względu na brak odrębnej jednostki, która posiada możliwość osobistej obsługi Użytkowników, nie jest możliwe złożenie reklamacji osobiście w miejscu prowadzenia działalności Kontomatik.
2. Reklamacja powinna zawierać przynajmniej:
 - a. opis zdarzenia będącego podstawą zgłoszenia reklamacji,
 - b. adres do korespondencji, a jeżeli Użytkownik wnioskuję o udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną – adres poczty elektronicznej,
 - c. określenie, czy zdarzenie dotyczy Usługi Jednorazowej czy Wielokrotnej, o ile to możliwe.
3. Użytkownik jest zobowiązany udzielić Kontomatik wyjaśnień i pomocy w sprawach związanych ze zgłoszoną przez Użytkownika reklamacją, jeśli udzieleniu wyjaśnień lub pomocy nie sprzeciwiają się przepisy obowiązującego prawa. Wszelkie wyjaśnienia powinny być przekazywane w terminie siedmiu dni od otrzymania przez Użytkownika zapytania ze strony Kontomatik.
4. Reklamacja rozpatrywana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 Dni Roboczych od dnia jej otrzymania, z zastrzeżeniem ust. 5. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 Dni Roboczych, termin ten może zostać wydłużony do 35 Dni Roboczych, przy czym w takim przypadku Kontomatik wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
6. Odpowiedź na reklamację udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Użytkownikiem, pocztą elektroniczną.

7. W przypadku, gdy Użytkownik jest niezadowolony ze sposobu rozstrzygnięcia reklamacji, Użytkownik ma prawo do skorzystania z postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. W przypadku, gdy Użytkownik skorzystał z Usług Dostępu w celu realizacji osobistych, rodzinnych lub domowych potrzeb, może wnioskować o rozwiązanie sporu w sposób pozasądowy, korzystając z:
 - a. [Sąd Polubowny przy KNF](#)
 - b. [Rzecznik Finansowy](#)
 - c. [Bankowy Arbitraż Konsumencki](#)
8. Nieodpłatną poradę w zakresie sporu z podmiotem rynku finansowego można uzyskać u Rzecznika Finansowego i powiatowych lub miejskich rzeczników konsumentów, czy też w pozarządowych organizacjach konsumenckich jak Federacja Konsumentów i Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.
9. Informujemy ponadto o istnieniu platformy ODR (European Online Dispute Resolution platform) oraz możliwości wykorzystania jej w celu rozstrzygnięcia sporów. Platforma ODR jest dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

§9 Rezygnacja z Usług Dostępu

1. Użytkownik w każdej chwili ma prawo do rezygnacji z Usługi Dostępu Wielokrotnego. W tym celu Użytkownik zobowiązany jest do przesłania na adres requests@kontomatik.com wiadomości potwierdzającej wolę takiej rezygnacji, z adresu e-mail, który został przez niego użyty w Narzędziu Kontomatik oraz danych umożliwiających swoje zidentyfikowanie jako Użytkownika.
2. Realizacja prawa rezygnacji z Usług Dostępu następuje w przeciągu 2 dni roboczych od daty otrzymania wiadomości Użytkownika, o której mowa w ust. 1.
3. Rezygnacja jest równoznaczna z zaprzestaniem dalszego przetwarzania danych osobowych przez Kontomatik oraz z wypowiedzeniem Umowy, po upływie 2 dni roboczych od chwili otrzymania maila z rezygnacją Użytkownika.

§10 Postanowienia końcowe

1. Regulamin oraz Klauzula informacyjna są dostępne do pobrania na stronie Kontomatik: <https://www.kontomatik.com/docs-for-users>
2. Kontomatik zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu i Klauzuli informacyjnej, które obowiązują od momentu opublikowania na stronie.
3. Zmiana Klauzuli informacyjnej nie stanowi zmiany Umowy zawartej na podstawie Regulaminu.
4. W przypadku Użytkowników, którzy zawarli Umowę przed zmianą Regulaminu, a umowa nadal obowiązuje, zmiany obowiązywać będą po upływie 14 dni od dnia ich opublikowania na stronie Kontomatik. O zmianach zostaną oni poinformowani mailowo, na adres e-mail użyty w Narzędziu Kontomatik. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmienionej treści Regulaminu, powinien przesłać na adres requests@kontomatik.com wiadomość o braku takiej akceptacji, z adresu e-mail, który został przez niego użyty w Narzędziu Kontomatik oraz podając dane umożliwiające swoje zidentyfikowanie jako Użytkownika.
5. Jeśli działania Kontomatik naruszają w ocenie Użytkownika prawo, takie sygnały o nieprawidłowościach w działalności podmiotów nadzorowanych przez KNF można kierować do Departamentu Ochrony Klientów KNF (pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa). Można tego dokonać w formie pisemnej (listownie lub osobiście) oraz drogą elektroniczną. Wszczęcie postępowania następuje wyłącznie na wniosek konsumenta.
6. Regulamin i Umowa podlegają prawu polskiemu i będą zgodnie z nim interpretowane. Jeśli jednak Użytkownik mieszka w innym kraju niż Polska, nie powinno to mieć wpływu na prawa i obowiązki wynikające z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa kraju UE / EOG, w którym świadczona jest Usługa Jednorazowa, zwłaszcza jeżeli Użytkownik jest konsumentem.
7. Wszelkie spory wynikłe w związku z Regulaminem nierozwiązane polubownie, rozstrzygane są przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny. Sądem właściwym miejscowo według siedziby Kontomatik jest sąd powszechny w Warszawie (Polska), co nie ogranicza uprawnień Użytkownika do poddania sporu pod rozstrzygnięcie innego sądu, w przypadku, gdy uprawnienie

takie przysługuje Użytkownikowi na mocy obowiązującego prawa, zwłaszcza jeżeli Użytkownik jest konsumentem.

8. Kontomatik posiada polisę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, udzieloną w celu zabezpieczenia roszczeń Użytkowników, związanych z nieuprawnionym dostępem do informacji o rachunku płatniczym lub nieuprawnionym użyciem takich informacji.
9. Bieżąca komunikacja pomiędzy Użytkownikiem a Kontomatik odbywa się z wykorzystaniem Narzędzia Kontomatik oraz za pośrednictwem poczty e-mail lub innych mediów cyfrowych.