

REGULAMIN ULTIMO.PL

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2003 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
- 1.2. Regulamin określa zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu ultimo.pl dostępnego pod adresem internetowym: <https://ultimo.pl/regulaminy>
- 1.3. Właścicielem i administratorem Serwisu jest Ultimo 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.
- 1.4. Użytkownicy mogą skontaktować z Usługodawcą za pośrednictwem:
 - a. Tel: (0048) 71 323 46 00
 - b. E-mail: obsługa_klienta@ultimo.pl
 - c. Formularz kontaktowy (na stronie internetowej ultimo.pl w zakładce „kontakt”).
- 1.5. Przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu prosimy o uważne zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu.
- 1.6. Korzystanie z Serwisu w jakikolwiek sposób jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu oraz że wyraża bezwarunkową zgodę na jego treść.
- 1.7. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Usługodawcy określają w sposób wyłączny postanowienia nn. Regulaminu oraz przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższe nie pozbawia konsumenta ochrony jaką przyznają mu przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu, a Usługodawca kieruje swoją działalność do tego państwa.
- 1.8. Postanowienia niniejszego Regulaminu gwarantują prawa konsumenta przysługujące na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
- 1.9. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu udostępnia Użytkownikom między innymi następujące Funkcjonalności:
 - a. Przetwarzanie formularzy zgłoszenia;
 - b. Kontaktowanie się z Usługodawcą w związku z obsługą wierzytelności przez Ultimo;
 - c. Zamówienie kontaktu telefonicznego z Ultimo;
 - d. Udostępnianie materiałów informacyjnych.

2. DEFINICJE

- 2.1. **Serwis** – serwis internetowy ULTIMO dostępny pod adresem <https://ultimo.pl> .
- 2.2. **Regulamin** - niniejszy dokument wraz z wszelkimi załącznikami i dodatkami, które stanowią jego integralną część.

- 2.3. **Usługodawca / Ultimo** – podmiot wskazany w pkt 1.3. Regulaminu.
- 2.4. **Użytkownik** – każdy, kto w jakikolwiek sposób korzysta z usług Serwisu.
- 2.5. **Klient** – osoba posiadająca zobowiązania wobec Wierzyciela będące w obsłudze windykacyjnej wykonywanej przez Ultimo S.A.,
- 2.6. Formularz kontaktowy – dostępny w Serwisie formularz on-line umożliwiający przesyłanie przez Użytkownika do Ultimo wniosku, zapytania lub zgłoszenia incydentów technicznych.
- 2.7. **Wierzyciel** – podmiot, wobec którego Użytkownik posiada zadłużenie. Wierzyciele w imieniu których działa Ultimo to:
- Ultimo Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław, wpisany do rejestru funduszy inwestycyjnych prowadzony przez Sąd Okręgowy w Warszawie, VII Wydział Cywilny Rejestrowy, pod numerem RFI 251.
 - Ultimo Portfolio Investment (Luxembourg) S.A., z siedzibą w Luksemburgu, 2-4 Rue Beck, L – 1222 Luxembourg.
 - TAKTO Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław, wpisany do rejestru funduszy inwestycyjnych prowadzony przez Sąd Okręgowy w Warszawie, VII Wydział Cywilny Rejestrowy, pod numerem RFI 251.
- 2.8. **Usługi** – oznaczają usługi świadczone drogą elektroniczną świadczone przez Ultimo za pośrednictwem Serwisu.

3. WYMAGANIA TECHNICZNE

- 3.1. 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 w podanych wersjach lub nowszych, z włączoną obsługą plików „cookies”: Internet Explorer 8, Opera 10.00, Google Chrome 10.0, Mozilla 4.0 lub ich nowsze wersje).
- 3.2. Więcej o plikach „cookies” oraz zasadach ochrony tego typu danych znajdziesz w naszej Polityce prywatności.

4. KORZYSTANIE Z SERWISU

Zakres i warunki korzystania z Serwisu.

- 4.1. W ramach Serwisu Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie.
- 4.2. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, chyba że postanowienia niniejszego Regulaminu lub postanowienia Regulaminu szczegółowego danej usługi stanowią inaczej.
- 4.3. Korzystanie z Usługi w sposób prawidłowy możliwe jest pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Usługobiorca, następujących minimalnych wymagań technicznych:

- a. Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX , JavaScript i Cookies lub
 - b. Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i cookies, 3.4.3. Akceptacja instalacji komponentów Adobe Flash Player oraz Aurigma Image Uploader, w przypadku, gdy Serwis poprosi o ich instalację,
- 4.4. Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
- 4.5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji Usługi, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jej jakości, a także bez wpływu na zakres praw i obowiązków Stron.
- 4.6. W zakresie świadczenia Usługi Usługodawca nie jest dostawcą usługi internetu. W celu korzystania z Usługi Usługobiorca powinien we własnym zakresie uzyskać dostęp do stanowiska komputerowego lub urządzenia końcowego, za pomocą którego możliwe jest korzystanie z Usługi za pośrednictwem Serwisu.

5. REKLAMACJE USŁUG SERWISU ORAZ ALTERNATYWNE METODY ROZPATRYWANIA SPORÓW

- 5.1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi przewidziane w niniejszym Regulaminie nie są realizowane przez Usługodawcę lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- 5.2. Reklamacje należy wysyłać drogą elektroniczną na adres: obsługa_klienta@ultimo.pl .
- 5.3. Reklamacja usług Serwisu powinna zawierać:
- a. dane tożsamości Użytkownika;
 - b. temat reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy;
 - c. okoliczności uzasadniające reklamację;
 - d. podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 5.4. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których wyżej mowa, Usługodawca może według swojego wyboru pozostawić reklamację bez rozpoznania lub wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia w oznaczonym terminie, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
- 5.5. 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 od dnia ujawnienia się przyczyn reklamacji.

- 5.6. O skorzystaniu z prawa do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania Usługodawca poinformuje niezwłocznie Kupującego.
- 5.7. Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 5.8. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej/na adres poczty elektronicznej, z którego została wysłana reklamacja.

6. ZASTRZEŻENIA, ZAPEWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 6.1. 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 niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
- 6.2. 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.
- 6.3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody wynikające z podania przez Użytkownika niekompletnych lub nieprawdziwych informacji w związku z korzystaniem z Serwisu.
- 6.4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego działania Serwisu, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami Użytkowników Serwisu łamiących niniejszy Regulamin oraz bądź zasady związane z działalnością Serwisu.
- 6.5. 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.

7. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

- 7.1. 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 w jakikolwiek sposób nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika części lub całości ww. praw własności intelektualnej.
- 7.2. 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.

8. ZMIANY REGULAMINU

- 8.1. 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 lub oświadczenie o korzystaniu z Serwisu na zasadach dotychczasowych.
- 8.2. Usługodawca publikuje zmiany Regulaminu na stronach Serwisu. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie udostępniona nie później niż na 14 dni przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu.
- 8.3. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na wnioski złożone przed wejściem w życie takich zmian.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1. Treść Regulaminu jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu i może zostać utrwalona w szczególności poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze stron Serwisu.
- 9.2. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu, nie powoduje nieważności pozostałych postanowień Regulaminu.
- 9.3. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązujące w Państwie Użytkownika stanowią inaczej.
- 9.4. 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 rozdziale VIII Regulaminu.
- 9.5. Wszelkie uwagi, sugestie i pytania Użytkownicy mogą kierować na właściwe adresy podane w pkt I.4. Regulaminu.