

Regulamin oraz polityka prywatności velofy.pl

Niniejszy dokument **stanowi Regulamin oraz Politykę prywatności** (zwane dalej: „Regulaminem”), określając rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, zasady korzystania z **portalu velofy.pl** (zwanego dalej także: Portalem), zasady przetwarzania danych osobowych, w tym informację o administratorze danych osobowych oraz zasady przetwarzania plików cookies.

§ I Definicje i podstawowe informacje dotyczące portalu

1. **Operatorem portalu** jest Mentor S.A. z siedzibą w Toruniu (87-100) przy ulicy Szosa Chełmińska 177-181, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000031423, NIP 956-00-03-240, o kapitale zakładowym w wysokości 784.628,00 zł (wpłaconym w całości), posiadającej status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, **(zwana dalej: Operatorem portalu, Operatorem lub Mentorem)**.
2. **Usługodawcą** jest operator portalu, zapewniający osobom zainteresowanym ubezpieczeniami dla mikromobilności możliwość przystąpienia do grupowej umowy ubezpieczenia.
3. **Użytkownikiem** jest pełnoletnia osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
4. **Usługobiorcą** jest każdy Użytkownik, będący na dzień przystąpienia do umowy ubezpieczenia użytkownikiem roweru, roweru elektrycznego lub hulajnogi elektrycznej, jako beneficjent usług świadczonych drogą elektroniczną.
5. **Uprawnionym do przystąpienia do umowy ubezpieczenia** za pośrednictwem portalu jest każda osoba fizyczna w wieku do 80 lat będąca na dzień przystąpienia do umowy ubezpieczenia użytkownikiem roweru, roweru elektrycznego lub hulajnogi elektrycznej, które jest wykorzystywane wyłącznie do celów prywatnych tj. innych niż związane działalnością gospodarczą lub zarobkową i które nie zamierzają udostępnić urządzenia osobom poniżej 10 roku życia, a także urządzenie nie jest wynajmowane bądź leasingowane oraz które to urządzenie nie jest użytkowane tymczasowo przez różnych użytkowników spoza tego samego gospodarstwa domowego, a urządzenie nie podlega obowiązkowi rejestracji lub obowiązkowemu ubezpieczeniu OC ich posiadaczy.
6. **Umowa ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia grupowego, zawarta przez Ubezpieczającego z Ubezpieczycielem, w ramach której możliwe jest przystąpienie do ubezpieczeń wskazanych w § II ust. 1 lub innych, których warunki określone zostały w Portalu.
7. **Dokumentacja ubezpieczeniowa** – wszelka dokumentacja określająca warunki świadczenia usługi ubezpieczeniowej (ochrony ubezpieczeniowej) przez ubezpieczyciela, określająca warunki przystąpienia uprawnionego do grupowej umowy ubezpieczenia, korzystania z ochrony ubezpieczeniowej oraz potwierdzająca przystąpienie od w/w umowy, udostępniona zgodnie z ustawą z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, spełniająca wszelkie wymogi prawne.
8. **Ubezpieczającym** jest Open Group z siedzibą w Toruniu, ul. Szosa Chełmińska 177-181, 87-100 Toruń, KRS 0000 985769 (zwane dalej także: Open Group), będące stroną grupowych umów

ubezpieczenia prezentowanych w portalu velofy.pl, stanowiących program ubezpieczeniowy przeznaczony Uprawnionym do przystąpienia do umowy ubezpieczenia.

9. **Ubezpieczycielem** jest zakład ubezpieczeń zapewniający ochronę ubezpieczeniową w ramach grupowych umów ubezpieczenia, zaprezentowanych w ramach funkcjonowania Portalu, tj. Colonnade Insurance Societe Anonyme, z siedzibą w Luksemburgu, Rue Jean Piret 1, L-2350 Luksemburg, Wielkie Księstwo Luksemburga, wpisaną do Rejestru Handlowego i Spółek w Luksemburgu pod numerem B61605, z kapitałem zakładowym wynoszącym 9 500 000 EUR, (kapitał wpłacony w całości), działającą w Polsce poprzez Colonnade Insurance Societe Anonyme Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie (00-838) przy ul. Prostej 67, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000678377, posiadającą NIP 1070038451,
10. Regulamin normuje obowiązki i zakres odpowiedzialności Operatora jako podmiotu zarządzającego portalem oraz prawa i obowiązki Usługobiorców związane z udostępnianiem informacji dotyczących grupowych umów ubezpieczenia, przystępowaniem do umowy ubezpieczenia oraz wykonywaniem innych czynności związanych z wymienionymi umowami ubezpieczenia lub dodatkowymi funkcjonalnościami, zapewnianymi przez Mentora, w tym możliwości skorzystania z formularza kontaktowego
11. Prawem mającym zastosowanie do niniejszego Regulaminu oraz do objętych nim czynności, związanych z przystąpieniem i wykonywaniem umów ubezpieczenia jest prawo polskie.
12. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Mentorem a Użytkownikiem jest język polski.
13. Treści udostępniane w portalu są tworzone i weryfikowane przez Operatora lub inne podmioty świadczące usługi, w ramach których Usługobiorcy uprawnieni są do przystąpienia do umów ubezpieczenia i korzystania z innych funkcjonalności Portalu.
14. Regulamin jest udostępniany Użytkownikom nieodpłatnie na Portalu w formie umożliwiającej zapoznanie się z jego treścią, pobranie, odtworzenie i utrwalenie jego treści, w tym wydrukowanie.
15. Rozpoczęcie korzystania z Portalu, w tym w szczególności z jego podstawowej funkcjonalności, umożliwiającej przystąpienie do ubezpieczenia grupowego jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu. Usługobiorca w toku przystępowania do ubezpieczenia potwierdza akceptację Regulaminu.

§ II Rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Za pośrednictwem Portalu Mentor umożliwia Uprawnionym do przystąpienia do umowy ubezpieczenia przystąpienie do grupowych umów ubezpieczenia zawartych pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem w zakresie:
 - ubezpieczenie na wypadek uszkodzenia, zniszczenia lub utraty urządzenia,
 - ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym w trakcie użytkowania urządzenia,
 - ubezpieczenie następstw nieszczęśliwych wypadków w trakcie użytkowania urządzenia.

Definicja urządzenia - hulajnoga elektryczna lub rower (w tym rower elektryczny) w rozumieniu ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. – Prawo o ruchu drogowym

2. Mentor uprawniony jest do zmiany zakresu udostępnianych w Portalu informacji o grupowych umowach ubezpieczenia, w tym poszerzenia lub zmniejszenia ryzyk, od których może ubezpieczyć się Usługobiorca za pośrednictwem Portalu.
3. Usługodawca świadczy drogą elektroniczną następujące usługi (zwane dalej także: **Usługami**):
 - a. udostępnianie informacji o produktach ubezpieczeniowych, składających się na umowy ubezpieczenia określone w Regulaminie, w tym o zakresie i rodzaju ochrony ubezpieczeniowej, udzielanej przez Ubezpieczyciela,
 - b. udostępnianie Dokumentacji ubezpieczeniowej, zawierającej warunki, na jakich udzielana jest ochrona ubezpieczeniowa,
 - c. możliwość dokonania wszelkich czynności niezbędnych do przystąpienia do grupowej umowy ubezpieczenia, zawartej przez Ubezpieczającego, w tym wybór wariantu ubezpieczenia, obliczenia składki dla wybranej umowy ubezpieczenia oraz umożliwieniu dokonania płatności internetowej zapłaty składki ubezpieczeniowej poprzez transakcję autoryzowaną przez system Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie (krajowa instytucja płatnicza obsługująca płatności i nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego; nr wpisu do rejestru KNF: IP17/2013), zwaną dalej „Autopay”, która jest podmiotem zapewniającym obsługę płatności w tym zakresie,
 - d. możliwość korzystania z innych funkcjonalności związanych z umowami ubezpieczenia przeznaczonych Usługobiorcom,
 - e. udzielanie wszelkich informacji związanych z wybranymi przez Usługobiorcę ubezpieczeniami oraz przysyłanie dokumentów takich jak certyfikat przystąpienia do ubezpieczenia drogą mailową,
 - f. informowanie Usługobiorcy o statusie ochrony ubezpieczeniowej, w tym o płatnościach związanych z umowami ubezpieczenia drogą mailową.
 - g. „możliwość skorzystania z formularza kontaktowego przez Użytkownika poprzez przesłanie zapytania w celu udzielania przez Operatora Portalu odpowiedzi i przesłania treści marketingowych i informacji handlowych za pośrednictwem telefonu i/lub poczty elektronicznej przez Mentora, zgodnie ze wskazanym kanałem kontaktowym przez Użytkownika. Formularz kontaktowy to usługa polegająca na udostępnieniu przez Mentor formularza kontaktowego, przy pomocy którego Użytkownik może nawiązać kontakt z Mentorem w celu uzyskania informacji handlowych.
4. Usługodawca nie jest związany z Usługobiorcą umową o świadczenie usług brokerskich tj. nie wykonuje czynności brokerskich w zakresie ubezpieczeń na rzecz Usługobiorcy, zarówno przed uzyskaniem przez niego statusu Ubezpieczonego, jak i po jego uzyskaniu.

5. Świadczenie usług drogą elektroniczną przez Operatora portalu odbywa się w ramach zapewnienia Usługobiorcom możliwości przystąpienia do grupowych umów ubezpieczenia online.
6. Usługobiorca poprzez korzystanie z Portalu staje się wyłącznie beneficjentem usług dostarczanych za jego pomocą.
7. Usługodawca zapewnia Usługobiorcy dostęp do funkcjonalności dostępnych na Portalu bez konieczności składania i przyjmowania jakichkolwiek dodatkowych (poza Portalem) oświadczeń woli i wiedzy.
8. Usługobiorca uprawniony jest do przystąpienia do umowy ubezpieczenia bez konieczności zakładania konta w Portalu.
9. Na podstawie wybranego przez użytkownika wariantu ubezpieczenia Portal dokonuje wyliczenia wysokości składki ubezpieczeniowej stanowiącej kwotę do zapłaty. Opłata składki ubezpieczeniowej jest możliwa za pomocą przelewu środków pieniężnych za pośrednictwem systemu płatności Autopay.
10. Okres ubezpieczenia rozpoczyna się w dniu wskazanym w certyfikacie ubezpieczeniowym po dokonaniu opłaty składki ubezpieczeniowej z wykorzystaniem serwisu Autopay. Okres ubezpieczenia nie może rozpocząć się wcześniej niż po upływie czterech godzin, licząc od momentu dokonania opłaty składki ubezpieczeniowej. Składkę uznaje się za opłaconą w momencie otrzymania potwierdzenia płatności z systemu płatności tj. Autopay.
11. Usługodawca przez cały okres funkcjonowania Portalu zapewnia Usługobiorcom możliwość skorzystania z usługi opisanej w Regulaminie, zgodnie z umową zawartą pomiędzy Usługodawcą a Ubezpieczającym.

§ III Warunki świadczenia usług na portalu

1. Dla właściwego wyświetlania stron oraz korzystania z usług świadczonych przez Mentora niezbędne jest spełnienie przez Użytkownika następujących wymagań technicznych:
 - połączenie z publiczną siecią Internet,
 - poprawnie skonfigurowana w najnowszej wersji jedna z następujących zalecanych przez Mentora przeglądarek internetowych: Google Chrome, Firefox, Opera, Edge, Safari, ○ włączona obsługa skryptów JavaScript i obsługa plików Cookies.
2. Za problemy wynikające z niespełnienia przez Użytkownika wymogów technicznych, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, Mentor nie ponosi odpowiedzialności.
3. Mentor zastrzega, że Usługobiorcy są samodzielnie odpowiedzialni za utrzymywanie w tajemnicy przekazanych im parametrów zapewniających dostęp do wszelkich informacji związanych z uzyskiwaniem ubezpieczeniem, a jakiegokolwiek dobrowolne udostępnianie danych osobowych do publicznego użytku w sieci Internet odbywa się na ich wyłączne ryzyko i może spowodować wykorzystanie tych danych w sposób niepożądany przez Użytkownika.

4. Mentor zapewnia, że dołoży należytej staranności, aby zagwarantować ochronę wszystkim przekazanym przez Usługobiorcę informacjom.

§ IV Dokonanie płatności składki

1. Użytkownik ma możliwość dokonania płatności składki wybranej umowy ubezpieczenia.
2. Płatności składki realizowane są za pośrednictwem serwisu Autopay. Operatorem transakcji finansowych za pomocą płatności online jest Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie, ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ

VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000320590, NIP 585-13-51-185, REGON 191781561. Kapitał zakładowy 2 205 500 PLN (wpłacony w całości).

3. Opłacenie składki za umowę ubezpieczenia następuje z chwilą dokonania przez Autopay autoryzacji transakcji płatności.
4. Potwierdzeniem autoryzacji transakcji płatności składki za umowę ubezpieczenia jest e-mail przesłany przez Autopay do Użytkownika.

§ V Polityka cookies

1. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
2. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Portalu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest Operator.
3. Pliki cookies wykorzystywane są w celu identyfikacji i podtrzymania sesji Użytkownika.
4. W ramach Portalu stosowany jest „sesyjny” (session cookies) rodzaj plików cookies. Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej).
5. W ramach Portalu stosowane są niezbędne pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach velofy.pl, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach velofy.pl.
6. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownicy Portalu mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).
7. Ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na Portalu.

§ VI Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Mentor Spółka Akcyjna, ul. Szosa Chełmińska 177-181, 87 – 100 Toruń (zwany dalej: Administratorem danych).
2. Mentor będący Administratorem danych osobowych Użytkowników, zobowiązuje się do ich ochrony. Podane przez Użytkownika dane mogą być przetwarzane dla celów świadczenia usług drogą elektroniczną przez Mentor S.A., realizacji umowy zlecenia brokerskiego zawartej pomiędzy Open Group z siedzibą w Toruniu a Mentor S.A. lub umowy ubezpieczenia w ramach, której Użytkownik otrzymuje ochronę ubezpieczeniową, w celach technicznych – obsługowych, a także przez podmioty, którym Mentor powierzy dane osobowe do przetwarzania na podstawie przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) – RODO.
3. Podanie danych jest dobrowolne, jednak brak podania danych spowoduje, że Mentor S.A. nie będzie mógł udostępnić Użytkownikowi oferty umów ubezpieczenia i umożliwić ich zawarcia, przesyłać informacji dotyczących ochrony ubezpieczeniowej oraz odpowiadać na zadane przez Użytkownika pytania w zakresie oferty dostępnej na stronie velofy.pl.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści przekazanych danych osobowych, ich sprostowania oraz ich przenoszenia. Użytkownik ma prawo żądania usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu lub cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie. Powyższe żądania Użytkownik kieruje do Inspektora Ochrony Danych w Mentor S.A. na adres mailowy: iod@mentor.pl.
5. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy Użytkownik uzna, iż przetwarzanie przez Administratora danych osobowych narusza przepisy prawa.
6. Dane osobowe przetwarzane będą przez Mentor S.A. przez okres obowiązywania pełnomocnictwa udzielonego przez Open Group i 10 kolejnych lat licząc od daty cofnięcia pełnomocnictwa, co wynika z obowiązującej Brokera ustawy o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U.2018.2210 t. j. z dnia 2018.11.27).
7. Mentor może nadal przetwarzać dane osobowe Użytkownika jeżeli będzie zobowiązany przetwarzać te dane na podstawie innych przepisów prawa.
8. W przypadku, gdy świadczenie usługi wymaga wyrażenia przez Użytkownika zgody na przetwarzanie danych osobowych, niewyrażenie przez Użytkownika zgody powoduje, że Użytkownik nie będzie miał możliwości skorzystania z danej usługi.
9. Mentor będzie przetwarzał dane osobowe powierzone przez Użytkownika wyłącznie w celu, w jakim zostały udostępnione lub powierzone oraz zobowiązuje się do zachowania ich w poufności i nieujawniania ich innymi podmiotom, chyba że to ujawnienie/ powierzenie do przetwarzania następuje na podstawie wyraźnej zgody Użytkownika, na podstawie niniejszego Regulaminu lub na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Podmiotami,

którym będą przekazywane dane są: zakład ubezpieczeń oraz Autopay jeżeli użytkownik wybierze tę firmę jako operatora płatności.

10. W ramach korzystania z Portalu przetwarzane są następujące dane osobowe przekazywane przez Użytkowników, obejmujące:
 - a. imię Użytkownika,
 - b. nazwisko Użytkownika,
 - c. data urodzenia Użytkownika,
 - d. e-mail Użytkownika,
 - e. numer telefonu Użytkownika,
 - f. adres IP użytkownika,
 - g. NIP,
 - h. nazwa firmy,
 - i. wszelkie inne dane niezbędne do uzyskania ochrony ubezpieczeniowej w wyniku skorzystania z funkcjonalności Portalu tj. skorzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną.
11. W przypadku pozyskiwania przez Administratora „danych wrażliwych”, stanowiących szczególne kategorie danych w rozumieniu art. 9 RODO, Administrator pozyska od ubezpieczonych lub osób zainteresowanych przystąpieniem do ubezpieczenia wyraźne zgody na przetwarzanie takich danych.
12. Państwa dane osobowe (imię, nazwisko, email i/lub numer telefonu) uzyskane przez portal za pośrednictwem formularza kontaktowego, Administrator przetwarza w celu świadczenie określonych w Regulaminie usług drogą elektroniczną (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO), marketing własnych usług i produktów (art. 6 ust. 1 lit. a i f RODO) tj. udzielania informacji tj. przesłana informacji handlowych na temat **oferowany przez Mentor S.A usług tj. w celu prowadzenia działań marketingowych dotyczących świadczonych usług w tym zakresie** przez Mentor S.A tj. w celu prowadzenia działań marketingowych dotyczących produktów i usług w tym zakresie. Jest to pełny zakres danych jaki zbieramy za pośrednictwem formularza na Portalu.

§ VII Zasady odpowiedzialności

1. W przypadku korzystania z Usług niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, Mentor ma prawo do przetwarzania danych osobowych Użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności. Mentor powiadomi Użytkownika o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
2. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Użytkownika treści sprzecznych z prawem, wzywających do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, czy też propagujących przemoc,

jak również treści uznanych powszechnie za niemoralne, obraźliwe oraz treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W przypadku otrzymania przez Mentora wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Użytkownika, Mentor może uniemożliwić dostęp do tych danych. Mentor nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Mentor ma prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika.

3. W wypadku, w którym Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i nie wprowadzających w błąd.
4. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy velofy.pl przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
5. Mentor nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wypełnienie formularzy aplikacji przez Użytkownika, a w szczególności nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu aplikacji bez ich wiedzy i zgody.
6. Mentor nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Portalu z przyczyn niezależnych od Mentora ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Mentora.
7. Mentor ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Portalu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
8. Mentor nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Portalu.
9. Mentor nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Portalu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.

§ VIII Reklamacje

1. Użytkownik może zgłosić zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Mentora za pośrednictwem Portalu, wykorzystując następujące kanały kontaktu:
 - pisemnie – listem poleconym (decyduje data stempla pocztowego) na adres siedziby Mentor S.A.: ul. Szosa Chełmińska 177-181, 87-100 Toruń,
 - ustnie lub pisemnie podczas wizyty w budynku „A” Mentor S.A., zlokalizowanym w Toruniu przy ul. Szosa Chełmińska 177-181,
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej oznaczenie Użytkownika (imię, nazwisko, adres pocztowy, adres email) oraz zwięzły opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni od dnia jej zgłoszenia/wpływu do Mentora.
4. Reklamujący zostanie powiadomiony o decyzji Mentora w przedmiocie reklamacji:

- na piśmie w postaci papierowej lub ○ za pomocą innego trwałego nośnika informacji lub
 - pocztą elektroniczną (e-mailem) na wniosek reklamującego i na podany przez niego adres e-mailowy.
5. Jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia Mentor zwraca się do Użytkownika z wnioskiem o podanie szczegółów świadczonej usługi.
 6. W przypadku niemożności załatwienia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej otrzymania Mentor poinformuje o tym Użytkownika podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.
 7. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
 - powoływanie się na okoliczność, że umowa ubezpieczenia została zawarta odnośnie przedmiotu lub zdarzenia, które nie jest w posiadaniu lub nie dotyczy Użytkownika,
 - powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
 - opóźnienie wykonania przelewu spowodowane funkcjonowaniem systemów bankowości elektronicznej,
 - inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania Mentor nie odpowiada.

§ IX Ochrona praw własności intelektualnej

Wszelkie informacje zawarte na Portalu jak i sposób realizacji usługi objęty jest ochroną wynikającą z prawa własności intelektualnej, w tym w zakresie regulowanym przez ustawę z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawę z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych, ustawę z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej oraz ustawę z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

§ X Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin jest dostępny dla każdego Użytkownika na stronie internetowej velofy.pl
2. Usługodawca ma prawo do jednostronnej zmiany postanowień Regulaminu.
3. Zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie w momencie ich umieszczenia na Portalu i mają zastosowanie do świadczenia usług po ich opublikowaniu.
4. Korzystanie przez Użytkownika z usług świadczonych przez Mentora po wprowadzeniu zmian Regulaminu jest równoznaczne z wyrażeniem akceptacji dla tych zmian.
5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 maja 2025 r.