

REGULAMIN

KORZYSTANIA Z APLIKACJI

NASZE PPK – PRACOWNIK

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin korzystania z Aplikacji IAT PPK został przyjęty przez Pocztylion-Arka PTE S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4, 00-189, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000011947, posiadającą NIP 5262291509, REGON 014859579.
2. Regulamin określa zasady korzystania z Aplikacji oraz zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne, warunki oraz tryb zawarcia i rozwiązania Umowy oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin jest udostępniony bezpłatnie na stronie internetowej *naszeppk.pl* i *pocztylion-arka.pl* w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie lub wydrukowanie.

§2.

DEFINICJE

Określenia pisane w Regulaminie wielką literą oznaczają:

- 1) **Aplikacja** – aplikacja internetowa udostępniona Uczestnikowi pod adresem *naszeppk.pl* pod nazwami „Nasze PPK – Pracownik” lub „IAT PPK”, w związku z uczestnictwem Uczestnika w Pracowniczym Planie Kapitałowym PPK Pocztylion;
- 2) **Kodeks cywilny** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, z późniejszymi zmianami;
- 3) **Pracowniczy Plan Kapitałowy** albo **PPK** - pracowniczy plan kapitałowy w rozumieniu Ustawy;
- 4) **Fundusze** - fundusze zdefiniowanej daty PPK Pocztylion;
- 5) **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z Aplikacji;
- 6) **Uczestnik** – uczestnik PPK Pocztylion;
- 7) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną;
- 8) **Usługodawca** – Pocztylion-Arka PTE S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4, 00-189, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000011947, posiadającą NIP 5262291509, REGON 014859579;

- 9) **Ustawa** - ustawa z dnia 04 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych;
- 10) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, z późniejszymi zmianami.

§3.

FUNKCJONALNOŚĆ APLIKACJI

1. Aplikacja umożliwia Uczestnikowi wgląd do danych i informacji związanych z uczestnictwem w PPK Pocztylion oraz składanie wybranych dyspozycji związanych z uczestnictwem w PPK Pocztylion, jak też stanowi narzędzie zdalnej komunikacji Uczestnika z Funduszami.
2. Aplikacja dostępna jest co do zasady całą dobę przez 7 dni w tygodniu, zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
3. Dostęp do Aplikacji może zostać częściowo lub w całości ograniczony w przypadku wystąpienia awarii lub w czasie prowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacji technicznej Aplikacji.

§4.

ZAPOZNANIE SIĘ Z REGULAMINEM

1. Rozpoczęcie korzystania przez Uczestnika z Aplikacji wymaga od Uczestnika zapoznania się z Regulaminem oraz zaakceptowania jego postanowień.
2. Akceptując postanowienia Regulaminu Uczestnik wyraża zgodę na jego postanowienia oraz zawarcie na jego podstawie umowy dotyczącej korzystania z Aplikacji.

§ 5.

ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Z chwilą akceptacji przez Uczestnika postanowień Regulaminu dochodzi do zawarcia pomiędzy Uczestnikiem a Usługodawcą prawnie wiążącej umowy dotyczącej korzystania przez Uczestnika z Aplikacji (umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).
2. Umowa może zostać wypowiedziana przez Uczestnika z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia.
3. Usługodawca ma prawo wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym i zablokować Uczestnikowi dostęp do Aplikacji, jeżeli:
 - 1) Uczestnik nie przestrzega postanowień Regulaminu,
 - 2) Uczestnik wykorzystuje Aplikację do celów niezgodnych z prawem,
 - 3) Uczestnik podejmuje działania zagrażające bezpieczeństwu danych w Aplikacji,
 - 4) Uczestnik działa na szkodę Usługodawcy lub innych użytkowników Aplikacji.
4. Wypowiedzenie Umowy może zostać dokonane w formie dokumentowej, pisemnej lub elektronicznej. Oświadczenie, stosownie do formy, powinno zostać doręczone drugiej stronie na wskazany przez nią adres korespondencyjny lub adres e-mail.
5. Z chwilą rozwiązania Umowy Uczestnikowi zostaje uniemożliwiony dostęp do Aplikacji.

§6.

UŻYWANIE APLIKACJI

1. Logując się po raz pierwszy do Aplikacji, Uczestnik powinien zapoznać się z materiałami instruktażowymi opisującymi sposób jej działania.
2. Uczestnik zobowiązany jest:

- 1) zapoznać się z Regulaminem i przestrzegać jego postanowień od momentu podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Aplikacji;
 - 2) używać Aplikacji zgodnie z Regulaminem, powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz udostępnionymi Uczestnikowi materiałami instruktażowymi;
 - 3) do wprowadzenia w Aplikacji prawdziwych, prawidłowych i kompletnych danych wymaganych do jej skonfigurowania i należytego działania;
 - 4) starannie czytać komunikaty i ostrzeżenia generowane przez Aplikację podczas jej używania i stosować się do ich treści;
 - 5) korzystać z Aplikacji w sposób nie naruszający praw innych użytkowników Aplikacji;
 - 6) kontrolować pod względem merytorycznym i formalnym dokumenty oraz dane wprowadzane do Aplikacji;
 - 7) przestrzegać zasad bezpieczeństwa określonych w § 8 Regulaminu.
3. Za zgodność dokumentów oraz danych wprowadzanych przez Uczestnika do Aplikacji ze stanem faktycznym odpowiedzialność ponosi wyłącznie Uczestnik.
 4. Używanie Aplikacji jest bezpłatne, z zastrzeżeniem, że Uczestnik ponosi we własnym zakresie koszty połączeń internetowych zgodnie z obowiązującą stawką dostawcy Internetu, z usług którego korzysta.
 5. Uczestnik nie może wprowadzać do Aplikacji treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wprowadzać w błąd.
 6. Uczestnik nie może podejmować żadnych działań, które mogą narazić Aplikację na awarię ani wprowadzać treści zawierających wirusy lub złośliwe oprogramowanie.

§7.

WARUNKI TECHNICZNE

1. Do używania Aplikacji wymagane jest posiadanie przez Uczestnika urządzenia, posiadającego parametry, o których mowa w ust. 2, z połączeniem internetowym, wyposażonego w jedną z przeglądarek internetowych wskazanych w ust. 3, umożliwiającą wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów HTML oraz skryptów JavaScript i TypeScript.
2. Urządzenia na których uruchamiana jest aplikacja powinny posiadać aktualną wersję systemu operacyjnego. Optymalna rozdzielczość dla Aplikacji to 1920x1080.
3. Uczestnik powinien korzystać z najbardziej aktualnych wersji następujących przeglądarek internetowych:
 - o Chrome
 - o Safari na MacOS
 - o Firefox Quantum
 - o Edge
4. Uczestnik powinien posiadać aktywne konto poczty elektronicznej **oraz telefon umożliwiający odbieranie wiadomości sms.*
5. Ponadto Uczestnik powinien posiadać oprogramowanie umożliwiające generowanie, przeglądanie i drukowanie plików w formacie PDF.
6. Prawidłowe korzystanie z niektórych funkcjonalności oferowanych przez Aplikację może wymagać posiadania przez Uczestnika oprogramowania umożliwiającego obsługę plików w formatach: XLS/XLSX/TXT/CSV.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne, wady, błędy, usterki lub uszkodzenia występujące na sprzęcie lub oprogramowaniu, z którego korzysta Uczestnik, uniemożliwiające lub ograniczające prawidłowe używanie Aplikacji lub jej funkcjonalności.

§8. BEZPIECZEŃSTWO

1. Uczestnik jest zobowiązany do logowania, autoryzacji oraz składania dyspozycji w Aplikacji z użyciem danych uwierzytelniających (loginu i hasła).
2. Uczestnik jest zobowiązany do zachowania w poufności informacji zapewniających bezpieczne używanie Aplikacji oraz niedostępniania osobom nieuprawnionym danych uwierzytelniających (w tym loginu i hasła).
3. Uczestnik jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania, których używa podczas korzystania z Aplikacji, w szczególności poprzez:
 - a) korzystanie wyłącznie z legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów,
 - b) stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall, a także poprawek bezpieczeństwa na urządzeniach, o których mowa w § 7 ust. 1 Regulaminu,
 - c) stosowanie najnowszych wersji przeglądarek internetowych, o których mowa w § 7 ust. 3 Regulaminu,
 - d) stosowanie silnych haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do komputera osób trzecich,
 - e) ochronę haseł, tokenów, danych osobowych i innych poufnych danych przed dostępem osób nieuprawnionych,
 - f) właściwe zarządzanie bezpieczeństwem urządzeń, w tym stosowanie zabezpieczeń fizycznych,
 - g) korzystanie z autentycznych stron internetowych, sprawdzanie poprawności certyfikatów bezpieczeństwa,
 - h) korzystanie z zaufanych sieci Wi-Fi (zabezpieczonych hotspotów, sieci Wi-Fi, które nie są dostępne w sieciach handlowych, hotelach lub kawiarenkach internetowych),
 - i) analizowanie poważnych zagrożeń i ryzyka związanego z pobieraniem oprogramowania z Internetu.
4. W przypadku, gdy Uczestnik w trakcie korzystania z Aplikacji dostrzeże oznaki jej nieprawidłowego lub nietypowego działania powinien natychmiast zakończyć sesję i zgłosić dostrzeżone problemy Usługodawcy na adres e-mail, wskazany w ust. 5.
5. Uczestnik jest zobowiązany zgłaszać Usługodawcy informacje o incydentach bezpieczeństwa w związku z używaniem Aplikacji, w tym o podejrzeniach ujawnienia danych uwierzytelniających (loginu lub hasła) nieuprawnionym osobom trzecim, na adres e-mail: ppk@pocztylion.com.

§9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W związku z udostępnieniem Aplikacji Usługodawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z używaniem Aplikacji na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
 - a) wprowadzenia przez Uczestnika nieprawidłowych danych lub informacji, w tym w szczególności złożenia zleceń lub dyspozycji niezgodnych z wolą Uczestnika,
 - b) braku możliwości prawidłowego używania Aplikacji z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w tym na skutek wystąpienia siły wyższej,

- c) przerw w dostępności Aplikacji, o których mowa w §3 ust. 3 Regulaminu,
 - d) awarii sieci Internet.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn, za które odpowiada Uczestnik, w szczególności powstałe na skutek któregośkolwiek z poniższych zdarzeń:
- a) nieprawidłowego korzystania przez Uczestnika z Aplikacji lub którejkolwiek jej funkcjonalności,
 - b) niestosowania się przez Uczestnika do postanowień Regulaminu, w szczególności do zasad bezpieczeństwa, o których mowa w §8 Regulaminu,
 - c) błędnego wprowadzenia przez Uczestnika do Aplikacji danych lub dokumentów,
 - d) wprowadzenia przez Uczestnika do Aplikacji nieprawdziwych, nieprawidłowych lub niekompletnych danych wymaganych do należytego działania Aplikacji,
 - e) naruszenia przez Uczestnika praw osób trzecich lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa w związku z danymi wprowadzanymi przez Uczestnika do Aplikacji,
 - f) udostępnienia przez Uczestnika danych uwierzytelniających do Aplikacji (w tym loginu i hasła) nieuprawnionym osobom trzecim.

§10.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych Uczestnika przetwarzanych w związku z uczestnictwem w PPK Pocztylion, w tym w związku z korzystaniem z Aplikacji, jest dobrowolny fundusz emerytalny z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa, do którego Uczestnik został przypisany ze względu na wiek (wskazany w „Potwierdzeniu zawarcia umowy o prowadzenie PPK Pocztylion”), zarządzany przez Pocztylion-Arka Powszechne Towarzystwo Emerytalne Spółka Akcyjna (Usługodawcę, dalej także jako „**Towarzystwo**”), przy czym jeżeli Uczestnik dokona podziału wpłat lub zlecenia konwersji (stosowanie do postanowień Regulaminu PPK Pocztylion) wówczas administratorem danych osobowych jest także dobrowolny fundusz emerytalny, w którym nabyte zostaną jednostki rozrachunkowe w związku z podziałem wpłat lub zleceniem konwersji (dalej także jako „**Administrator**”).
2. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie ze znajdującymi zastosowanie przepisami z zakresu ochrony danych osobowych, w szczególności Rozporządzeniem 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 (dalej także jako „**RODO**”) oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
3. Dane osobowe Uczestnika są przetwarzane przez Administratora/Administratorów w celu:
 - a) zawarcia i wykonywania Umowy o prowadzenie PPK Pocztylion, w tym umożliwienia Uczestnikowi korzystania z Aplikacji, identyfikacji Uczestnika i wykonywania Umowy (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze/Administratorach, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, wynikających w szczególności z: przepisów ustawy z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych; ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych; rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 maja 1998 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia rejestru członków funduszu emerytalnego, szczegółowego zakresu informacji, które powinny być zawarte w rejestrze oraz zasad sporządzania i przechowywania kopii danych zawartych w rejestrze na wypadek jego utraty; przepisów podatkowych oraz przepisów o rachunkowości;

- d) do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora/Administratorów w postaci zapobiegania oszustwom, ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, oraz rozpatrywania reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
 - d) do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora/Administratorów w postaci celów archiwalnych, dowodowych, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
 - e) do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora/Administratorów w postaci analizowania danych i prowadzenia statystyk na potrzeby wewnętrzne, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
 - f) do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora/Administratorów w postaci zapewnienia bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
 - g) do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora/Administratorów, tj. marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Administratora/ Administratorów, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO;
 - h) na podstawie zgody na przetwarzanie danych osobowych udzielonej zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, w celu wskazanym w takiej zgodzie, np. w celach marketingowych podmiotów innych niż Administrator/Administratorzy.
4. Odbiorcami danych osobowych Uczestnika mogą być:
- a) Usługodawca; dobrowolne fundusze emerytalne zdefiniowanej daty zarządzane przez Towarzystwo inne niż Administrator;
 - b) podmioty, które są upoważnione do otrzymywania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, z wyłączeniem organów publicznych, które mogą otrzymywać dane osobowe w ramach konkretnego postępowania zgodnie z prawem Unii Europejskiej lub prawem państwa członkowskiego Unii Europejskiej,
 - c) podmioty, którym Administrator bądź Usługodawca powierzyły wykonywanie swoich obowiązków, w tym agent transferowy, podmioty świadczące usługi doradcze, w tym prawne, księgowo, audytorzy, biegli rewidenci, podmioty świadczące usługi pocztowe lub kurierskie bądź usługi archiwizacyjne, podmioty zapewniające obsługę lub udostępniające systemy teleinformatyczne.
5. Dane osobowe Uczestnika są przechowywane w okresie uczestnictwa w PPK Pocztylion. Po zakończeniu uczestnictwa w PPK Pocztylion dane osobowe będą przechowywane maksymalnie do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń lub wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa. Dane osobowe przetwarzane na podstawie wyrażonej zgody, będą przechowane nie dłużej niż do czasu wycofania zgody. Administrator zaprzestanie niezwłocznie przetwarzać dane do celów marketingu bezpośredniego, realizowanego w oparciu o prawnie uzasadniony interes Administratora w przypadku zgłoszenia sprzeciwu względem przetwarzania danych do tego celu. Administrator zaprzestanie również niezwłocznie przetwarzać dane gdy przetwarzanie odbywa się w oparciu o prawnie uzasadniony interes Administratora inny niż wskazany w zdaniu poprzednim (inny niż marketing bezpośredni), w przypadku uwzględnienia sprzeciwu Uczestnika względem przetwarzania danych do tego celu.
6. Jeżeli przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie wyrażonej przez Uczestnika zgody, zgoda taka może być w każdej chwili cofnięta, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed cofnięciem zgody.
7. W każdej chwili Uczestnik ma prawo do dostępu do treści swoich danych jak i sprostowania (poprawiania), usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Sprostowania danych osobowych można dokonać poprzez zmianę danych osobowych realizowaną w trybie przewidzianym dla Uczestników.
8. W zakresie, w jakim dane są przetwarzane w wykonywania Umowy o prowadzenie PPK lub Umowy bądź przetwarzane na podstawie zgody, Uczestnikowi przysługuje także otrzymania kopii danych lub przeniesienia danych osobowych, przy czym prawo to nie może niekorzystnie wpływać na prawa i

wolności innych osób (w tym tajemnic handlowych lub praw własności intelektualnej) i będzie realizowane w zakresie technicznie możliwym.

9. Uczestnik ma także prawo:

- a) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych do celu marketingu bezpośredniego w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z marketingiem bezpośrednim;
- b) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, gdy przetwarzanie jest niezbędne do pozostałych celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora; w takim przypadku Administrator zaprzestanie przetwarzania danych do tych celów chyba, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do ich przetwarzania, nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Uczestnika lub przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

10. W celu realizacji praw wskazanych w ust. 6-9 Uczestnik winien skontaktować się z Administratorem w sposób wskazany w ust. 13 poniżej.

11. Uczestnik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie przez Administratora/Administratorów narusza przepisy RODO.

12. Podanie danych osobowych przez Uczestnika w związku z korzystaniem z Aplikacji ma charakter dobrowolny, ale jest niezbędne dla korzystania z Aplikacji.

13. Kontakt z Administratorem w sprawach ochrony danych osobowych jest możliwy także:

- a) pisemnie - na adres Administratora lub osobiście w siedzibie Administratora lub
- b) ustnie - pod numerem telefonu 22 123 60 00, lub do protokołu w siedzibie Administratora, lub
- c) pocztą elektroniczną - na adres: ppk@pocztylion.com.

14. Zasady wykorzystywania plików cookies w związku z używaniem Aplikacji, określa polityka prywatności i plików cookies dostępna pod adresem internetowym:

<https://pocztylion-arka.pl/storage/2024/06/polityka-prywatnosci-pocztylion-arka.pdf>

§11.

WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Aplikacja zawiera treści stanowiące utwory chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Aplikacji nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób przez Uczestnika bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy pod rygorem nieważności. Nie dotyczy to korzystania z Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem.
2. Używanie Aplikacji nie oznacza nabycia przez Uczestnika jakichkolwiek praw do utworów, o których mowa w ust. 1 powyżej.

§12.

REKLAMACJE

1. Reklamacje związane z nieprawidłowym działaniem Aplikacji Uczestnik może składać:

I. Na piśmie:

i. w postaci papierowej:

- a) na adres korespondencyjny Usługodawcy: ul. Bernardyńska 15, 85-940 Bydgoszcz;
- b) osobiście w siedzibie Usługodawcy: ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa;

ii. w postaci elektronicznej

- a) za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) na adres: ppk@pocztylion.com;
- b) na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-95350-66673-UTARI-21;

II. Ustnie:

- i. pod numerem telefonu 22 123 60 00;
 - ii. do protokołu w siedzibie Usługodawcy: ul. Inflancka 4, 00-189 Warszawa.
2. Na wniosek osoby zgłaszającej reklamację, Usługodawca potwierdza złożenie reklamacji w formie pisemnej w terminie 14 dni od jej złożenia.
 3. Wpływ reklamacji można potwierdzić kontaktując się z Usługodawcą poprzez Infolinię lub pocztą e-mail.
 4. Reklamacja Uczestnika powinna zawierać oznaczenie osoby zgłaszającej reklamację oraz opis problemu lub zdarzenia będącego podstawą jej złożenia.
 5. Usługodawca może zwrócić się do Uczestnika o udzielenie dodatkowych informacji w przypadku, gdy te przekazane w trybie, o którym mowa w ust. 2 są niewystarczające do rozpatrzenia reklamacji.
 6. Usługodawca rozpatruje i udziela odpowiedzi na reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadkach, o których mowa w ust. 3 termin na udzielenie odpowiedzi na reklamacje biegnie od dnia przekazania dodatkowych informacji niezbędnych dla rozpatrzenia reklamacji.
 7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 4 powyżej Usługodawca może wydłużyć termin na rozpatrzenie reklamacji do 60 dni. W takim przypadku Usługodawca informuje Uczestnika o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi oraz o przyczynach opóźnienia i okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji.
 8. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie:
 - I. w postaci elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Użytkownika na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Użytkownik wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
 - II. w postaci papierowej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Użytkownika na piśmie w postaci papierowej, chyba że Użytkownik wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
 - III. w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Użytkownika - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Użytkownika ustnie.
 9. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt I ppkt ii, odpowiedź jest udzielana:
 - I. z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, za pomocą którego Użytkownik złożył reklamację, albo innego wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej - w przypadku gdy reklamacja została złożona przez Użytkownika z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej;
 - II. na adres do doręczeń elektronicznych Użytkownika - w przypadku gdy reklamacja została wysłana przez Użytkownika na adres do doręczeń elektronicznych Usługodawcy wskazany w ust. 1 pkt I ppkt ii lit. b).

§13.
ZMIANY REGULAMINU

1. Usługodawca ma prawo wprowadzić zmiany w Regulaminie zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. Za ważne przyczyny uznaje się zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zmiany ich interpretacji mające zastosowanie do Umowy, rozszerzenie zakresu Aplikacji lub z uwagi na wprowadzenie nowych rozwiązań techniczno – organizacyjnych w odniesieniu do Aplikacji.
2. Zmiany Regulaminu będą publikowane przez Usługodawcę wraz z ujednoczonym tekstem Regulaminu na stronie internetowej: *pocztylion-arka.pl*. O opublikowanej zmianie Regulaminu Usługodawca zawiadamia Uczestnika na adres e-mail Uczestnika wskazany w Aplikacji lub poprzez samą Aplikację nie później niż miesiąc przed jej wejściem w życie. Ponadto ostrzeżenie o zmianie Regulaminu publikowane może być również w czasie procedury logowania się Uczestnika do Aplikacji.
3. Zmiana Regulaminu jest wiążąca dla Uczestnika po upływie miesiąca od dnia powiadomienia Uczestnika przez Usługodawcę o opublikowanej zmianie Regulaminu na podany przez Uczestnika adres e-mail, o ile Uczestnik w tym terminie nie wypowie Umowy.
4. Korzystanie z Aplikacji po wejściu w życie zmian w Regulaminie oznacza akceptację przez Uczestnika Regulaminu w nowym brzmieniu.

§14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Ustawy, Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Wszelkie spory pomiędzy Usługodawcą a Uczestnikiem będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 13 lutego 2026 r.