

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

## Regulamin Portalu Klienta Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. („Regulamin”)

### § 1 Definicje

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Portal Klienta** – system informatyczny służący do obsługi Klientów Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o., w tym do udostępniania faktur elektronicznych, dostępny pod adresem [www: https://portalklienta.vwleasing.pl](https://portalklienta.vwleasing.pl).

**Usługodawca / Wystawca faktur** - Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. w Polsce z siedzibą w Warszawie (00-124), Rondo ONZ 1, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 803746, NIP 5252800978.

**Użytkownik** – przedsiębiorca lub osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, współpracujący z Usługodawcą na podstawie zawartych umów, w szczególności podmiot, który zawarł z Usługodawcą umowę leasingu, najmu, wynajmu długoterminowego lub inną umowę o podobnym charakterze i który korzysta z Portalu Klienta.

**Odbiorca faktur elektronicznych** – Użytkownik, który wyraził zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej.

**Faktura elektroniczna** – faktura, faktura korygująca, nota księgowa, nota korygująca wystawiona przez Wystawcę faktur w formie elektronicznej.

### § 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z Portalu Klienta oraz zasady udostępniania Faktur elektronicznych Użytkownikowi.

2. Użytkownik obowiązany jest do akceptacji treści niniejszego Regulaminu przed przystąpieniem do korzystania z Portalu Klienta. Regulamin dostępny jest na stronie [www: https://portalklienta.vwleasing.pl/](https://portalklienta.vwleasing.pl/)

### §3 Zakres usług

1. Użytkownik uprawniony jest do korzystania z indywidualnego konta na Portalu Klienta w zakresie:

- pobierania udostępnionych Faktur elektronicznych po wyrażeniu zgody na przesyłanie faktur w formie elektronicznej,
- dostępu do danych umów leasingu, umów wynajmu długoterminowego i innych umów o podobnym charakterze zawartych z Usługodawcą,
- uzyskiwania informacji o fakturach i płatnościach,
- kontaktu z Biurem Obsługi Klienta,

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

## §4

### Dostęp do Portalu Klienta

1. Dostęp do Portalu Klienta mają Użytkownicy, którzy aktywowali konto na Portalu Klienta.
2. Pierwsze logowanie do Portalu Klienta następuje za pomocą następujących danych:
  - a) Użytkownicy będący przedsiębiorcami podają numer NIP Użytkownika oraz indywidualny numer Klienta nadany przez Usługodawcę,
  - b) Użytkownicy niebędący przedsiębiorcami podają numer PESEL Użytkownika oraz indywidualny numer Klienta nadany przez Usługodawcę,
3. Przy pierwszym logowaniu Użytkownik zobowiązany jest do ustalenia nowego hasła dostępu do Portalu Klienta.
4. Hasło Użytkownika musi spełniać łącznie następujące wymagania:
  - a) składać się z minimum 10 znaków,
  - b) zawierać, co najmniej małe i wielkie litery, cyfry i znaki specjalne.
5. Hasło musi być zmieniane nie rzadziej, niż co 30 dni. Kolejne hasła Użytkownika muszą być inne niż 6 poprzednich.
6. Zalecane jest by hasło:
  - a) nie kojarzyło się z danymi Użytkownika – w szczególności: jego imieniem, nazwiskiem, datą urodzenia,
  - b) nie kojarzyło się z identyfikatorem Użytkownika w systemie lub nazwą Klienta.
7. W przypadku trzykrotnego wprowadzenia błędnego hasła, konto zostanie zablokowane. W celu odblokowania konta należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.
8. Użytkownik jest odpowiedzialny za należyte zabezpieczenie danych dostępowych do swojego konta przed dostępem osób nieuprawnionych.
9. Użytkownik jest zobowiązany do podania Usługodawcy adresu poczty elektronicznej, który pozostaje pod jego kontrolą i z którego odbiera wiadomości.
10. Użytkownik jest zobowiązany do utrzymywania aktywnego adresu e-mail podanego w danych rejestracyjnych, a w przypadku jego zmiany - do poinformowania o tym Usługodawcy.
11. Użytkownik może rozpocząć Korzystanie z Portalu Klienta po akceptacji warunków niniejszego Regulaminu.

## §5

### Wymagania techniczne

1. Użytkownik musi dysponować urządzeniem z dostępem do Internetu oraz przeglądarką internetową. Wymagana jest przeglądarka internetowa IE 8 lub nowsza, Chrome lub Firefox.
2. Przeglądarka internetowa musi posiadać następujące ustawienia:
  - a. włączona obsługa cookie,
  - b. włączona obsługa javascript,
  - c. włączona obsługa ssl/tls.
3. Pliki cookies są wykorzystywane wyłącznie do obsługi uwierzytelnienia Użytkowników i są niezbędne do korzystania z Portalu Klienta.
4. Na Portalu Klienta faktury i załączniki dostępne są w formatach
  - a. Acrobat PDF,
  - b. MS Excel
5. Użytkownik powinien dysponować oprogramowaniem do odczytu plików w powyższych formatach.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

6. Podpis cyfrowy pod fakturami jest w standardzie XAdES. Dla zweryfikowania podpisu Użytkownik powinien mieć odpowiednie oprogramowanie, np. oprogramowanie udostępniane przez wystawcę certyfikatu na stronie: [http://www.certum.pl/certum/cert,oferta\\_proCertum\\_Smart\\_Sign.xml](http://www.certum.pl/certum/cert,oferta_proCertum_Smart_Sign.xml).

## §6

### Faktury elektroniczne

1. Faktury elektroniczne otrzymują Użytkownicy, którzy wyrazili zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej.
2. Wyrażenie zgody na otrzymywanie Faktur elektronicznych następuje w formie elektronicznej przez wypełnienie formularza na stronie <https://portalklienta.vwleasing.pl>. i jest skuteczne od następnego dnia po jej wyrażeniu.
3. Wyrażenie zgody na przesyłanie Faktur elektronicznych oznacza rezygnację z otrzymywania faktur w formie papierowej. W przypadku, kiedy z przyczyn technicznych faktura nie może zostać udostępniona w formie Faktury elektronicznej, Wystawca faktury zastrzega sobie prawo do przesłania faktury w wersji papierowej na ostatni wskazany przez Odbiorcę faktur elektronicznych adres korespondencyjny, niezależnie od wyrażenia zgody na otrzymanie Faktury elektronicznej.
4. Niezależnie od wyrażonej zgody na przesyłanie Faktur elektronicznych, poniższe dokumenty wystawiane są i wysyłane do Użytkownika wyłącznie w formie papierowej:
  - faktura wykupu (kończąca umowę leasingu) przedmiotu umowy leasingu,
  - nota za upomnienie.
5. Zgoda na przesyłanie Faktur elektronicznych może być w każdym czasie odwołana poprzez wypełnienie formularza na stronie <https://portalklienta.vwleasing.pl>. Odwołanie zgody skutkuje rozpoczęciem przesyłania wyłącznie faktur w formie papierowej poczynając najwcześniej od kolejnego dnia, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych.

## § 7

### Udostępnianie faktur

1. Faktury elektroniczne udostępniane są do pobrania na Portalu Klienta.
2. Faktury elektroniczne będą dostępne do pobrania przez okres 3 miesięcy od daty ich wystawienia.
3. Faktury elektroniczne uznaje się za dostarczone do Odbiorcy faktur elektronicznych z chwilą wysłania powiadomienia o udostępnieniu faktury na podany przez Odbiorę faktur elektronicznych adres email.
4. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 3, zostanie wysłane w terminie 3 dni od dnia udostępnienia faktury na Portalu Klienta.
5. Za potwierdzenie odbioru przez Odbiorcę faktur elektronicznych korygujących uznaje się potwierdzenie odebrania jej na Portalu Klienta poprzez zaznaczenie znacznika przy komunikacie „Potwierdź pobranie faktury korygującej” i kliknięcie przycisku „Pobierz”.
6. Wystawca faktur nie wystawia duplikatów do Faktur elektronicznych, które są dostępne na Portalu Klienta.
7. W szczególnych przypadkach, Faktura elektroniczna może zostać wysłana na żądanie Odbiorcy faktur elektronicznych na wskazany w danych rejestracyjnych adres e-mail. Za szczególne przypadki uznaje się m.in. brak dostępu Użytkownika do Portalu Klienta z przyczyn leżących po stronie Wystawcy faktury.
8. Odbiorca faktur elektronicznych zobowiązany jest do pobierania i przechowywania Faktur elektronicznych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

THE KEY TO MOBILITY

## §8

### Blokowanie dostępu do Portalu

1. Dostęp do Portalu Klienta jest automatycznie blokowany po upływie 3 miesięcy od zakończenia ostatniej aktywnej umowy Użytkownika z Usługodawcą.
2. Dostęp może zostać również niezwłocznie zablokowany na żądanie Użytkownika, co jest równoznaczne z odwołaniem zgody na przesyłanie Faktur elektronicznych.

## §9

### Klauzula sanacyjna

Nieważność jednego z postanowień niniejszego Regulaminu nie powoduje nieważności pozostałych postanowień Regulaminu. W takim przypadku strony winny brać pod uwagę cel gospodarczy, który przez takie postanowienia chciały osiągnąć.

## §10

### Postanowienia końcowe

1. Usługobiorca ma prawo do składania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Usługodawcę pisemnie na adres: Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa lub telefonicznie pod numerem:
  - a. Klient indywidualny leasingowy: +48 (22) 528 96 28
  - b. Klient flotowy: +48 (22) 538 77 00.
2. Usługodawca udziela odpowiedzi na złożoną reklamację drogą pisemną lub, na wniosek Użytkownika, drogą elektroniczną, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji. W uzasadnionych przypadkach (np. w przypadku reklamacji rozpatrywanych z udziałem instytucji zewnętrznych) termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni. W takim wypadku Usługodawca przekazuje Usługobiorcy informację o przyczynach opóźnienia oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi.
3. W przypadku zmiany treści Regulaminu, nowa treść wiąże Strony z upływem 14 dni od dnia doręczenia mu zawiadomienia o zmianie Regulaminu na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej chyba, że Użytkownik przed upływem wyżej wymienionego terminu, na piśmie poinformuje Usługodawcę o rezygnacji z korzystania z Portalu Klienta i odwołaniu zgody na przesyłanie faktur drogą elektroniczną. Prawem właściwym dla oceny powstałych pomiędzy Użytkownikiem i Usługodawcą stosunków prawnych jest prawo polskie.
4. Z zastrzeżeniem zdania drugiego, sądem właściwym w sprawach związanych z Portalem Klienta jest polski sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy w Polsce. W przypadku Użytkowników będących osobami fizycznymi właściwy miejscowo sąd polski ustala się zgodnie z obowiązującymi przepisami.