

**REGULAMIN PORTALU OSOBY ZADŁUŻONEJ EOS Online**  
**obowiązujący od dnia: 22.04.2026 r.**

I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin określa zasady świadczenia usług za pośrednictwem serwisu dostępnego pod adresem internetowym: <https://www.eos-online.pl/>.
3. Właścicielem i administratorem Serwisu jest EOS Poland Sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Siedmiogrodzka 9, 01-204 Warszawa, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy KRS 0000114457, kapitał zakładowy 6 700 000 zł (w całości opłacony), REGON 273904230, NIP 634-22-78-894.
4. Użytkownicy mogą skontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem:
  - a. e-mail: [kontakt@eos-poland.pl](mailto:kontakt@eos-poland.pl),
  - b. infolinii: tel: +48 221 333 444,
  - c. pisemnie: wysyłając korespondencję na adres: 01-204 Warszawa, ul. Siedmiogrodzka 9.
5. Korzystanie z Serwisu jest dobrowolne. Korzystanie z Serwisu w jakikolwiek sposób podlega postanowieniom Regulaminu. Przed przystąpieniem do korzystania z Serwisu Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem, a korzystanie z Serwisu jest równoznaczne z akceptacją treści Regulaminu i zobowiązaniem do jego przestrzegania.
6. Zakładając Konto Użytkownik potwierdza, że dane podane przez niego przy rejestracji w Serwisie są aktualne i zgodne z prawdą.
7. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Usługodawcy określają wyłącznie postanowienia Regulaminu oraz przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższe nie pozbawia Użytkownika ochrony jaką przyznają mu przepisy prawa państwa, w którym Użytkownik ma miejsce zwykłego pobytu, których nie można wyłączyć w drodze umowy, jeśli Usługodawca kieruje swoją działalność do Użytkowników z tego państwa.
8. Postanowienia Regulaminu potwierdzają prawa Użytkownika przysługujące na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z przepisami, o których mowa powyżej, pierwszeństwo mają te przepisy.
9. Usługodawca za pośrednictwem Serwisu udostępnia Użytkownikom między innymi następujące Funkcjonalności:
  - a. utworzenie i administrowanie Kontem,
  - b. potwierdzenie, weryfikację, aktualizację danych teleadresowych,
  - c. spłatę zadłużenia/eń przy wykorzystaniu płatności elektronicznych,
  - d. zawarcie Ugody dotyczącej zasad spłaty zadłużenia/ń,
  - e. udostępnianie informacji o stanie zadłużenia/ń,
  - f. kontaktowanie się z Usługodawcą w związku z obsługą zadłużenia/ń przez EOS Poland,
  - g. aktualizację danych Klienta po stronie Wierzycieli.

II. DEFINICJE

1. Doradca Klienta – przedstawiciel spółki EOS Poland Sp. z o.o., który prowadzi rozmowy z Użytkownikami, Klientami i Posiadaczami konta.

2. Formularz rejestracji – dostępny w Serwisie formularz online umożliwiający utworzenie Konta. Konto może być utworzone wyłącznie przez Klienta, po wypełnieniu pól formularza rejestracji, na które składają się:
  - a. numer PESEL,
  - b. numer sprawy tj. 8-cyfrowy unikalny numer zadłużenia, którym Usługodawca zarządza w imieniu Wierzyciela,
  - c. numer telefonu,
  - d. adres e-mail.
3. Formularz umowy - dostępny w Serwisie formularz online umożliwiający zawarcie Umowy przez Posiadacza konta.
4. Funkcjonalności – usługi udostępnione przez Usługodawcę drogą elektroniczną (np. Formularz rejestracji, Formularz umowy, Konto, spłata zobowiązań drogą elektroniczną etc.), z których Użytkownik może korzystać na stronie internetowej Serwisu przez czas niezbędny do wykonania oznaczonej czynności lub utrzymania określonego udogodnienia. Przystępując do korzystania z danej Funkcjonalności Użytkownik zawiera z Usługodawcą umowę na świadczenie usługi drogą elektroniczną, której warunki określa Regulamin.
5. Harmonogram spłat – dokument stanowiący załącznik do Umowy, określający warunki spłaty zadłużenia/ń przez Klienta, w szczególności liczbę rat, daty płatności poszczególnych rat oraz wysokość tych rat.
6. Hasło – indywidualne hasło utworzone przez Posiadacza konta, zabezpieczające Konto przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
7. Klient – osoba posiadająca zadłużenie/a wobec Wierzyciela/i będące w obsłudze windykacyjnej wykonywanej przez spółkę EOS Poland Sp. z o.o.
8. Konto – indywidualne konto założone w celu uzyskania dostępu do Serwisu. Konto dostępne jest dla Posiadacza konta po rejestracji i zalogowaniu. W Koncie gromadzone są dane Posiadacza konta, w tym imię, nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu oraz informacje dotyczące zadłużenia/ń Posiadacza konta wobec Wierzyciela/i obsługiwane/ych przez Usługodawcę. Za pośrednictwem Konta Posiadacz konta wprowadza i zarządza swoimi danymi identyfikacyjnymi i korzysta z Funkcjonalności Serwisu.
9. Login – adres e-mail Posiadacza konta podany podczas rejestracji w Serwisie.
10. Operator platformy płatniczej – operator platformy, za pośrednictwem której Serwis umożliwia dokonanie płatności zgodnie z Rozdziałem IX Regulaminu.
11. Posiadacz konta – Użytkownik będący Klientem, który założył Konto na stronie Serwisu.
12. Regulamin - niniejszy dokument wraz z wszelkimi załącznikami i dodatkami, które stanowią jego integralną część.
13. Serwis – serwis internetowy zwany Portalem Osoby Zadłużonej EOS Online, dostępny pod adresem <https://eos-online.pl/>.
14. Umowa – porozumienie dotyczące warunków spłaty zadłużenia zawierane pomiędzy Posiadaczem konta a Wierzycielem/ami w zakresie istniejącego między nimi stosunku prawnego, zawarte za pośrednictwem Serwisu lub w drodze kontaktu z Doradcą Klienta.
15. Usługodawca/EOS Poland – właściciel i administrator Serwisu, wskazany w pkt 1.3. Regulaminu.
16. Użytkownik – każdy, kto w jakikolwiek sposób korzysta z usług Serwisu, w tym również bez rejestracji lub logowania na Konto.
17. Wierzyciel - podmiot, wobec którego Klient posiada zadłużenie obsługiwane przez Usługodawcę.
18. Zadłużenie – całość wymagalnych należności pieniężnych przysługujących Wierzycielowi wobec Klienta, obejmujących w szczególności: kwotę kapitału, odsetki, koszty oraz inne składniki

wynikające z wiarytelności nabytej przez Wierzyciela na podstawie odpowiedniej umowy oraz wynikające z obowiązujących przepisów prawa.

### III. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania z usług Serwisu niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do zasobów Internetu oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie stron WWW (zaleca się korzystanie z następujących przeglądarek internetowych, z włączoną obsługą plików „cookies”: Microsoft Edge, Opera, Google Chrome, Mozilla, Safari. Serwis wspiera aktualną oraz dwie poprzednie wersje przeglądarek. W przypadku przeglądarki Mozilla Firefox zalecana jest wersja nie starsza niż 04.07.2023 r.).
2. Do założenia i utrzymania Konta niezbędne jest również posiadanie skrzynki pocztowej e-mail.
3. Więcej informacji o plikach „cookies” oraz zasadach ochrony tego typu danych znajduje się w naszej Polityce prywatności <https://pl.eos-solutions.com/privacy-policy>.

### IV. REJESTRACJA

1. Rejestracja Konta jest możliwa wyłącznie dla Użytkowników będących Klientami. Konto może zostać zarejestrowane przez Klienta, który posiada przynajmniej jedno aktywne Zadłużenie obsługiwane przez EOS Poland w imieniu Wierzyciela/i, zweryfikowane przez Usługodawcę w procesie rejestracji.
2. Rejestracja Konta następuje poprzez prawidłowe wykonywanie instrukcji wyświetlanych w procesie rejestracji na stronie Serwisu i wypełnienie Formularza rejestracji.
3. Rejestracja Konta oraz korzystanie z Funkcjonalności Serwisu są dobrowolne i bezpłatne, z zastrzeżeniem, że skorzystanie z Funkcjonalności spłaty zadłużenia/eń lub zawarcia Ugody wiąże się z koniecznością dokonania określonych płatności przez Klienta, jednak Usługodawca nie pobiera od Klienta dodatkowych opłat z tego tytułu.
4. W trakcie rejestracji Konta Użytkownik oświadcza, że:
  - a. zapoznał się z treścią Regulaminu oraz zaakceptował jego treść,
  - b. zapoznał się z treścią Polityki Prywatności EOS Poland,
  - c. podane dane są prawdziwe i aktualne,
  - d. spełnia warunki wymagane do korzystania z Serwisu określone w Regulaminie.
5. W celu założenia Konta w procesie samodzielnej rejestracji Użytkownik podaje swoje dane osobowe, które następnie są weryfikowane z danymi Klienta, przypisanymi do Zadłużenia przez Wierzyciela. Prawidłowa weryfikacja tożsamości pozwala wyświetlić dane o zadłużeniu. Rejestracja możliwa jest w dwóch wariantach:
  - a. Rejestracja podstawowa: PESEL, adres-email, numer sprawy,
  - b. Rejestracja rozszerzona: PESEL, adres e-mail, numer sprawy, numer telefonu.
6. Dane wprowadzone przez Użytkownika mogą być wykorzystane przez Usługodawcę również do kontaktu z Użytkownikiem w celu udzielenia pomocy w procesie rejestracji.
7. W przypadku braku zgodności adresu e-mail podanego podczas rejestracji z adresem e-mail przypisanym do Zadłużenia, Usługodawca prześle kod uwierzytelniający na adres e-mail podany przez Użytkownika podczas rejestracji.
8. Po pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownik zakłada Konto ustanawiając Hasło.
9. Dane osobowe Użytkownika podane w procesie rejestracji (a także podane podczas ich aktualizacji w Serwisie) zostaną przekazane Wierzycielowi/m wobec którego/yh Użytkownik posiada zadłużenie/a.

10. Posiadacz konta zobowiązany jest zabezpieczyć swój Login i Hasło przed dostępem osób niepowołanych. Posiadacz konta jest zobowiązany dołożyć najwyższej staranności, aby nie dopuścić do utraty Hasła lub wejścia w dowolny sposób w jego posiadanie przez osoby trzecie. Posiadacz konta ponosi wyłączną odpowiedzialność za udostępnienie Loginu i Hasła osobom trzecim.
11. Posiadacz konta ma możliwość odzyskania Hasła, co następuje poprzez wysłanie linku na adres e-mail, który jest wskazany w zakładce „Moje dane” jako adres korespondencyjny e-mail. W przypadku braku takiego adresu e-mail link wysłany będzie na adres e-mail będący Loginem. Po kliknięciu w link do odzyskiwania Hasła, Posiadacz konta ma obowiązek ustanowienia nowego Hasła do logowania. W celu odzyskania Hasła, Posiadacz konta powinien kliknąć w Serwisie opcję „Nie pamiętasz hasła?”, po czym zostanie przekierowany na stronę umożliwiającą odzyskanie Hasła.
12. Posiadacz konta może w każdej chwili usunąć swoje Konto. Usunięcie Konta powoduje stałe i bezpowrotne usunięcie wszelkich danych Posiadacza konta z Serwisu oraz rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym. Usunięcie Konta nie jest równoznaczne z zerwaniem/anulowaniem zawartych Ugód, a także nie powoduje usunięcia danych Posiadacza konta przez Wierzycieli (w tym danych przekazanych Wierzycielom w związku z założeniem Konta).
13. W celu usunięcia Konta należy skorzystać z przycisku „Usuń konto” znajdującego się w zakładce systemu o nazwie „Moje dane”.
14. Usługodawca może usunąć Konto i rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w przypadku, gdy:
  - a. posiadacz konta naruszył postanowienia Regulaminu, a w szczególności korzysta z Serwisu w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem,
  - b. posiadacz konta nie zaakceptował zmiany Regulaminu,
  - c. posiadacz konta nie zalogował się ani razu na swoje Konto przez okres co najmniej 6 miesięcy od ostatniego logowania oraz nie ma Zadłużenia w stosunku do żadnego z Wierzycieli.
15. Treści lub informacje przekazywane przez Użytkownika do Serwisu mogą być moderowane przez Usługodawcę, jeżeli naruszają Regulamin lub przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

## V. KORZYSTANIE Z SERWISU

1. W ramach Serwisu, Użytkownik ma możliwość:
  - a. założenia Konta,
  - b. nawiązania kontaktu z Usługodawcą.
2. W ramach Serwisu, Posiadacz konta ma możliwość:
  - a. logowania się do Konta,
  - b. wglądu w posiadane Zadłużenie/a u Wierzyciela/i obsługiwane przez EOS Poland, w tym wgląd w szczegółowe informacje dotyczące tych zadłużeń, w tym informacje o aktualnym postępie w spłacie zadłużenia/eń oraz zawartej/ych Ugódzie/ach,
  - c. zapoznania się z ofertami spłaty swoich zadłużeń,
  - d. zawarcia Ugody z Wierzycielem,
  - e. dokonania płatności w trybie bezgotówkowym,
  - f. nawiązania kontaktu z Usługodawcą,
  - g. aktualizacji swoich danych teled adresowych po stronie Wierzyciela.

3. Usługodawca dokłada wszelkich starań, żeby informacje prezentowane w Serwisie były aktualne i prawidłowe. Niezależnie od tego w związku z prezentowaniem przez Serwis informacji w czasie rzeczywistym Usługodawca zastrzega, że mogą występować sytuacje, w których informacje prezentowane w Serwisie okażą się niekompletne, nieaktualne lub z innych przyczyn nieprawidłowe. Wszelkie takie przypadki będą niezwłocznie po ich zidentyfikowaniu naprawiane przez Usługodawcę. W przypadku zauważenia przez Użytkownika niekompletnych, nieaktualnych lub w inny sposób nieprawidłowych danych prezentowanych w Serwisie uprzejmie prosimy o zgłoszenie tych informacji do Usługodawcy z wykorzystaniem danych kontaktowych wskazanych w pkt I.4 Regulaminu.

## VI. BEZPIECZEŃSTWO

1. Dane Użytkowników podlegają ochronie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Usługodawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych, w szczególności poprzez szyfrowanie transmisji danych z wykorzystaniem protokołu SSL/TLS, mechanizmy kontroli dostępu oraz rozwiązania ograniczające dostęp do danych wyłącznie do osób upoważnionych, dla których dostęp do danych jest niezbędny ze względu na realizowane obowiązki.
2. Posiadacz konta zobowiązany jest do zapewnienia szczególnej ochrony danych służących do uwierzytelniania w Serwisie. Posiadacz konta zobowiązany jest do dochowania najwyższej staranności w celu niedopuszczenia do ich utraty, ujawnienia, przechwycenia lub uzyskania do nich dostępu przez osoby trzecie, niezależnie od sposobu, w jaki mogłoby to nastąpić. W tym celu Posiadacz konta zobowiązany jest w szczególności do ustawienia silnego, unikatowego Hasła i zapewnienia jego poufności.
3. Dane do logowania, w tym w szczególności Hasło, mają charakter poufny i nie mogą być udostępniane osobom trzecim. Wszelkie czynności dokonane w Serwisie przy użyciu prawidłowych danych uwierzytelniających uznaje się za dokonane przez Posiadacza Konta. Posiadacz Konta ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki ujawnienia, udostępnienia lub niewłaściwego zabezpieczenia danych do logowania.
4. Użytkownik korzystający z Usług świadczonych drogą elektroniczną powinien przestrzegać podstawowych zasad bezpieczeństwa, w szczególności:
  - a. korzystać z legalnego i aktualizowanego systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej,
  - b. stosować aktualne oprogramowanie zabezpieczające przed zagrożeniami takimi jak wirusy, robaki internetowe, trojany, oprogramowanie szpiegujące (spyware), ransomware, keylogger oraz spam,
  - c. stosować zaporę sieciową (firewall) oraz inne dostępne mechanizmy ochrony urządzenia,
  - d. unikać logowania do Serwisu przy użyciu publicznych urządzeń lub niezabezpieczonych sieci bezprzewodowych,
  - e. nie ignorować ostrzeżeń bezpieczeństwa wyświetlanych przez przeglądarkę internetową i inne oprogramowanie służące do ochrony urządzenia,
  - f. zabezpieczać urządzenie końcowe hasłem, kodem PIN, mechanizmem biometrycznym lub inną metodą uniemożliwiającą dostęp osobom nieuprawnionym,

- g. nie zapisywać Hasła w sposób umożliwiający jego łatwe odczytanie przez osoby trzecie oraz nie przekazywać go za pośrednictwem niezabezpieczonych kanałów komunikacji,
  - h. nie instalować aplikacji ani oprogramowania pochodzącego z nieznanymi, niewiarygodnymi lub niezweryfikowanymi źródłami.
5. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Usługodawcy o podejrzeniu naruszenia bezpieczeństwa Konta, w szczególności w przypadku podejrzenia ujawnienia Hasła lub nieuprawnionego dostępu do Konta, jak również o zauważonych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Serwisu. Zgłoszenia należy kierować na Dane Kontaktowe wskazane w pkt 1.4 Regulaminu.
  6. Pomimo stosowania przez Usługodawcę środków zabezpieczających, korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniami właściwymi dla środowiska Internetu, w szczególności próbami wyłudzenia danych (phishing), działaniem złośliwego oprogramowania (malware), przechwytywaniem transmisji danych lub innymi formami nieuprawnionego dostępu.

## VII. ZAWARCIE UGODY

1. W celu zawarcia Ugody, Posiadacz konta powinien wybrać jedną z ofert dostępnych w Serwisie dla danej sprawy jako propozycję spłaty zadłużenia. W przypadku braku wystawionych ofert lub gdy w ofercie wskazany jest kontakt telefoniczny należy wybrać taką metodę celem ustalenia warunków spłaty. Oferty spłaty zadłużenia dostępne w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 i nast. KC.
2. Uгода może być zawarta za pośrednictwem Serwisu, na warunkach z góry określonych przez Usługodawcę.
3. Przed zawarciem Ugody Posiadacz konta uzyska dostęp do jej pełnej treści. Posiadacz Konta ma obowiązek zapoznania się z treścią dokumentu klikając przycisk „Otwórz ugody”. Brak wykonania tego kroku uniemożliwia zawarcie Ugody.
4. Posiadacz Konta w przypadku braku zastrzeżeń do treści Ugody potwierdza zapoznanie się z jej treścią poprzez oznaczenie wymaganych pól w formularzu. Posiadacz konta może podjąć decyzję o przyjęciu warunków Ugody lub nieprzystąpieniu do jej zawarcia.
5. Posiadacz konta otrzymuje na swój numer telefonu (dostępny w panelu „Moje dane”) 5-cyfrowy kod weryfikacyjny, który powinien wpisać w pole „Wprowadź kod” oraz potwierdzić klikając w przycisk „Potwierdź”. Wprowadzenie oraz potwierdzenie przez Posiadacza konta 5-cyfrowego kodu weryfikacyjnego, a także podpisanie Ugody przez upoważnionego przedstawiciela Usługodawcy, stanowi zgodne oświadczenie woli Stron i jest równoznaczne z zawarciem Ugody.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Ugody lub zawarcia Ugody z opóźnieniem w odniesieniu do wybranych spraw, co wynika z ich specyfiki. Informacja o zawarciem Ugody, jak również o ewentualnej odmowie zawarcia Ugody lub zawarciem Ugody z opóźnieniem zostanie przekazana Posiadaczowi Konta poprzez Serwis.
7. Kod weryfikacyjny SMS do wprowadzenia przy podpisaniu ugody jest ważny przez 10 minut.
8. Każda Uгода zawarta w Serwisie dotyczy wyłącznie zadłużenia wynikającego ze sprawy, która jest aktualnie prezentowana Posiadaczowi Konta w Serwisie w momencie wyboru oferty Ugody. Zawarcie Ugody dla jednej sprawy nie wpływa na pozostałe sprawy Posiadacza Konta, które mogą być przedmiotem odrębnych Ugód.

9. Treść zawartej Ugody jest dostępna:
  - a. na Koncie w zakładce Ugody w formacie PDF,
  - b. podpisana przez Usługodawcę w imieniu Wierzyciela i wysyłana na adres e-mail Posiadacza konta (dostępny w panelu „Moje dane”).

#### VIII. AKTUALIZACJA DANYCH KLIENTA

1. Posiadacz konta ma wgląd do danych wprowadzonych przez siebie do Serwisu w procesie rejestracji (imię, nazwisko, numer telefonu, adres, adres e-mail, PESEL).
2. Posiadacz konta ma możliwość samodzielnie edytować w Serwisie następujące dane: numer telefonu, korespondencyjny adres e-mail, adres korespondencyjny.
3. W przypadku zmiany numeru telefonu, Posiadacz konta jest proszony o autoryzację tej operacji poprzez przepisanie do Serwisu kodu SMS, który zostanie wysłany na nowy, wskazany przez Posiadacza konta, numer telefonu.
4. W przypadku zmiany adresu korespondencyjnego, Posiadacz konta jest proszony o autoryzację tej operacji poprzez przepisanie do Serwisu kodu SMS, który zostanie wysłany na numer telefonu Posiadacza konta.
5. W przypadku zmiany adresu e-mail, Posiadacz konta jest proszony o autoryzację tej operacji, poprzez wpisanie kodu weryfikacyjnego przesłanego na nowy adres e-mail wskazany przez Posiadacza konta.
6. Posiadacz konta ma możliwość edytowania pozostałych danych za pomocą kontaktu z Usługodawcą, korzystając ze sposobów wskazanych w pkt I.4 Regulaminu.

#### IX. PŁATNOŚCI

1. W celu dokonania płatności tytułem spłaty zadłużenia/ń, Serwis umożliwia Posiadaczom konta skorzystanie z platformy płatniczej Autopay.
2. Posiadacz konta może dokonać spłaty części lub całego zadłużenia/eń.
3. Operatorem platformy płatniczej Autopay jest Autopay S.A. z siedzibą w Sopocie (KRS 0000320590, NIP 585-135-11-85), będąca dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.  
Dostępne w Serwisie formy płatności to:
  - a. przelew bankowy,
  - b. płatność przy pomocy kodu BLIK,
4. Dopuszczalna wartość pojedynczej wpłaty wynosi maksymalnie 100 000 zł w przypadku wyboru płatności przelewem bankowym, 50 000 zł przy wyborze karty płatniczej i 100 000 zł w przypadku wyboru płatności za pomocą kodu BLIK. Realizacja płatności może zostać odrzucona w przypadku obowiązywania niższych limitów transakcyjnych po stronie banku, operatora karty płatniczej lub operatora płatności, niezależnych od limitów określonych w niniejszym Regulaminie.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w dostępie oraz za utrudnienia w korzystaniu z Serwisu związane z brakiem dostępności usług stron trzecich, w szczególności Operatora platformy płatniczej.
6. Szczegółowe informacje dotyczące dostępnych form płatności znajdują się na stronie <https://pomoc.autopay.pl/>

X. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Posiadacza Konta przetwarzanych w związku z korzystaniem z Serwisu jest Usługodawca.
2. Usługodawca przetwarza dane osobowe Posiadaczy Kont zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami 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.
3. Szczegółowe informacje dot. przetwarzania danych osobowych przez Usługodawcę w związku z korzystaniem z Serwisu dostępne są na stronie internetowej Usługodawcy w zakładce Polityka prywatności (<https://pl.eos-solutions.com/privacy-policy>).
4. Operator platformy płatniczej jest osobnym, równoległym administratorem danych osobowych Posiadacza konta w zakresie danych osobowych Posiadacza konta przetwarzanych w związku z dokonywaniem płatności za pośrednictwem platformy płatniczej. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Operatora platformy płatniczej zawarte są w polityce prywatności Operatora platformy płatniczej, dostępnej na stronie internetowej Operatora platformy płatniczej ([https://autopay.pl/storage/app/media/Autopay\\_pl/Dokumenty/polityka-prywatnosci.pdf](https://autopay.pl/storage/app/media/Autopay_pl/Dokumenty/polityka-prywatnosci.pdf)).
5. Wierzyciel, w stosunku, do którego Klient posiada Zadłużenie, jest osobnym, równoległym Administratorem danych osobowych Klienta w zakresie związanym z dochodzeniem należności. Szczegółowe informacje dot. przetwarzania danych osobowych przez Wierzyciela dostępne są na stronie internetowej Usługodawcy w zakładce Polityka prywatności (<https://pl.eos-solutions.com/privacy-policy>).

XI. KONTAKT

1. Użytkownik ma możliwość kontaktu z Doradcą Klienta poprzez kontakt telefoniczny na infolinię oraz usługę chat, a także z Usługodawcą w sposób określony w punkcie I.4. Regulaminu.

XII. REKLAMACJE USŁUG SERWISU

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli usługi przewidziane w Regulaminie nie są realizowane przez Usługodawcę lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu i właściwymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
2. Reklamacje można złożyć:
  - a. listownie lub osobiście na adres: EOS Poland Sp. z o.o. ul. Siedmiogrodzka 9 01-204 Warszawa,
  - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail [reklamacje@eos-poland.pl](mailto:reklamacje@eos-poland.pl),
  - c. telefonicznie pod numerem telefonu 22 335 12 00.
3. Reklamacja usług Serwisu powinna zawierać:
  - a. dane identyfikujące Użytkownika tj. imię i nazwisko, numer PESEL, aktualny adres do korespondencji,
  - b. numer sprawy, której dotyczy reklamacja,
  - c. przedmiot reklamacji (czego dotyczy reklamacja),
  - d. okoliczności uzasadniające reklamację,
  - e. ewentualne żądanie reklamacji, tj. oczekiwany przez Użytkownika sposób zaadresowania reklamacji przez Usługodawcę,
  - f. podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których mowa powyżej, Usługodawca może wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia, wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
5. Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej wpłynięcia. W wyjątkowych sytuacjach rozpatrywanie reklamacji może potrwać do 60 dni od daty jej otrzymania. Użytkownik zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia.
6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej lub korespondencyjny, a w przypadku braku takiego wskazania, na adres poczty elektronicznej lub korespondencyjny, z którego została wysłana reklamacja.

### XIII. ZASTRZEŻENIA, ZAPEWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

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 Regulaminu oraz dobrymi obyczajami, a także dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym.
2. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby Serwis oraz wszystkie usługi udostępniane za jego pośrednictwem działały w sposób ciągły i bez jakichkolwiek zakłóceń. Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane siłą wyższą lub niedozwoloną ingerencją Użytkowników lub osób trzecich, za działania, których Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
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.
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 Regulamin bądź zasady związane z działalnością Serwisu.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do anonimowej publikacji treści kierowanych przez Użytkowników do zespołu obsługi Serwisu, a dotyczących kwestii związanych z funkcjonowaniem Serwisu (w formie FAQ), udzielanymi poradami i innych, co do których Usługodawca uzna, że odpowiedzi na te treści są warte upublicznienia.

### XIV. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

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 nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika jakichkolwiek praw własności intelektualnej.
2. Zabronione jest bez uzyskania uprzedniej zgody Usługodawcy wyrażonej na piśmie: kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach praw własności intelektualnej do Serwisu oraz treści, 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 objętych prawem dozwolonego użytku.

#### XV. ZMIANY REGULAMINU

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.
2. Przez ważne przyczyny, o których mowa powyżej, rozumie się: (i) zmiany organizacyjne lub prawne dotyczące Usługodawcy lub Serwisu, (ii) zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do Usługodawcy lub Serwisu, a także decyzje, rekomendacje i wytyczne organów nadzorczych w tym zakresie, (iii) zmiany funkcjonalności lub technologiczne dotyczące Serwisu, (iv) przypadki naruszenia Regulaminu lub nadużyć, powodujące konieczność zmiany Regulaminu w celu ochrony interesów Usługodawcy lub Klientów.
3. Usługodawca publikuje nową treść Regulaminu na stronach Serwisu.
4. W przypadku braku akceptacji nowej treści Regulaminu Użytkownik ma możliwość usunięcia Konta w Serwisie.
5. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na aktywności Użytkownika i Usługodawcy przed wejściem w życie takich zmian.

#### XVI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu i może zostać utrwalona w szczególności poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie ze stron Serwisu.
2. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu, stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu, nie powoduje nieważności pozostałych postanowień Regulaminu, jeżeli mogą one istnieć bez nieważnego postanowienia.
3. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązujące w Państwie Użytkownika stanowią inaczej.
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 pkt XII Regulaminu.
5. Wszelkie uwagi, sugestie i pytania Użytkownicy mogą kierować na właściwe adresy podane w pkt I.4. Regulaminu.
6. Będąc Członkiem Związku Przedsiębiorstw Finansowych (ZPF) w Polsce w swoich działaniach stosujemy Zasady Dobrych Praktyk (ZDP), w związku z czym każdy Użytkownik może zgłosić swoją skargę lub zażalenie do Komisji Etyki ZPF. Zasady składania wniosku do Komisji Etyki znaleźć można na stronie ZPF.

#### XVII. WAŻNOŚĆ REGULAMINU

1. Niniejsza wersja Regulaminu weszła w życie z dniem 22.04.2026 r.