

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Aplikacji ProviGo

§ 1.

Regulamin określa zasady świadczenia przez Provident Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru dla przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009389, zarejestrowaną jako podatnik pod numerem NIP 525-15-71-292, o kapitale zakładowym w wysokości 142.900.000,00 zł, który został wpłacony w całości, usług drogą elektroniczną udostępnianych w ramach Aplikacji.

§ 2.

Przez użyte w Regulaminie określenia należy rozumieć:

1. **Aplikacja** lub **ProviGo** - aplikacja na telefony komórkowe o nazwie „ProviGo”, będąca oprogramowaniem działającym na urządzeniach przenośnych, a więc przystosowanym do używania na telefonach komórkowych, smartfonach i tabletach, dostępna w sklepach Google Play oraz App Store pod nazwą „ProviGo”,
2. **Klient** - osoba, która posiada lub posiadała zawartą z Provident Umowę Pożyczki lub Umowę o Kartę, niebędącą w procesie windykacji,
3. **Logowanie** - czynność weryfikacji tożsamości Klienta umożliwiającą zarejestrowanemu Użytkownikowi każdorazowe korzystanie z Aplikacji. Logowanie odbywa się za pomocą wprowadzenia kodu PIN przy jednoczesnym posiadaniu dostępu do Internetu. Poprawne wprowadzenie kodu PIN umożliwia Użytkownikowi korzystanie z pełnej wersji Aplikacji. Aplikacja przestaje być aktywna po wylogowaniu przez Użytkownika, zamknięciu jej na Urządzeniu Mobilnym lub wraz z upływem 10 minut bezczynności,
4. **Logowanie biometryczne** – funkcjonalność dostępna dla Użytkowników urządzeń systemami operacyjnymi Android oraz iOS z możliwością odblokowywania Urządzenia Mobilnego z użyciem identyfikacji odcisków palca lub rozpoznawania twarzy, pod warunkiem, że dokonali uprzedniej konfiguracji i mają w momencie korzystania z Aplikacji włączoną tę metodę na swoim Urządzeniu Mobilnym, jak również nadany wcześniej kod PIN do Aplikacji – umożliwiamy zastąpienie Logowania za pomocą wpisywania kodu PIN Logowaniem biometrycznym. Skan odcisku palca lub twarz Użytkownika nie są przetwarzane przez Provident. Aplikacja pobiera informację z Urządzenia Mobilnego na temat statusu weryfikacji skonfigurowanych przez Użytkownika danych biometrycznych. Korzystanie z Logowania biometrycznego wymaga aktywacji tej funkcji w Aplikacji oraz osobno na Urządzeniu Mobilnym wraz z rejestracją charakterystycznych danych biometrycznych. Provident może poinformować Klienta o dostępności funkcjonalności Logowania biometrycznego e-mailem lub SMS-em lub w wiadomości „push” w ProviGo,
5. **Portal Klienta** – portal internetowy pod adresem www.provident.pl dostępny dla Klientów Provident, którzy zakupili produkt poprzez stronę www.
6. **Profil Klienta** – indywidualny dla każdego Klienta profil w Aplikacji, założony z chwilą prawidłowej Rejestracji. Zalogowanie na Profilu Klienta umożliwia dostęp do Usług,

7. **Produkt** - Umowa Pożyczki lub Umowa o Kartę zawarta przez Klienta z Provident, niebędąca w procesie windykacji,
8. **Provident** - Provident Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru dla przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009389, zarejestrowaną jako podatnik pod numerem NIP 525-15-71-292, o kapitale zakładowym w wysokości 142.900.00,00 zł, który został wpłacony w całości,
9. **Karta** – instrument płatniczy wydawany przez Provident na mocy umowy o kartę kredytową z limitem kredytowym, który pozwala na korzystanie z limitu kredytowego w celu realizacji transakcji płatniczych,
10. **Regulamin** - niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Aplikacji ProviGo”,
11. **Rejestracja** - czynność umożliwiająca Użytkownikowi aktywację Profilu w Aplikacji. Rejestracji może dokonać tylko Użytkownik, który jest Klientem Provident. Przed Rejestracją w Aplikacji, dla Użytkownika dostępne są wyłącznie niespersonalizowane informacje dotyczące usług świadczonych przez Provident. Rejestracja Aplikacji jest możliwa na wielu Urządzeniach Mobilnych, ale w jednym momencie Aplikacja może być aktywna tylko na jednym Urządzeniu Mobilnym,
12. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń końcowych do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
13. **Status SCA / Status Non- SCA** – status weryfikacji Użytkownika ProviGo nadawany w zależności od wybranej metody aktywacji Aplikacji oraz statusu weryfikacji numeru telefonu Użytkownika. Status jest szczególnie istotny dla Użytkowników, którzy zawarli Umowę o Kartę. Dostępne są dwa rodzaje statusów: „SCA” oraz „Non-SCA”. Klient, który aktywuje Aplikację „z Doradcą” lub „poprzez provident.pl” oraz ma zweryfikowany numer telefonu otrzymuje status „SCA”, natomiast klient, który aktywuje Aplikację „Samodzielnie” otrzymuje status „Non-SCA”. Użytkownicy ze statusem „SCA” mają dostęp do pełnej wersji aplikacji. Niektóre funkcje opisane w Regulaminie są niedostępne dla Użytkowników ze statusem „Non-SCA”,
14. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci Urządzenia Mobilnego w rozumieniu Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
15. **Umowa Pożyczki** lub **Pożyczka** – jakakolwiek umowa pożyczki zawarta przez Klienta z Provident,
16. **Umowa o Kartę** – umowa o kartę kredytową z limitem kredytowym zawarta przez Klienta z Provident,
17. **Urządzenie Mobilne** – urządzenie końcowe telekomunikacji mobilnej z systemem operacyjnym Android lub iOS, kompatybilne z Aplikacją, które umożliwia pobranie Aplikacji,

zainstalowanie jej w pamięci Urządzenia Mobilnego oraz uruchomienie jej na Urządzeniu Mobilnym,

18. **Użytkownik** - osoba korzystająca z Aplikacji, która zainstalowała Aplikację na Urządzeniu Mobilnym, niezależnie od tego czy dokonała Rejestracji,

19. **Usługi** - usługi świadczone poprzez Aplikację dla zarejestrowanych Użytkowników, tj.:

- a. **Moje dane** – usługa, obejmująca prezentację danych Klienta, w szczególności imię i nazwisko, adres zamieszkania, główny numer telefonu, dodatkowy numer telefonu, adres email oraz nr dowodu osobistego – częściowo zaszyfrowany.
- b. **Mój Doradca Klienta** - usługa umożliwiająca Klientowi kontakt z obsługującym go Doradcą lub Doradcą zastępującym, poprzez kontakt telefoniczny, otrzymywanie/wysyłanie wiadomości sms do/od Doradcy Klienta, oraz kontakt telefoniczny z Infolinią Provident.
- c. **Moje produkty** – usługa obejmująca prezentację wszystkich posiadanych przez Klienta Pożyczek lub Kart, umożliwiającą sprawdzanie przez Klienta historii transakcji/spłat oraz na bieżąco statusu każdego Produktu. Usługa zawiera wykaz Pożyczek oraz Kart aktywnych jak i spłaconych (maksymalnie do 6 miesięcy od daty spłaty), a umowy o dane Produkty które zostały zawarte przez Klienta z Provident przy udziale Doradcy Klienta lub samodzielnie przez stronę www.provident.pl (pod warunkiem podpisania umowy od 26 stycznia 2022 r.).
- d. **Moje wpłaty** – usługa, obejmująca prezentację listy wpłat na poczet Klienta spłaty Pożyczki lub Karty bez względu na status Produktu oraz wpłat nadchodzących z tytułu wszystkich posiadanych Produktów, które Klient jest zobligowany do uregulowania.
- e. **Nadanie/Zmiana kodu PIN i ePIN do Karty** – usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi z aktywną Kartą samodzielne nadanie lub zmianę kodu PIN i ePIN do Karty. Usługa dostępna wyłącznie dla użytkowników, którzy mają Status „SCA”.
- f. **Oferty i Promocje** – usługa umożliwiająca Klientowi dostęp do każdej nowej i aktualnej oferty sprzedażowej lub promocji, pod warunkiem wyrażenia odpowiedniej zgody marketingowej na ich otrzymywanie. Oferty i Promocje kierowane do Klienta zawierają okres w jakim obowiązują oraz dodatkowe warunki uczestnictwa w Ofercie i Promocji. Klient, oprócz Ofert i Promocji kierowanych do wszystkich Użytkowników, w ramach Aplikacji, otrzymuje również Oferty i Promocje indywidualne oraz Oferty specjalne.
- g. **Start (okno startowe)** – usługa, umożliwiająca Klientowi przegląd najważniejszych dla niego wiadomości, dotyczących posiadanych produktów z oferty Provident (tj. w szczególności informacje o bieżących płatnościach, informacje o nowej Ofercie i Promocji, wszelkie informacje dodatkowe dostarczane od Provident, oraz dostęp do szybkiego Kontaktu z Provident).
- h. **Dodatkowe usługi** – usługa, umożliwiająca Klientowi dostęp do wykazu posiadanych dodatkowych usług, innych niż Pożyczka lub Karta.
- i. **Wiadomości oraz Powiadomienia typu PUSH** – usługa umożliwiająca otrzymywanie przez Klienta wiadomości oraz powiadomień typu PUSH w skrzynce odbiorczej Aplikacji. Użytkownik może w każdej chwili wyłączyć otrzymywanie Powiadomień zarówno z poziomu ustawień swojego Urządzenia Mobilnego, jak również w Ustawieniach Aplikacji w części „Ustawienia powiadomień”.

- j. **Blokowanie/odblokowanie Karty** – usługa umożliwiająca Użytkownikowi zablokowanie lub odblokowanie Karty za pośrednictwem Aplikacji. Usługa dostępna wyłącznie dla użytkowników, którzy mają Status „SCA”.
- k. **Zmiana danych kontaktowych** – usługa umożliwiająca Użytkownikowi zmianę/edycję danych kontaktowych takich jak: numer telefonu, adres e-mail, adres kontaktowy lub inne dane osobowe Klienta (Użytkownik zostanie poinformowany o dostępności tej usługi za pośrednictwem wiadomości i powiadomienia typu PUSH). Usługa dostępna wyłącznie dla użytkowników, którzy mają Status „SCA”.

§ 3.

1. Z Aplikacji może korzystać każdy Użytkownik, jednak dostęp do pełnej funkcjonalności, w tym Usług, może uzyskać tylko Klient po dokonaniu Rejestracji.
2. Provident świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem. Uruchomienie korzystania z Aplikacji jest równoznaczne z pełną akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia warunków Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Każdy Użytkownik, od chwili podjęcia czynności, o których mowa powyżej, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Świadczenie Usług odbywa się poprzez Aplikację po dokonaniu poniższych czynności:
 - a. Pobranie z dedykowanego dla danego systemu sklepu z aplikacjami i zainstalowanie Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika.
 - b. Podczas pierwszego uruchomienia Aplikacji Użytkownik jest zobowiązany zaakceptować Regulamin oraz zapoznać się z Informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ją zaakceptować.
 - c. Użytkownik zostanie również poproszony o zezwolenie wyświetlania powiadomień oraz dostęp Aplikacji do Internetu oraz skrzynki wiadomości sms na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika. Zgoda na dostęp do skrzynki sms jest dobrowolna, umożliwia szybkie odczytywanie przez Aplikację kodów autoryzacji przesyłanych przez Provident w celu weryfikacji tożsamości Klienta. Klient może w dowolnym momencie wyłączyć uprawnienia Aplikacji do realizacji wymienionych powyżej uprawnień w swoim Urządzeniu Mobilnym Użytkownika (zgodnie z ustawieniami systemowym).
4. Dokonanie Rejestracji w Aplikacji możliwe jest poprzez wybór jednego z trzech sposobów aktywacji:
 - a. „Z Doradcą” poprzez wygenerowanie kodu w Aplikacji i podanie go doradcy klienta, a następnie weryfikację posiadania numeru telefonu, który został podany podczas podpisywania Umowy o Kartę lub Umowy Pożyczki z Provident poprzez podanie jednorazowego kodu OTP otrzymanego SMS-em, lub
 - b. „poprzez provident.pl” poprzez przekierowanie do Portalu Klienta i zalogowanie swoim adresem e-mail oraz hasłem do Portalu Klienta, a następnie weryfikację posiadania numeru telefonu, który został podany podczas podpisywania Umowy o Kartę lub Umowy Pożyczki z Provident poprzez podanie jednorazowego kodu OTP otrzymanego SMS-em, lub
 - c. „Samodzielnie” poprzez podanie informacji umożliwiających identyfikację Klienta: numer PESEL oraz numer Umowy o Kartę lub Umowy Pożyczki z Provident, a następnie weryfikację posiadania numeru telefonu, który został podany podczas podpisywania

Umowy o Kartę lub Umowy Pożyczki poprzez podanie jednorazowego kodu OTP otrzymanego SMS-em.

5. Przed Rejestracją w Aplikacji, dla Użytkownika dostępne są wyłącznie niespersonalizowane informacje dotyczące usług Provident.
6. Każdorazowe korzystanie z Aplikacji przez zarejestrowanego Użytkownika wymaga Logowania za pomocą ustalonego przez Użytkownika kodu PIN (lub przy pomocy Logowania biometrycznego, pod warunkiem uprzedniego włączenia takiej funkcji przez Użytkownika w Aplikacji), przy jednoczesnym posiadaniu dostępu do Internetu.
7. Aplikacja przestaje być aktywna po wylogowaniu przez Użytkownika, zamknięciu jej na Urządzeniu Mobilnym, wraz z upływem określonego czasu bezczynności lub po odinstalowaniu z Urządzenia Mobilnego.
8. Aplikacja może być aktywna jednocześnie tylko na jednym urządzeniu – oznacza to, że każda nowa Rejestracja Aplikacji będzie automatycznie wyrejestrowywać poprzednie Rejestracje Aplikacji.
9. Użytkownik zostanie automatycznie wyrejestrowany z Aplikacji, jeśli nie potwierdzi swojego numeru telefonu wykorzystanego do zarejestrowania Aplikacji w terminie 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia o konieczności potwierdzenia numeru telefonu w celach bezpieczeństwa.
10. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z Aplikacji poprzez jej odinstalowanie z Urządzenia Mobilnego. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie z chwilą odinstalowania Aplikacji z Urządzenia Mobilnego, o którym mowa w zdaniu poprzednim bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.
11. W ramach korzystania z Usług świadczonych w Aplikacji Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
12. Zasady przeprowadzania procedury silnego uwierzytelnienia użytkownika w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych określają postanowienia umowy ramowej o świadczenie usług płatniczych.

§ 4.

1. Do korzystania z Usług konieczne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do systemu teleinformatycznego Urządzenia Mobilnego w minimalnej konfiguracji: Urządzenie Mobilne podłączone do sieci Internet.
2. Aplikacja poprawnie działa na Urządzeniach Mobilnych Użytkownika z oprogramowaniem Android (wersja 10.0 i nowsze) i iOS (wersja 17 i nowsze).
3. Szczegóły dotyczące zalecanej konfiguracji sprzętu oraz oprogramowania dostępne są również na stronie internetowej: <https://provident.pl/provigo>.
4. Aplikacja jest możliwa do pobrania za darmo z Google Play i App Store (aplikacji zainstalowanych na Urządzeniu Mobilnym Użytkownika).

§ 5.

1. Provident na bieżąco i z zachowaniem należytej staranności aktualizuje informacje zawarte w Aplikacji.
2. Provident zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w części lub całości Aplikacji bez wcześniejszego powiadomienia Użytkownika.

3. Wszelkie zmiany wprowadzane w nowych wersjach Aplikacji ProviGo będą opisywane w opisie aplikacji w sklepach Google Play i App Store, a o każdej ewentualnej konieczności aktualizacji Użytkownik zostanie poinformowany wiadomością w aplikacji.
4. Wszelkie informacje i materiały umieszczone w Aplikacji mają dla Użytkowników charakter wyłącznie informacyjny. Przed podjęciem jakichkolwiek działań związanych z posiadaną umową, przed dokonaniem spłaty raty we wskazanej w Aplikacji wysokości bądź dokonania całkowitej spłaty zadłużenia zgodnie z wysokością salda wskazanego w Aplikacji, Użytkownik powinien w celu potwierdzenia prawidłowości danych wskazanych w Aplikacji skontaktować się z Infolinią Provident pod numer: 600 400 150 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora).

§ 6.

1. W celu zachowania bezpieczeństwa Aplikacji, Użytkownik Aplikacji zobowiązany jest do nieudostępniania osobom trzecim swojego kodu PIN wykorzystywanego do logowania się do Aplikacji.
2. W celu zwiększenia poziomu bezpieczeństwa podczas korzystania z Aplikacji, zaleca się by Użytkownik: zapewnił ochronę Urządzenia Mobilnego przy pomocy programu antywirusowego, instalował aplikacje pochodzące jedynie z bezpiecznych źródeł, nie otwierał e-maili, załączników do maili i linków do stron WWW pochodzących z nieznanych źródeł i od nieznanych osób, a także nie udostępniał używanego Urządzenia Mobilnego osobom trzecim.
3. Nie jest możliwe korzystanie z Aplikacji na urządzeniach ze zmodyfikowanym systemem operacyjnym, na którym zastosowano „jailbreaking” (iOS) lub „rooting” (Android) ze względu na znaczące obniżenie poziomu bezpieczeństwa Urządzenia Mobilnego wywołane przez takie działanie.
4. Wiarygodność połączenia zapewnia certyfikat Domain validation SSL (DV SSL). Transmisja danych zabezpieczona jest protokołem TLS z algorytmem szyfrującym AES-128 oraz kluczem RSA o długości 2048 bitów.

§ 7.

1. Wszystkie prawa, łącznie z prawami autorskimi, dotyczącymi zawartości Aplikacji, są własnością i podlegają kontroli Provident w tym zakresie.
2. Znaki handlowe, loga, nazwy i wizerunki wyświetlone w Aplikacji są zastrzeżonymi lub niezastrzeżonymi znakami handlowymi Provident i innych firm. Nic w Aplikacji nie powinno być traktowane jako przyznanie przez implikację, prawo słuszności lub w inny sposób, jakiejkolwiek licencji lub prawa do użytkowania jakiejkolwiek nazwy handlowej, wyświetlonej na tej stronie bez uprzedniego pisemnego zezwolenia Provident, lub trzeciej strony, która jest właścicielem odnośnego znaku handlowego.
3. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W razie otrzymania przez Provident wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika, Provident może uniemożliwić dostęp do tych danych. Provident nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze

danych Provident zawiadomi Użytkownika o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, Provident ma prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

4. Provident nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z tytułu udostępnienia przez Użytkownika osobom niepowołanym danych uwierzytelniających do Aplikacji.

§ 8.

1. Provident jest administratorem danych osobowych w rozumieniu 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) pozyskanych od Użytkowników, w tym również danych dotyczących Urządzenia Mobilnego z którego korzysta Użytkownik w celu realizacji Usług.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych są każdorazowo przekazywane Użytkownikowi podczas pozyskiwania danych osobowych Użytkownika oraz w dokumencie Klauzula informacyjna w Aplikacji.

§ 9.

1. Użytkownik może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Provident Usług.
2. Wszelkie reklamacje oraz wnioski dotyczące realizacji praw i uprawnień Użytkownika wynikające z tytułu realizacji Usług oraz przepisów prawa o ochronie danych osobowych należy składać:
 - a. w postaci papierowej na piśmie: osobiście w siedzibie głównej Pożyczkodawcy, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa albo wysyłając przesyłką pocztową na adres: Provident Polska S.A., Departament Obsługi Klienta i Operacji Biznesowych, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa albo nadając w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej,
 - b. w postaci elektronicznej: z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, tj. e-mail: na adres bok@provident.pl albo na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych Pożyczkodawcy: AE:PL-78988-31223-SAFDT-23,
 - c. ustnie: telefonicznie pod numerem 600 400 150 (koszt połączenia według taryfy operatora) albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie głównej Pożyczkodawcy.
3. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko i adres do korespondencji Użytkownika, a także wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zastrzeżenia Użytkownika dotyczące usług świadczonych przez Provident oraz oczekiwania dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. W przypadku składania reklamacji w formie pisemnej reklamacja powinna zawierać również podpis Użytkownika, a w przypadku składania reklamacji do protokołu Użytkownik powinien podpisać protokół.
4. Provident udziela Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona:

- a. w postaci elektronicznej - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci elektronicznej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci papierowej;
- b. w postaci papierowej - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta na piśmie w postaci papierowej, chyba że Klient wniósł o udzielenie odpowiedzi na piśmie w postaci elektronicznej;
- c. w postaci papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem Klienta - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta ustnie.

W przypadku, o którym mowa w punkcie 4a) powyżej odpowiedź jest udzielana:

- d. z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej, tj. e-mailem: na adres e-mail Klienta, za pomocą którego Klient złożył reklamację, albo na inny wskazany przez Klienta adres e-mail - w przypadku gdy Reklamacja została złożona przez Klienta z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej e-mailem;
 - e. na adres Klienta do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy - w przypadku gdy Reklamacja została wysłana przez Klienta na adres do doręczeń elektronicznych.
5. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych na zasadach przewidzianych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Na etapie poprzedzającym postępowanie sądowe Użytkownik lub Provident mają możliwość podjęcia próby rozstrzygnięcia ewentualnego sporu przez mediatora powołanego w trybie określonym w art. 183¹ – 183¹⁵ ustawy Kodeks postępowania cywilnego. W takim przypadku mediację prowadzi się na podstawie umowy o mediację albo postanowienia sądu kierującego strony do mediacji. Umowa o mediację może być zawarta także przez wyrażenie przez stronę zgody na mediację, gdy druga strona złożyła wniosek o przeprowadzenie mediacji, o którym mowa w art. 183⁶ § 1 Kodeksu postępowania cywilnego. Mediatorowi przysługuje wynagrodzenie i zwrot wydatków związanych z przeprowadzeniem mediacji, chyba że wyraził zgodę na prowadzenie mediacji bez wynagrodzenia, a wynagrodzenie i zwrot wydatków obciąża strony. Wynagrodzenie mediatora regulowane jest rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z 20 czerwca 2016 r. w sprawie wysokości wynagrodzenia i podlegających zwrotowi wydatków mediatora w postępowaniu cywilnym (Dz.U. z 2016 r. poz. 921). Użytkownik ma również możliwość podjęcia próby rozstrzygnięcia ewentualnego sporu w drodze mediacji za pośrednictwem miejskiego (powiatowego) rzecznika praw konsumentów lub organizacji konsumenckich, w tym Federacji Konsumentów (poprzez zwrócenie się do tych podmiotów z wnioskiem o podjęcie postępowania mediacyjnego), a także skorzystania na wniosek Użytkownika z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (zgodnie z art. 36 lub 37 ustawy o Inspekcji Handlowej) poprzez przesłanie wniosku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej. Szczegółowe informacje na temat pozasądowych metod rozstrzygania sporów konsumenckich znaleźć można również na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta.

§ 10.

1. Provident zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w dowolnym terminie, o czym Użytkownik zostanie poinformowany za pośrednictwem Aplikacji.
2. Provident jest uprawniony do zmiany Regulaminu w przypadku:
 - a. wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na postanowienia Regulaminu,
 - b. dodania nowych, zmiany, ograniczenia lub wycofania dotychczasowych Usług,
 - c. konieczności dostosowania zapisów Regulaminu, do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
 - d. zmiany lub pojawienia się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów władzy i administracji publicznej wpływających na postanowienia Regulaminu,
 - e. zmiany warunków świadczenia Usług na rynku polskim lub na rynku międzynarodowym wpływających na postanowienia Regulaminu.
3. W przypadku zmiany Regulaminu, jego doręczenie Użytkownikowi odbywać się będzie poprzez umieszczenie w Aplikacji. Aktualna wersja regulaminu dostępna jest również na stronie www.provident.pl/provigo.
4. Wszelkie pytania dotyczące Aplikacji należy kierować drogą elektroniczną na adres: provigo@provident.pl.
5. Informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną określone są załącznik nr 1 do Regulaminu.

Regulamin wchodzi w życie w dniu 19 lutego 2026 roku.

Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Provident

Provident wskazuje na następujące potencjalne zagrożenia związane z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną:

1. ingerencja osób trzecich w bazy danych dotyczących Użytkownika w tym przeglądanie, kopiowanie, modyfikacja i kasowanie danych dotyczących Użytkownika;
2. ingerencja osób trzecich w transmisję informacji pomiędzy systemem teleinformatycznym Użytkownika, a systemem teleinformatycznym Provident;
3. otrzymanie niezamówionej informacji handlowej (spam) w drodze elektronicznej;
4. zainfekowanie systemu teleinformatycznego oprogramowaniem typu malware (złośliwe oprogramowanie w tym wirusy i robaki komputerowe, konie trojańskie), spyware (programy szpiegujące);
5. wyłudzenie poufnych informacji (phishing) oraz łamanie zabezpieczeń oprogramowania (cracking);
6. przełamanie protokołów kryptograficznych wykorzystywanych w wymianie informacji pomiędzy systemami teleinformatycznymi, a w konsekwencji umożliwienie w szczególności podsłuchiwanie przekazywanych informacji;
7. podrabianie protokołów i certyfikatów bezpieczeństwa zabezpieczających strony internetowe;
8. instalacja i korzystanie z oprogramowania niezbędnego do korzystania z usługi zapewnianej przez Provident z nieoficjalnych i nieautoryzowanych źródeł czy instalacja i korzystanie z oprogramowania pirackiego – oprogramowanie takie zawierać może szkodliwe oprogramowanie wskazane powyżej, może posiadać obniżony poziom zabezpieczeń z uwagi na brak aktualizacji mających na celu zwiększenie ochrony oprogramowania przed nieuprawnionym dostępem.

Wskazane powyżej przypadki nieuprawnionej ingerencji osób trzecich, skutkować mogą uzyskaniem przez osoby nieupoważnione dostępu do sieci telekomunikacyjnej Provident jak i Użytkownika, w tym poszczególnych komputerów wchodzących w skład tej sieci, a także zakłóceniem lub całkowitym wyłączeniem funkcjonowania urządzeń w tym oprogramowania wchodzącego w skład sieci lub przejęcia nad nim kontroli.

Działania te skutkować mogą uzyskaniem przez osoby trzecie informacji gromadzonej w systemie teleinformatycznym w szczególności w bazach danych, a także informacji niezbędnych dla dokonania płatności elektronicznych.

Provident podejmuje niezbędne działania mające na celu minimalizację ryzyka wystąpienia zagrożeń wskazanych powyżej, a także podnoszące bezpieczeństwo komunikacji z systemem teleinformatycznym Spółki. Niezależnie od tego, Provident zaleca zaopatrzenie komputera Użytkownika w aktualne oprogramowanie typu antywirus oraz firewall oraz bieżące aktualizowanie tego oprogramowania, a także podjęcie działań mających na celu ochronę loginów i haseł zapewniających dostęp do systemu teleinformatycznego, a także usług świadczonych w drodze elektronicznej, przed dostępem osób nieupoważnionych.

Zaleca się, aby hasła i loginy przyznane Użytkownikowi nie były udostępniane innym osobom, nawet za zgodą Użytkownika.

Provident informuje ponadto, że podejmowane środki ochrony, w tym ochrony antywirusowej, firewall, nie zapewniają pełnej ochrony przed możliwą ingerencją osób trzecich w system teleinformatyczny, nie mniej ich stosowanie, może ograniczyć ryzyko wystąpienia niepożądanych działań.