

UMOWA POŻYCZKI  
POŻYCZKA NA 48 MIESIĘCY

|          |
|----------|
| Nr Umowy |
|          |

Provident Polska S.A., ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, REGON 011994880, NIP 525-15-71-292

Umowa pożyczki („Umowa”) zawarta pomiędzy pożyczkobiorcą (zwanym dalej „Klientem”):

|                                 |  |                           |  |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|
| Imię                            |  | PESEL                     |  |
| Nazwisko                        |  |                           |  |
| Adres Zameldowania/Zamieszkania |  | Nr domu,<br>nr mieszkania |  |
| Ulica                           |  |                           |  |
| Kod pocztowy                    |  | Miejscowość               |  |

a **Provident Polska S.A.** („Pożyczkodawca”), z siedzibą w Warszawie, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, o kapitale zakładowym w wysokości 142.900.000,00 zł, który został wpłacony w całości, wpisaną przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000009389, NIP: 5251571292, REGON 011994880, reprezentowaną przez pracownika Pożyczkodawcy na podstawie udzielonego mu pełnomocnictwa.

|                                              |                        |                    |
|----------------------------------------------|------------------------|--------------------|
| Okres obowiązywania umowy pożyczki – do dnia | od dnia zawarcia Umowy | Umowa zawarta dnia |
|----------------------------------------------|------------------------|--------------------|

|                                   |    |                                                                                         |
|-----------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Liczba miesięcznych rat do spłaty | 48 | Termin spłaty raty pożyczki ..... dnia każdego miesiąca („Termin spłaty raty pożyczki”) |
| Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy    |    |                                                                                         |

Na podstawie Umowy Pożyczkodawca udziela Klientowi pożyczki pieniężnej na następujących warunkach:

|                                                           |         |                            |         |
|-----------------------------------------------------------|---------|----------------------------|---------|
| A. Całkowita kwota pożyczki                               |         |                            | .....zł |
| B. Opłata za Elastyczny Plan Spłat                        |         |                            | .....zł |
| C. Roczna stopa oprocentowania/ Łączna kwota odsetek      | .....%  |                            | .....zł |
| D. Kwota brutto pożyczki (poz. A+B)                       |         |                            | .....zł |
| E. Całkowity koszt pożyczki (poz. B+C)                    |         |                            | .....zł |
| F. Całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta (poz. A+E) |         |                            | .....zł |
| G. RRSO (Rzeczywista roczna stopa oprocentowania)         |         |                            | .....%  |
| H. Wysokość Raty                                          | .....zł | I. Wysokość Ostatniej Raty | .....zł |
| J. Odsetki za opóźnienie                                  | .....%  |                            |         |

- § 1.  
Postanowienia ogólne
- Całkowita kwota pożyczki** (poz. A) to suma wszystkich środków pieniężnych, które Pożyczkodawca udostępnia Klientowi na podstawie Umowy przelewem na Rachunek bankowy Klienta, która jednakże nie uwzględnia tej części Kwoty brutto pożyczki, która została udostępniona Klientowi na pokrycie należnych od Klienta wraz z zawarciem Umowy: Opłaty za Elastyczny Plan Spłat poprzez jej potrącenie z Kwoty brutto pożyczki zgodnie z § 3. ust. 2.
  - Kwota brutto pożyczki** (poz. D) to łączna kwota pożyczki udzielonej Klientowi na podstawie Umowy obejmująca Całkowitą kwotę pożyczki oraz tę część pożyczki, która została przeznaczona na pokrycie kredytowanych kosztów, to jest kosztów należnych od Klienta w chwili zawarcia Umowy, opłaty za Elastyczny Plan Spłat poprzez ich potrącenie z Kwoty brutto pożyczki zgodnie z § 3. ust. 2. Kwota brutto pożyczki równa jest sumie Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A) oraz opłaty z pozycji B.
  - Całkowity koszt pożyczki** (poz. E) to wszelkie koszty, które Klient jest zobowiązany ponieść w związku z umową pożyczki, w szczególności:  
a) odsetki, opłaty i prowizje  
b) koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania pożyczki lub do uzyskania jej na oferowanych warunkach.
  - Całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta** (poz. F) to suma Całkowitego kosztu pożyczki i Całkowitej kwoty pożyczki.

5. **Oplata za Elastyczny Plan Spłaty** (poz. B) oznacza koszt wchodzący w skład Całkowitego kosztu pożyczki (poz. E), stanowiący wynagrodzenie pobierane przez Pożyczkodawcę w związku z możliwością skorzystania przez Klienta z pakietu świadczeń w ramach Umowy pozwalającego na zarządzanie pożyczką, który składa się z: Okresowej Przerwy w Spłacie, Gwarancji Zniesienia Obowiązku Spłaty i Pakietu smsów informacyjnych, którą to Opłatę Klient zobowiązany jest uiścić w chwili wydania Klientowi Całkowitej kwoty pożyczki.
6. **Harmonogram spłaty rat** oznacza aktualny harmonogram spłaty rat pożyczki w rozumieniu art. 37 Ustawy o kredycie konsumenckim przekazywany Klientowi na jego wniosek w czasie obowiązywania Umowy zgodnie z § 5 ust. 4 Umowy, zawierający określenie terminu spłaty i wysokości raty pożyczki z wyodrębnieniem jej poszczególnych składników, w szczególności kapitału, odsetek, opłat i prowizji oraz wszelkich innych kosztów pożyczki, które Klient jest zobowiązany ponieść.
7. **Pierwotny harmonogram** oznacza harmonogram spłaty rat przekazywany Klientowi niezwłocznie po zawarciu Umowy na adres e-mail wskazany przez Klienta na trwałym nośniku między innymi w formie pliku pdf zgodnie z § 3 ust 1. Umowy zawierający określenie terminu spłaty i wysokości raty pożyczki z wyodrębnieniem Kwoty brutto pożyczki oraz odsetek.
8. **Konto Klienta** oznacza indywidualne konto internetowe Klienta utworzone na Stronie Internetowej z chwilą prawidłowego wypełnienia wszelkich pól rejestracyjnych.
9. **Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy** oznacza rachunek bankowy wskazany w tabeli powyżej, na który Klient dokonuje spłaty pożyczki.
10. **Strona Internetowa** oznacza stronę internetową Pożyczkodawcy [www.provident.pl](http://www.provident.pl).
11. **Ustawa o kredycie konsumenckim** oznacza ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.
12. **Wniosek o pożyczkę** oznacza wniosek Klienta o udzielenie pożyczki, złożony za pośrednictwem Strony Internetowej i Konta Klienta.
13. **Rachunek bankowy Klienta** oznacza rachunek bankowy, którego posiadaczem jest Klient i wskazany przez Klienta podczas składania Wniosku o pożyczkę na Stronie Internetowej.
14. **Pełnomocnictwo** - pełnomocnictwo w formie dokumentowej udzielone Pożyczkodawcy do zawarcia w imieniu i na rzecz Klienta niniejszej Umowy. Zawarcie Umowy następuje w formie elektronicznej, która jest podpisywana przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego zgodnie z § 2 ust. 7 Umowy lub w formie pisemnej zgodnie z punktem § 2 ust. 7 Umowy przez osobę/ osoby działające w imieniu i na rzecz Pożyczkodawcy oraz osobę/ osoby działające w imieniu i na rzecz Klienta, zgodnie z udzielonym przez Klienta Pełnomocnictwem do zawarcia Umowy w jego imieniu. Pełnomocnictwo obejmuje swym zakresem również udzielenie Pożyczkodawcy umocowania do złożenia w imieniu Klienta do Biura Informacji Kredytowej S.A. upoważnienia do przekazania (udostępnienia) Pożyczkodawcy danych dotyczących Klienta, w tym stanowiących tajemnicę bankową, przetwarzanych w Biurze Informacji Kredytowej S.A. dla oceny zdolności kredytowej i analizy ryzyka kredytowego, oraz do złożenia w imieniu Klienta oświadczenia dotyczącego przetwarzania danych osobowych, w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy.

## § 2.

### Zawarcie Umowy

1. Warunkiem zawarcia Umowy oraz udzielenia pożyczki jest uprzednie utworzenie przez Klienta Konta Klienta na Stronie Internetowej, złożenie Wniosku o pożyczkę, posiadanie przez Klienta aktywnego Konta Klienta, pozytywna weryfikacja tożsamości Klienta (dokonywana poprzez potwierdzenie Rachunku bankowego Klienta, a na żądanie Pożyczkodawcy również kopii dokumentu stwierdzającego tożsamość Klienta), potwierdzenia autentyczności adresu email Klienta, potwierdzenie numeru telefonu komórkowego Klienta oraz pozytywna weryfikacja zdolności kredytowej Klienta przez Pożyczkodawcę.
2. Utworzenie Konta Klienta na Stronie Internetowej nie jest równoznaczne ze złożeniem Wniosku o pożyczkę ani z zawarciem Umowy.
3. Klient, podczas tworzenia Konta Klienta oraz składania Wniosku o pożyczkę, zobowiązany jest podać prawdziwe dane wymagane do zawarcia Umowy oraz udzielenia pożyczki.
4. Przed zawarciem Umowy Pożyczkodawca przekazuje Klientowi na Stronie internetowej oraz na Koncie Klienta formularz informacyjny na trwałym nośniku między innymi w formie pliku PDF z możliwością jego zapisania i wydruku przez Klienta.
5. Z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej Klient jest zobowiązany do:
  - a. umożliwienia Pożyczkodawcy weryfikacji tożsamości oraz numeru Rachunku bankowego Klienta poprzez odebranie przychodzącego połączenia telefonicznego ze strony Pożyczkodawcy na numer telefonu komórkowego Klienta wskazany przez Klienta w czasie składania Wniosku o pożyczkę oraz jedną z następujących dwóch metod do wyboru przez Klienta:
    - przelew kwoty w wysokości 1 zł (słownie: jeden złoty). Przelew powinien być wykonany z Rachunku bankowego Klienta na rachunek bankowy wskazany na Stronie Internetowej podczas procesu weryfikacji tożsamości Klienta. W tytule przelewu w celu weryfikacji tożsamości Klienta, o której mowa powyżej, Klient wpisuje tekst zgodny z komunikatem wskazanym na Stronie Internetowej. W przypadku braku wpisania w tytule przelewu tekstu lub błędu w tytule przelewu, proces zawarcia Umowy oraz udzielenia pożyczki może zostać przerwany lub
    - udzielenie dostępu do informacji o Rachunku bankowym Klienta polegające na dostarczeniu Pożyczkodawcy przez Klienta skonsolidowanych informacji o tym rachunku. Przekazanie skonsolidowanych informacji o Rachunku bankowym Klienta następuje wyłącznie na podstawie odpowiedniej dyspozycji Klienta (zgody) wyrażonej podczas składania Wniosku o pożyczkę oraz po zaakceptowaniu odpowiednich zgód i warunków przedmiotowej usługi świadczonej przez współpracujący z Pożyczkodawcą podmiot zewnętrzny. Pożyczkodawca otrzyma zanonimizowane i skonsolidowane informacje o kwotach i walutach transakcji na Rachunku bankowym Klienta za ostatnich 12 miesięcy, numer tego rachunku, imię i nazwisko oraz adres zamieszkania posiadacza rachunku i jego PESEL;
  - b. potwierdzenia adresu e-mail poprzez kliknięcie na link przesłany przez Pożyczkodawcę w e-mailu na adres e-mail Klienta wskazany przez Klienta podczas składania Wniosku o pożyczkę.
6. Po utworzeniu przez Klienta Konta Klienta na Stronie Internetowej, złożeniu Wniosku o pożyczkę, akceptacji oferty pożyczki przedstawionej przez Pożyczkodawcę na Stronie Internetowej oraz dokonaniu przez Pożyczkodawcę weryfikacji tożsamości i numeru Rachunku bankowego Klienta oraz zweryfikowaniu poprawności danych Klienta podczas tworzenia Konta Klienta, Pożyczkodawca informuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta lub za pośrednictwem wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Klienta w złożonym Wniosku o pożyczkę o wyniku dokonanej weryfikacji. W przypadku weryfikacji tożsamości oraz numeru Rachunku bankowego Klienta poprzez przelew kwoty w wysokości 1 zł Pożyczkodawca niezwłocznie (a w każdym razie nie później niż w terminie 3 dni roboczych) dokonuje zwrotnego przelewu otrzymanej od Klienta kwoty na Rachunek bankowy Klienta, z którego dokonano przelewu w celu weryfikacji tożsamości Klienta.
7. Zawarcie Umowy następuje w formie elektronicznej, a Umowa jest podpisywana przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego (o którym mowa w art. 78<sup>1</sup> §1 kodeksu cywilnego) przez osobę/ osoby działające w imieniu i na rzecz Pożyczkodawcy oraz osobę/ osoby działające w imieniu i na rzecz Klienta, zgodnie z udzielonym przez niego pełnomocnictwem do zawarcia Umowy w jego imieniu.

## § 3.

### Udostępnienie dokumentów oraz Całkowitej kwoty pożyczki

1. Pożyczkodawca niezwłocznie po zawarciu Umowy przesyła na adres e-mail wskazany przez Klienta następujące dokumenty na trwałym nośniku w formie pliku pdf:
  - Umowę podpisaną zgodnie z §2 ust.7,
  - Pierwotny harmonogram,oraz przesyła na adres e-mail wskazany przez Klienta odnośnik (link) do adresu Strony Internetowej. Dodatkowo, o ile Umowa nie została zawarta za pomocą kwalifikowanych podpisów elektronicznych weryfikowanych przy pomocy ważnych kwalifikowanych certyfikatów i nie

została przesłana na trwałym nośniku na adres e-mail Klienta, Pożyczkodawca niezwłocznie po zawarciu Umowy przesyła na adres zamieszkania Klienta wskazany w Umowie podpisaną Umowę.

2. Pożyczkodawca udostępnia Klientowi niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin od dnia zawarcia Umowy, część Kwoty brutto pożyczki (poz. D) równą Całkowitej kwocie pożyczki (poz. A) jednorazowo przelewem na Rachunek bankowy Klienta. Pozostałą część Kwoty brutto pożyczki Pożyczkodawca potrąca w chwili wypłaty Całkowitej kwoty pożyczki przelewem na Rachunek bankowy Klienta z należnymi Pożyczkodawcy od Klienta: Opłatą za Elastyczny Plan Spłat (poz. B).
3. W przypadku odmowy przyjęcia przelewu Całkowitej kwoty pożyczki przez bank wskazany przez Klienta, jako prowadzący Rachunek bankowy Klienta, spowodowanej podaniem do wiadomości Pożyczkodawcy nieprawidłowego numeru rachunku bankowego do przelewu lub wystąpieniem innych przyczyn niezależnych od Pożyczkodawcy (takich jak: błędy techniczne/ systemowe niezależne od Pożyczkodawcy lub błędy występujące po stronie banku) po podjęciu co najmniej jednej nieudanej próby przekazania przelewu, uważa się, że strony automatycznie odstąpiły od Umowy ze skutkiem od chwili jej zawarcia. W powyższym przypadku Umowę uważa się za niezawartą, a Pożyczkodawca nie nalicza Opłaty za Elastyczny Plan Spłat.
4. Udostępnienie pożyczki, tj. części Kwoty brutto pożyczki (poz. D) równej Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A), na rachunek bankowy wskazany przez Klienta we Wniosku o pożyczkę stanowi całkowite wywiązanie się Pożyczkodawcy z obowiązku przekazania Klientowi pożyczki.
5. Klient, poprzez zawarcie Umowy, zobowiązuje się do terminowego dokonywania spłaty pożyczki wraz z należnym oprocentowaniem oraz innych opłat przewidzianych Umową.
6. Klient zawiera Umowę w celu niezwiązanym z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.

#### **§ 4.**

##### **Koszty pożyczki**

1. Odsetki („Łączna kwota odsetek”) zostały obliczone za każdy miesiąc okresu, na który została zawarta Umowa, na bazie dziennej od Kwoty brutto pożyczki pozostałej do spłaty na początku każdego miesiąca obowiązywania Umowy, z uwzględnieniem okresu korzystania z niej przez Klienta przy założeniu, że ten spłaca raty w terminach i wysokości określonych w Umowie. Odsetki są naliczane od dnia zawarcia Umowy z zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy Umowa została zawarta w dniu 29, 30 lub 31 danego miesiąca, odsetki od Kwoty brutto naliczane są dopiero od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zawarto Umowę. Do celów obliczania odsetek od Kwoty brutto pożyczki przyjmuje się, że rok liczy 366 dni, a odsetki od Kwoty brutto pożyczki, w każdym miesiącu Umowy, naliczane są wyłącznie za pierwsze 28 dni danego miesiąca Umowy, tj. w przypadku, gdy dany miesiąc Umowy liczy 29, 30 lub 31 dni, odpowiednio za 29, 30 oraz 31 dzień danego miesiąca Umowy odsetki od Kwoty brutto pożyczki nie są naliczane. Zasady określone w zdaniu poprzednim nie mają zastosowania do obliczania Odsetek za opóźnienie.
2. Roczna stopa oprocentowania niniejszej pożyczki wskazana w punkcie C, jest stała w okresie obowiązywania Umowy. Wysokość Rocznej stopy oprocentowania pożyczki pobieranej przez Pożyczkodawcę ulega obniżeniu do aktualnej wysokości stopy odsetek maksymalnych w przypadku obniżenia wysokości stopy odsetek maksymalnych, o których mowa w art. 359 par. 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego poniżej aktualnej wysokości Rocznej stopy oprocentowania pożyczki. W przypadku późniejszego podwyższenia wysokości stopy odsetek maksymalnych wysokość Rocznej stopy oprocentowania pożyczki pobieranej przez Pożyczkodawcę automatycznie powraca do pierwotnej wysokości Rocznej stopy oprocentowania, jednakże nie więcej niż do aktualnej wysokości stopy odsetek maksymalnych. W przypadku powyższej zmiany wysokości Rocznej stopy oprocentowania pożyczki pobieranej przez Pożyczkodawcę, wysokość poszczególnych rat ulegnie zmianie w związku ze zmianą kwoty odsetek płatnych w poszczególnych ratach. Kwota odsetek przypadająca do spłaty w danej racie pożyczki ulegnie automatycznemu zmniejszeniu, jeżeli wysokość stopy odsetek maksymalnych i tym samym wysokość stopy oprocentowania pożyczki zostanie obniżona, lub zwiększeniu, jeżeli wysokość stopy odsetek maksymalnych i tym samym wysokość stopy oprocentowania pożyczki zostanie podwyższona, w dacie, od której obowiązuje obniżona lub podwyższona wysokość stopy odsetek maksymalnych. W przypadku zajścia powyższych zmian Rocznej stopy oprocentowania pobieranej przez Pożyczkodawcę jej nowa wysokość oraz szczegółowa aktualna wysokość poszczególnych rat zostaną podane Klientowi na trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na piśmie, w tym także aktualna wysokość Odsetek za opóźnienie.
3. Przy obliczeniu rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania („RRSO”) zostały przyjęte następujące założenia:
  - a) RRSO, która stanowi Całkowity koszt pożyczki ponoszony przez Klienta, wyrażony jako wartość procentowa Całkowitej kwoty pożyczki w stosunku rocznym, oblicza się zgodnie ze wzorem matematycznym zamieszczonym w Załączniku do Ustawy o kredycie konsumenckim,
  - b) do celów obliczenia RRSO uwzględnia się Całkowity koszt pożyczki ponoszony przez Klienta, który nie zawiera opłat z tytułu niewykonania zobowiązań wynikających z Umowy,
  - c) stopa oprocentowania pożyczki i opłaty, których zmian nie można określić w chwili ustalania RRSO pozostaną niezmienione przez cały okres obowiązywania Umowy,
  - d) Umowa będzie obowiązywać przez czas, na który została zawarta, a Pożyczkodawca i Klient wypełnią zobowiązania wynikające z Umowy w terminach w niej określonych,
  - e) datą początkową będzie data wypłaty pożyczki,
  - f) odstępy czasu między datami używanymi w obliczeniach wyrażone będą w latach lub w ułamkach roku, przy czym rok liczy 365 dni, a w przypadku lat przestępnych 366 dni, 52 tygodnie lub dwanaście równych miesięcy. Przyjmuje się, że równy miesiąc ma 30,41666 dni (tj. 365/12), bez względu na to, czy przypada w roku przestępnym, czy nie,
  - g) wynik obliczeń podaje się z dokładnością do co najmniej jednego miejsca po przecinku, przy czym jeżeli cyfra występująca po wybranym przez obliczającego miejscu po przecinku jest mniejsza niż 5, cyfrę tę pomija się, gdy zaś jest większa albo równa 5, cyfrę poprzedzającą zwiększa się o 1,
  - h) zasady naliczania Odsetek zgodne są z § 4 ust. 1

#### **§ 5.**

##### **Zasady i terminy spłaty pożyczki**

1. Klient zobowiązany jest do terminowego dokonywania spłaty pożyczki poprzez dokonywanie wpłat miesięcznych rat pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy w terminach, ratach i wysokościach określonych w Umowie i zgodnie z aktualnym Harmonogramem spłaty rat. Za termin dokonania spłaty przyjmuje się datę uznania Rachunku Bankowego Pożyczkodawcy. Spłata obejmować będzie odpowiednią część Kwoty brutto pożyczki (poz. D) oraz Łącznej kwoty odsetek (poz. C) wchodzących w skład należnej raty.
2. Kwoty wskazane w pozycjach: B, C, oraz D Klient zobowiązuje się spłacić w następujący sposób:
  - a) Klient zobowiązuje się zapłacić Opłatą za Elastyczny Plan Spłat (poz. B) w chwili i w sposób określony w § 3 ust.2,
  - b) pozostałą kwotę, tj. Kwotę brutto pożyczki (poz. D) powiększoną o Łączną kwotę odsetek (poz. C), Klient zobowiązuje się spłacać: w miesięcznych ratach, płatnych w kolejnych miesięcznych okresach po dniu zawarcia Umowy zgodnie z w § 5 ust.6.Opłata za Elastyczny Plan Spłat (poz. B) jest wymagalna w chwili wydania Klientowi Całkowitej kwoty pożyczki, tj. należna w chwili przelewu Całkowitej kwoty pożyczki zgodnie z dyspozycją Klienta.
3. Każda rata pożyczki składa się z części Kwoty brutto pożyczki oraz części Łącznej kwoty odsetek.
4. Z zastrzeżeniem postanowień punktu § 5 ust. 2 i § 6 ust. 2 Umowy, dokonane przez Klienta spłaty zalicza się na składniki wymagalnych rat w następującej kolejności:
  - a) wymagalne Odsetki za opóźnienie,
  - b) wymagalne odsetki,

c) Kwota brutto pożyczki.

Przez cały czas obowiązywania Umowy Klient ma prawo do otrzymania, na wniosek, w każdym czasie oraz bezpłatnie, Harmonogramu spłaty rat. Harmonogram spłaty rat zostanie przesłany Klientowi niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania wniosku. Wniosek powinien zostać przesłany na piśmie na adres siedziby Pożyczkodawcy.

5. Spłata Całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta (poz. F) powoduje wygaśnięcie zobowiązania Klienta.
6. Terminy spłaty pierwszej i kolejnych rat (Termin spłaty raty pożyczki) upływają w kolejnych miesiącach licząc od dnia zawarcia Umowy i zostały szczegółowo wskazane we wstępie Umowy, z tym, że w przypadku, gdy Umowa została zawarta w dniu 29, 30 lub 31 danego miesiąca, termin spłaty pierwszej i kolejnych rat liczy się poczynając od pierwszego dnia następnego miesiąca kalendarzowego.
7. W przypadku, gdy Klient opóźnia się w spłacie danej raty pożyczki Pożyczkodawca może podjąć kroki w celu wyjaśnienia przyczyn opóźnienia i wyegzekwowania płatności polegające na wykonaniu dodatkowych kontaktów telefonicznych, wysłaniu do Klienta listu, wysłaniu wiadomości SMS, wykonaniu wizyty w domu w sprawie zaległej raty pożyczki lub wysłania do Klienta wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta.
8. W przypadku niespłacenia wymagalnej kwoty raty pożyczki w Terminie spłaty raty pożyczki lub spłacenia jej w niepełnej wysokości, Pożyczkodawca może naliczyć odsetki od przeterminowanego zadłużenia, tj. odsetki za opóźnienie od zaległej Kwoty brutto pożyczki („Odsetki za opóźnienie”) w wysokości maksymalnych odsetek za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego. Maksymalne odsetki za opóźnienie na dzień zawarcia Umowy wynoszą 14,50% w skali roku. Wysokość Odsetek za opóźnienie zmienia się automatycznie wraz ze zmianą wysokości maksymalnych odsetek za opóźnienie, o których mowa w art. 481 §2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego. Ich nowa wysokość zostanie podana Klientowi na trwałym nośniku, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na piśmie.. Klient informowany jest przez Pożyczkodawcę o naliczeniu Odsetek za opóźnienie w drodze zawiadomienia („Zawiadomienie”). Zawiadomienie przesłane jest na piśmie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie poprzez SMS. Zawiadomienie będzie wysyłane na adres, e-mail lub numer telefonu podany we Wniosku o pożyczkę lub dane kontaktowe podane przez Klienta w późniejszym terminie do wiadomości Pożyczkodawcy. Naliczona kwota Odsetek za opóźnienie wymagalna jest w terminie płatności najbliższej raty spłaty pożyczki po otrzymaniu Zawiadomienia, a w przypadku upływu ostatecznego terminu płatności pożyczki wymagalna będzie w terminie wskazanym w Zawiadomieniu.
9. W przypadku uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie Pożyczkodawca nie nalicza Odsetek za opóźnienie w odniesieniu do odroczonej na skutek tego raty pożyczki w okresie od momentu jej odroczenia do upływu nowego terminu jej płatności.

## § 6.

### Wcześniejsza spłata pożyczki

1. Klient może spłacić, w całości lub w części pożyczkę, w każdym czasie przed terminem (wskazany w Pierwotnym harmonogramie) ustalonym w Umowie (za termin płatności pożyczki ustalony w Umowie rozumie się również termin płatności wynikający ze skorzystania przez Klienta z odroczenia płatności pożyczki w ramach Okresowej Przerwy w Spłacie) bez względu na to, czy uprzedził Pożyczkodawcę o zamiarze dokonania takiej spłaty. W razie przedterminowej spłaty całości pożyczki Klientowi przysługuje prawo do pomniejszenia Całkowitego kosztu pożyczki o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania Umowy, chociażby Klient poniósł je przed tą spłatą. Całkowity koszt pożyczki obejmuje Opłatę za Elastyczny Plan Spłat oraz łączną kwotę odsetek (określone odpowiednio w pozycji B i C) W przypadku częściowej wcześniejszej spłaty pożyczki wysokość obniżenia Opłaty za Elastyczny Plan Spłat będzie uwzględniała obniżenie jej wysokości w zakresie niewykorzystanej ilości uruchomień Okresowej Przerwy w Spłacie w stosunku do przysługującej liczby określonej w § 7 ust. 1 Umowy. Pożyczkodawca rozliczy się z powyższego tytułu z Klientem w terminie 14 dni od dnia dokonania spłaty przez Klienta całości Całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta. Pożyczkodawca nie zastrzega prowizji za wcześniejszą spłatę pożyczki. Pożyczkodawca dostarczy Klientowi potwierdzenie rozliczenia na wniosek Klienta.
2. W przypadku gdy Klient dokonał spłaty części pożyczki przed terminem (w Pierwotnym harmonogramie) ustalonym w Umowie (za termin płatności pożyczki ustalony w Umowie rozumie się również termin płatności wynikający ze skorzystania przez Klienta z odroczenia płatności pożyczki w ramach Okresowej Przerwy w Spłacie), Całkowity koszt pożyczki ulega pomniejszeniu według zasad wskazanych w § 6 ust.1. Jednakże rozliczenie z Klientem częściowych przedterminowych spłat nastąpi w ten sposób, że wszystkie częściowe spłaty zostaną zaliczone z chwilą ich dokonania w następującej kolejności na poczet:
  - a) wymagalnych w dacie spłaty Odsetek za opóźnienie,
  - b) wymagalnej w dacie spłaty części łącznej kwoty odsetek,
  - c) Kwoty brutto pożyczki.

Wysokość rat wymagalnych po dniu dokonania takiej częściowej spłaty nie ulegnie zmianie z tym zastrzeżeniem, że ostatnia rata (albo odpowiednie ostatnie raty jeśli kwota pomniejszenia przekroczy pierwotną wysokość ostatniej raty) zostanie zmniejszona o taką samą kwotę jak kwota, o którą obniżono wysokość Całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta wskutek częściowych spłat z uwzględnieniem odpowiednio zmniejszonej kwoty odsetek (z zastrzeżeniem, że w razie skorzystania przez Klienta z Okresowej Przerwy w Spłacie spłaty w pierwszej kolejności będą powodowały obniżenie rat płatnych w swoich pierwotnych terminach, poczynawszy od ostatniej takiej raty, a dopiero następnie rat których termin płatności został przesunięty w wyniku skorzystania przez Klienta z Okresowej Przerwy w Spłacie, poczynawszy od ostatniej takiej raty), pod warunkiem, że wszystkie pozostałe spłaty zostaną dokonane w terminach i kwotach wynikających z Umowy. Pożyczkodawca dostarczy Klientowi potwierdzenie rozliczenia na wniosek Klienta.

## § 7.

### Elastyczny Plan Spłat

1. „Elastyczny Plan Spłat” jest pakietem świadczeń w ramach Umowy pozwalającym na zarządzanie pożyczką i składa się z: Okresowej Przerwy w Spłacie, Gwarancji Zniesienia Obowiązku Spłaty i Pakietu smsów informacyjnych. Pożyczkodawca z tytułu świadczeń w ramach Elastycznego Planu Spłat pobiera wynagrodzenie w postaci Opłaty za Elastyczny Plan Spłat (poz. B).
  - a) „Okresowa Przerwa w Spłacie” to świadczenie Pożyczkodawcy polegające na odroczeniu terminu spłaty raty wynikającej z Pierwotnego harmonogramu określonego w Umowie w wymiarze 1 raty (łącznie zarówno dla automatycznego uruchomienia usługi, jak i uruchomienia jej na osobny wniosek Klienta) w całym okresie obowiązywania Umowy („Odroczona Rata Miesięczna”). Termin wymagalności Odroczonej Raty Miesięcznej zostaje przesunięty w czasie, a Odroczona Rata Miesięczna będzie płatna w terminie miesiąca po terminie spłaty pożyczki, wynikającym z Pierwotnego harmonogramu spłat. Tym samym czas obowiązywania Umowy ulegnie automatycznemu przedłużeniu o jeden miesiąc.

Okresowa Przerwa w Spłacie jest uruchamiana przez Pożyczkodawcę automatycznie (bez konieczności przekazywania przez Klienta osobnego wniosku o uruchomienie usługi) w przypadku spełnienia łącznie następujących przesłanek:

(i) upłynęły co najmniej 2 miesiące od daty zawarcia Umowy;

(ii) Klient spłacił co najmniej kwotę równą 2 pełnym ratom pożyczki;

(iii) Klient opóźnia się ze spłatą zobowiązania z Umowy równego co najmniej połowie wartości raty miesięcznej wskazanej w poz. J. W takim przypadku płatność najbliższej raty zostaje odroczone. Pożyczkodawca zawiadomi niezwłocznie Klienta o uruchomieniu Okresowej Przerwy w Spłacie telefonicznie, poprzez SMS lub e-mailem.

Odroczenie terminu spłaty raty na skutek uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie może nastąpić również na wniosek Klienta. Warunkiem uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie na wniosek Klienta jest spełnienie łącznie przesłanek wskazanych powyżej w niniejszym § 7 ust. 1

w podpunkcie „a” (i) i (ii) oraz złożenie przez Klienta wniosku (dyspozycji) o Okresową Przerwę w Spłacie telefonicznie na Infolinii Spółki pod numerem wskazanym we wstępie Umowy, najpóźniej na jeden tydzień przed terminem płatności raty, której spłata ma być odroczone, której dotyczy wniosek o Okresową Przerwę w Spłacie.

W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w podpunktach od (i) do (iii) powyżej, Okresowa Przerwa w Spłacie uruchamiana jest automatycznie w terminie wymagalności najbliższej niewymagalnej raty, chyba że Klient złożył w terminie wniosek o Okresową Przerwę w Spłacie mającą zastosowanie do tejże raty. Okresowa Przerwa w Spłacie nie jest uruchamiana automatycznie, jeżeli nie wystąpi którakolwiek z okoliczności, o których mowa w podpunktach od (i) do (iii) powyżej. W przypadku uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie na wniosek Klienta o Okresową Przerwę w Spłacie bądź w przypadku automatycznego uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie przez Pożyczkodawcę, Klient nie jest zobowiązany do regulowania Odroczonej Raty Miesięcznej (wynikającej z Pierwotnego harmonogramu) w okresie odroczenia płatności. Z tytułu odroczenia płatności raty nie są naliczane żadne dodatkowe odsetki od Kwoty pożyczki brutto (poz. D), a Łączna kwota odsetek (poz. C) nie ulega zmianie. W wyniku uruchomienia Okresowej Przerwy w Spłacie modyfikacji podlega pierwotny termin spłaty Odroczonej Raty Miesięcznej w ten sposób, że nowy termin spłaty Odroczonej raty Miesięcznej upływa miesiąc po dniu końcowego terminu spłaty pożyczki (ostatniej raty) wynikającego z Pierwotnego harmonogramu, określonego w Umowie.

W trakcie Okresowej Przerwy w Spłacie uruchomionej na wniosek Klienta, Klient może złożyć wniosek o rezygnację (anulowanie) z Okresowej Przerwy w Spłacie telefonicznie na Infolinii Spółki pod numerem wskazanym we wstępie Umowy najpóźniej na jeden tydzień przed terminem płatności raty, której ma dotyczyć anulowanie Okresowej Przerwy w Spłacie. Po anulowaniu przez Klienta niewykorzystanej Okresowej Przerwy w Spłacie raty pożyczki stają się ponownie wymagalne i płatne zgodnie z Pierwotnym harmonogramem określonym w Umowie.

W zakresie w jakim Klient skutecznie anulował niewykorzystaną Okresową Przerwę w Spłacie przysługuje mu prawo do ponownego skorzystania z Okresowej Przerwy w Spłacie na zasadach określonych w Umowie.

- b) „Gwarancja Zniesienia Obowiązku Spłaty” to postanowienie Umowy polegające na tym, że w przypadku zgonu Klienta w trakcie trwania Umowy, tj. w okresie do wynikającego z Pierwotnego harmonogramu dnia spłaty pożyczki, dnia upływu okresu wypowiedzenia Umowy lub dnia rozwiązania Umowy, Pożyczkodawca zwalnia Klienta z długu w odniesieniu do jakichkolwiek jeszcze niezapłaconych na dzień zgonu Klienta zobowiązań wynikających z Umowy. Strony Umowy przyjmują, że Klient tym samym przyjmuje powyższe zwolnienie z długu na wypadek swojego zgonu.
- c) „Pakiet smsów informacyjnych” to świadczenie Pożyczkodawcy polegające na przesyłaniu Klientowi na numer telefonu wskazany we wniosku o pożyczkę informacji związanych z wykonywaniem przez Klienta Umowy.

## **§ 8.**

### **Prawo Klienta do odstąpienia od Umowy**

1. Klient może bez podania przyczyn odstąpić od Umowy w terminie maksymalnie 14 dni od dnia zawarcia Umowy doręczając wypełniony formularz odstąpienia od Umowy („Formularz”): osobiście lub przez pełnomocnika, przesyłając go listem poleconym na adres siedziby Pożyczkodawcy albo też wysyłając skan podpisanego formularza za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres bok@provident.pl. Formularz jest dołączony jako załącznik do Umowy. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od Umowy nie korzystając z załączonego Formularza. W przypadku, gdy Klient otrzymał podpisany egzemplarz Umowy po dniu zawarcia Umowy termin 14 dni do odstąpienia od Umowy liczy się od dnia otrzymania podpisanego egzemplarza Umowy.
2. W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia od Umowy, Umowę uznaje się za niezawartą, a Klient nie jest obciążony Opłatą za Elastyczny Plan Spłat oraz jest zobowiązany niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Pożyczkodawcy w całości Całkowitą kwotę pożyczki wypłaconą i udostępnioną mu na podstawie Umowy (określoną w pozycji A) poprzez jej wpłatę na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wskazany na pierwszej stronie Umowy. W przypadku nie doręczenia Pożyczkodawcy przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu, o którym mowa w § 8 ust. 1, jeżeli Klient dokonał zwrotu w całości Całkowitej kwoty pożyczki w odpowiednim terminie dla złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, o którym mowa w § 8 ust. 1, uznaje się, że z dniem zwrotu Pożyczkodawcy całości Całkowitej kwoty pożyczki Klient odstąpił od Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy Klient nie jest zobowiązany do zwrotu Pożyczkodawcy odsetek (0% odsetek dziennie) za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia upływu 30-dniowego terminu na zwrot Całkowitej kwoty pożyczki, o którym mowa w niniejszym § 8 ust. 1 Umowy.

## **§ 9.**

### **Wypowiedzenie Umowy pożyczki**

1. Niezależnie od postanowień punktu § 5 ust. 8 Umowy w przypadku gdy Klient opóźnia się ze spłatą kwoty równej co najmniej jednej pełnej racie i nie znajduje zastosowania Okresowa Przerwa w Spłacie w odniesieniu do tych zaległości, Pożyczkodawca ma prawo wezwać Klienta do zapłacenia zaległych rat lub ich części w terminie 7 dni od doręczenia wezwania pod rygorem wypowiedzenia Umowy, a w przypadku braku zapłaty może wypowiedzieć Umowę w terminie 30 dni od doręczenia wezwania do zapłaty. Wezwanie do zapłaty może zostać dokonane za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub sms-a, natomiast wypowiedzenie Umowy zostanie dokonane listem poleconym wysłanym na adres Klienta podany w Umowie lub inny adres wskazany przez Klienta. Po upływie okresu wypowiedzenia Umowy, Pożyczkodawca ma prawo dochodzić od Klienta zwrotu całości niespłaconej kwoty Całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta.
2. Po upływie terminu, na jaki została zawarta Umowa, a także po dokonaniu wypowiedzenia Umowy, Pożyczkodawca ma prawo dochodzić zwrotu swoich wierzytelności wobec Klienta na drodze sądowej lub pozasądowej, a także ma prawo zbyć całość lub część tych wierzytelności na rzecz osoby trzeciej. W takim przypadku Klient może zostać obciążony kosztami sądowymi i egzekucyjnymi oraz innymi kosztami związanymi z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym, określonymi przepisami prawa, w tym w szczególności Kodeksem Postępowania Cywilnego. W przypadku, gdy dokonane przez Klienta spłaty nie wystarczają na pokrycie całej kwoty wierzytelności oraz kosztów, o których mowa powyżej, dokonane przez Klienta spłaty po dokonaniu wypowiedzenia Umowy zalicza się w pierwszej kolejności na poczet:
  - a) kosztów sądowych i egzekucyjnych oraz innych kosztów związanych z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym (jeśli Klient zostanie nimi obciążony), a następnie na poczet:
  - b) Odsetek za opóźnienie.W pozostałej części wpłatę zalicza się na poczet powyżej wymienionych wierzytelności w kolejności wskazanej w § 5 ust. 4.
3. Pożyczkodawca ma prawo zbyć całość lub część wierzytelności na rzecz osoby trzeciej również w przypadku upływu ostatecznego terminu płatności pożyczki lub w przypadku wypowiedzenia Umowy w trybie punktu § 9 ust. 1 albo § 9 ust. 4 Umowy.
4. W przypadku zaistnienia okoliczności świadczących, iż:
  - a) Klient w celu uzyskania pożyczki przedłożył fałszywe lub stwierdzające nieprawdę dokumenty albo złożył nieprawdziwe oświadczenie mające istotne znaczenie dla uzyskania pożyczki,
  - b) Klient zawarł Umowę w celu przestępczym przekazując część lub całość kwoty pożyczki osobie zawierającej Umowę z Klientem w imieniu Pożyczkodawcy lub
  - c) transakcja wykonywana w związku z Umową może mieć związek z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

Pożyczkodawcy przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W tym przypadku do rozliczeń pomiędzy Pożyczkodawcą a Klientem stosuje się odpowiednio postanowienia punktu § 5 ust.4 i § 9 ust. 2.

**§ 10.**  
**Postanowienia końcowe**

1. Pożyczka może zostać udzielona jedynie osobom fizycznym posiadającym obywatelstwo polskie oraz stałe miejsce zamieszkania na terytorium Polski.
2. Umowa sporządzona jest w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden otrzymuje Klient, a drugi Pożyczkodawca.
3. We wszystkich kwestiach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Ustawy o kredycie konsumenckim, Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa. Prawem właściwym dla stosunków Pożyczkodawcy z Klientem przed zawarciem Umowy oraz właściwym do zawarcia i wykonania tej Umowy jest prawo polskie.
4. Wszelkie zmiany Umowy dla swej ważności wymagają formy pisemnej. Powyższe nie dotyczy jednak zmiany Harmonogramu spłaty rat w przypadku zmiany wysokości rocznej stopy oprocentowania (zgodnie z §4 ust. 2) lub odsetek za opóźnienie i innych przypadków opisanych w Umowie.
5. O zmianie danych zawartych w Umowie oraz we Wniosku o pożyczkę takich jak imię, nazwisko i adres zamieszkania oraz adresie e-mail Klient powinien niezwłocznie poinformować Pożyczkodawcę.
6. O każdej zmianie rachunku bankowego Klienta Klient ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić Pożyczkodawcę. Obowiązek ten dotyczy okresu po sporządzeniu Wniosku o pożyczkę, a przed zawarciem Umowy. Wpłata pożyczki, tj. Całkowitej kwoty pożyczki (poz. A) na rachunek bankowy Klienta wskazany przez Klienta we Wniosku o pożyczkę, albo rachunek wskazany w jego późniejszym piśmie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, jeśli dotrze ono do dnia zawarcia Umowy, stanowi całkowite wywiązanie się przez Pożyczkodawcę z obowiązku przekazania Klientowi pożyczki.
7. Pożyczkodawca zastrzega sobie prawo rejestrowania i przechowywania treści wszelkich rozmów telefonicznych prowadzonych z Klientem, w związku z realizacją i obsługą Umowy, a także po rozwiązaniu Umowy, w związku z windykacją należności wynikających z tej Umowy.
8. Językiem stosowanym w relacjach Pożyczkodawcy z Klientem jest język polski. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
9. Spory związane z Umową mogą być rozpatrywane przez sąd właściwy miejscowo dla miejsca zamieszkania Klienta, a w przypadku, gdy dany pozew składany jest przeciwko Pożyczkodawcy również przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Pożyczkodawcy. Na etapie poprzedzającym postępowanie sądowe Klient lub Pożyczkodawca mają możliwość podjęcia próby rozstrzygnięcia ewentualnego sporu przez mediatora powołanego w trybie określonym w art. 183<sup>1</sup> – 183<sup>15</sup> 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 którym mowa w art. 183<sup>6</sup> § 1 Kodeksu postępowania cywilnego. Klient ma również możliwość podjęcia próby rozstrzygnięcia ewentualnego sporu 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 Klienta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (zgodnie z art. 36 lub 37 ustawy o Inspekcji Handlowej) poprzez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej. Klient może również zwrócić się do Rzecznika Finansowego w trybie i na warunkach określonych w przepisach ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a Pożyczkodawcą. Podmiotem uprawnionym w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich właściwym dla Pożyczkodawcy jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)). Możliwe jest również wykorzystanie europejskiej platformy ODR w celu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Pożyczkodawcą a Klientem dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Postanowienia niniejszego punktu nie są zapisem na sąd polubowny i nie wyłączają właściwości sądu powszechnego określonej w zdaniu pierwszym.
10. Wszelkie reklamacje oraz wnioski dotyczące realizacji uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa o ochronie danych osobowych należy składać:
  - a) w formie pisemnej: osobiście w siedzibie głównej Pożyczkodawcy, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa albo przesyłką pocztową na adres: Provident Polska S.A., Departament Obsługi Klienta, ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa,
  - b) e-mailem na adres: [bok@provident.pl](mailto:bok@provident.pl),
  - c) ustnie: telefonicznie pod numerem 600 400 150 (koszt połączenia według taryfy operatora).Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji Klienta oraz numer umowy pożyczki, której dotyczy reklamacja, a także wskazywać wraz ze szczegółowym opisem zastrzeżenia Klienta dotyczące usług świadczonych przez Pożyczkodawcę oraz oczekiwania dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji. W przypadku składania reklamacji w formie pisemnej reklamacja powinna zawierać również podpis Klienta.

Pożyczkodawca udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji poprzez jej wysłanie pocztą na adres Klienta. Odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta. W szczególności skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie powyższych 30 dni Pożyczkodawca wyjaśni Klientowi przyczynę opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi oraz określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wnioskiem Klienta.
11. Jeżeli Pożyczkodawca nie wykonał lub nienależycie wykonał zobowiązanie wobec Klienta, a żądanie przez Klienta wykonania tego zobowiązania nie było skuteczne, Klientowi przysługuje prawo dochodzenia swoich roszczeń o wykonanie tego zobowiązania od Pożyczkodawcy.
12. Pożyczkodawca nie posiada adresu do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz.U. poz. 2320) zwanym dalej „Adresem do doręczeń elektronicznych”. Obowiązek posiadania przez Pożyczkodawcę Adresu do doręczeń elektronicznych wejdzie w życie od 1 października 2022 r.
13. Klient zobowiązany jest do utrzymywania aktywnego Konta Klienta przez cały okres trwania Umowy.
14. Klient niniejszym potwierdza wcześniejsze złożenie Wniosku o pożyczkę, udzielenie Pożyczkodawcy Pełnomocnictwa do podpisania Umowy w jego imieniu oraz zapoznanie się z udostępnionymi przez Pożyczkodawcę przed zawarciem Umowy: wzorcem umowy o pożyczkę oraz formularzem informacyjnym. Klient jednocześnie akceptuje wszystkie warunki i postanowienia Umowy, w tym w szczególności wysokość Całkowitego kosztu pożyczki, zasady spłaty Całkowitej kwoty pożyczki oraz zasady korzystania z Elastycznego Planu Spłat.

**Administratorem danych osobowych jest Provident Polska S.A.** z siedzibą ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa. Szczegółowa informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych została przekazana Klientowi w trakcie procesu wnioskowania o pożyczkę podczas zbierania danych przed zawarciem Umowy. Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych określa w szczególności cel przetwarzania danych, podstawę prawną, wskazuje przysługujące Klientowi prawa oraz dane kontaktowe administratora, inspektora ochrony danych i sposoby kontaktu w celu skorzystania z uprawnień wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych.

**Podpis Klienta (imię i nazwisko)/  
W imieniu Klienta  
Pełnomocnik [...]**

**Data podpisania Umowy**

**W imieniu Pożyczkodawcy  
(imię i nazwisko)  
Pełnomocnik**

1. Dokument jest podpisywany przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez osobę/osoby działające w imieniu i na rzecz Provident Polska S.A./ Pożyczkodawcy oraz osobę/osoby działające w imieniu i na rzecz Klienta/Pożyczkobiorcy, zgodnie z udzielonym przez niego pełnomocnictwem do zawarcia umowy w jego imieniu.
2. Prawdliwość i ważność podpisu elektronicznego Klient może potwierdzić otwierając podpisaną elektronicznie wersję umowy przy użyciu bezpłatnej aplikacji Adobe Acrobat Reader, gdzie w lewym górnym rogu dokumentu Umowy zawarta będzie informacja potwierdzająca prawidłowość i ważność podpisu. Pełne informacje o szczegółach podpisu elektronicznego będą możliwe do wyświetlenia wyłącznie przy aktywnym połączeniu Klienta z siecią internetową, gdzie aplikacja Adobe Acrobat Reader sprawdzi online prawidłowość i ważność podpisów elektronicznych złożonych przez Provident Polska S.A. i przez pełnomocnika Klienta.

## FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

PROVIDENT POLSKA S.A., ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa, infolinia 600 400 150, REGON 011994880, NIP 525-15-71-292

Nr Umowy .....

Data zawarcia Umowy .....

**Adres siedziby Provident Polska S.A., ul. Inflancka 4A, 00-189 Warszawa**

W związku z przysługującym mi prawem odstąpienia od Umowy, niniejszym odstępuję od Umowy pożyczki  
opisanej powyżej.

Imię i nazwisko ..... Podpis ..... Data .....