



# Regulamin Obsługi Konsumenta

## Spis treści

WSTĘP _____	3
Postanowienia ogólne _____	3
Zasady działania ERIF BIG S.A. _____	4
Dostęp do informacji gospodarczych na Twój temat _____	4
Dostęp do informacji gospodarczych na temat podmiotów gospodarczych _____	6
Przekazywanie informacji gospodarczych do bazy ERIF – dopisywanie _____	7
Twoje reklamacje _____	8
Postanowienia końcowe _____	8
Słownik _____	9



## WSTĘP

Zapraszamy Cię do lektury regulaminu, który opisuje standardy obsługi w naszym **biurze**. Dokument ten jest podstawą naszej współpracy. Przeczytaj go uważnie i dowiedz się, co możemy dla Ciebie zrobić oraz jakie prawa Ci przysługują. Pojęcia zapisane pogrubioną czcionką opisaliśmy szerzej w słowniku, który znajdziesz na końcu dokumentu

## Postanowienia ogólne

1. Stworzyliśmy ten **regulamin**, aby opisać, w jaki sposób możesz skorzystać z prawa do dostępu do **informacji gospodarczych** osobiście w naszym **biurze** lub kontaktując się z nami korespondencyjnie. W skład tych informacji wchodzi:



### raporty na Twój temat

- **raport o konsumencie**  
Zawiera wszystkie informacje na Twój temat, jakie mamy w naszej bazie, wraz z danymi firmy, która nam je przekazała.
- **raport z Rejestru Zapytań**  
to zestawienie informacji na temat tego, kto i kiedy pytał nas o Ciebie i jakie informacje uzyskał.



### raport o podmiocie gospodarczym

ten raport pozwoli Ci sprawdzić, czy firma, z którą chcesz podjąć współpracę, nie ma kłopotów finansowych.

**PRZYKŁAD:** Chcesz kupić wczasy w ofercie first minute. Sprawdzając w naszej bazie biuro podróży dowiesz się, czy ma niezapłacone zobowiązania, które mogą być przyczyną upadku tego biura, zanim jeszcze wyjedziesz na wymarzone wakacje. Do sprawdzenia informacji gospodarczych będzie Ci potrzebny tylko NIP tej firmy.

2. Znajdziesz tu zasady zgłaszania oraz obsługi **reklamacji**, które dotyczą Twojego prawa do dostępu do **informacji gospodarczych** opisanego w pkt. 1.
3. Ten **regulamin** nie będzie stosowany w przypadku świadczenia usług drogą elektroniczną.
4. Sytuacje nieopisane w regulaminie obsługujemy na podstawie przepisów **ustawy**, zapisów **Regulaminu Zarządzania Danymi** lub **Zasad Dobrych Praktyk**.



## Zasady działania ERIF BIG S.A.

- ERIF BIG S.A. jest **biurem**, które przyjmuje, przechowuje oraz udostępnia **informacje gospodarcze** zgodnie z **ustawą i Regulaminem Zarządzania Danymi**. Naszą pracę nadzoruje minister właściwy do spraw gospodarki.
- Przestrzegamy również **Zasad Dobrych Praktyk**.
- ERIF jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w trakcie obsługi Twojej sprawy. W naszej pracy zawsze kierujemy się wymaganiami **RODO**. Szczegółowe informacje na ten temat znajdziesz w „Polityce Prywatności” dostępnej na stronie internetowej [erif.pl](http://erif.pl) oraz w siedzibie **biura**.

## Dostęp do informacji gospodarczych na Twój temat

- Udostępnimy Ci wybrany **raport** na podstawie pisemnego **wniosku** oraz wcześniejszej opłaty – jeśli wymaga tego **cennik, który znajdziesz na stronie internetowej erif.pl**.
- Raport** udostępnimy Ci bezpłatnie, jeśli od ostatniego, który otrzymałeś minęło już co najmniej 6 miesięcy.
- Możesz wypełnić **wniosek** w siedzibie **biura** lub przesłać do nas tradycyjną pocztą. Znajdziesz go na stronie internetowej [erif.pl](http://erif.pl), w sekcji „Dokumenty do pobrania”.
- W procesie udostępniania **raportu** niezbędne są następujące dane:
  - imię lub imiona,
  - nazwisko,
  - PESEL – jeśli nie masz polskiego obywatelstwa i nie posiadasz numeru PESEL, możesz podać inny numer potwierdzający tożsamość.
- Na **wniosku**, który chcesz wysłać pocztą podaj również:
  - adres korespondencyjny, na który wyślemy **raport**
  - numer telefonu kontaktowego, który ułatwi nam szybszy kontakt.
- Ważne, aby **wniosek** był wypełniony czytelnie i zawierał wszystkie niezbędne informacje:
  - Twoje dane wymienione w pkt. 11 i 12 ,
  - Twój własnoręczny podpis lub Twojego pełnomocnika,

Pełnomocnik to osoba, którą możesz upoważnić aby w Twoim imieniu pobrała raport na Twój temat.

- wybór **raportu**: o konsumencie, z Rejestru Zapytań,
  - informację o tym, czy do **raportu** mamy dołączyć fakturę VAT na kwotę opłaty.
- Jeśli **wniosek** składa Twój pełnomocnik powinien on posiadać stosowny dokument - pełnomocnictwo powinno mieć formę pisemną oraz zawierać:
    - Twoje dane wymienione w pkt. 11,
    - dane Twojego pełnomocnika wymienione w pkt. 11 i 12,
    - Twój podpis poświadczony notarialnie.
  - Jeśli na Twoim **wniosku** znajdziemy błędy lub braki, powiadomimy Cię o tym i wyjaśnimy, co należy poprawić:
    - w czasie Twojej wizyty w naszym **biurze**, kiedy możesz od razu poprawić **wniosek**,
    - listownie, jeśli wniosek trafił do nas pocztą – będziemy czekać 14 dni na Twoją odpowiedź. Możesz odwiedzić nas w **biurze** lub odpowiedzieć korespondencyjnie i przesłać do nas poprawiony **wniosek**.



16. Musimy potwierdzić Twoją tożsamość zanim udostępniemy Ci **raport**. W tym celu potrzebny jest dokument, na podstawie którego możemy sprawdzić poprawność **wniosku**. Takim dokumentem może być:
  - a) dowód osobisty,
  - b) paszport,
  - c) prawo jazdy lub inny dokument ze zdjęciem.
17. Na dokumencie sprawdzamy następujące dane:
  - a) dane wymienione w pkt. 11,
  - b) datę ważności dokumentu.
18. Jeśli chcesz wysłać **wniosek** pocztą – dołącz kopię ważnego dokumentu potwierdzającego tożsamość. Potwierdź zgodność z oryginałem podając datę oraz czytelnie podpisując kopię.
19. Na kopii dokumentu powinny być widoczne dane wymienione w pkt. 17. Zalecamy Ci zamazać wszystkie pozostałe dane, które znajdują się na dokumencie, aby nikt nie mógł ich odczytać.
20. Zniszczymy przesłaną kopię dokumentu tożsamości niezwłocznie po udostępnieniu Ci **raportu**.
21. Jeśli **wniosek** składa Twój pełnomocnik potwierdzenie tożsamości dotyczy jego danych widocznych na pełnomocnictwie oraz dokumencie potwierdzającym jego tożsamość tak, jak w pkt. 17.
22. Jeśli musisz opłacić wybrany **raport**, zrób to przelewem na nasz rachunek bankowy, który znajdziesz na **wniosku**. Podaj tytuł przelewu: Opłata za **raport**. Uznamy opłatę w momencie zaksięgowania środków na naszym rachunku. Dołącz do **wniosku** kopię zlecenia przelewu w banku lub wydruk z Twojego konta bankowości elektronicznej.
23. Nie możemy udostępnić Ci **raportu**, jeśli ma miejsce jedna z sytuacji:
  - a) nie zaksięgujemy opłaty po upływie 21 dni od daty otrzymania listem Twojego **wniosku**,
  - b) zaksięgowana opłata będzie niższa niż koszt **raportu** podany w **cenniku**,
  - c) wyślemy do Ciebie list zgodnie z pkt. 15 i nie otrzymamy od Ciebie odpowiedzi w wyznaczonym czasie,
  - d) otrzymamy opłatę za **raport** i przez 30 dni nie otrzymamy **wniosku**.
24. Jeśli zaksięgowaliśmy Twój przelew i nie możemy udostępnić **raportu**, zwrócimy Ci pieniądze. Spróbujemy się z Tobą skontaktować, jeśli będziemy mieć problem z identyfikacją danych do zwrotu.
25. Mamy możliwość udostępnić Ci **raport** w następujący sposób:
  - a) przekazemy Ci go osobiście w czasie Twojej wizyty w naszym **biurze** w postaci papierowej,
  - b) odeślemy do Ciebie listem poleconym w ciągu 7 dni od daty odebrania przez nas **wniosku** złożonego korespondencyjnie.
26. W sytuacji, kiedy nie możemy doręczyć Ci **raportu** korespondencyjnie, ponieważ nie otrzymaliśmy prawidłowego adresu do wysyłki, przechowujemy dokument przez 6 miesięcy od daty jego przygotowania. W tym czasie możesz odebrać go osobiście w naszym **biurze**. Po upływie tego czasu zniszczymy **raport**.
27. Możesz ponownie zlecić nam dostarczenie **raportu** po opłaceniu kosztów wysyłki listu.
28. Na Twoje życzenie wyrażone na **wniosku** prześlemy fakturę wraz **raportem**. Jeśli pobierasz **raport** osobiście w **biurze** – faktura będzie do odebrania w terminie 7 dni od Twojej wizyty. Jesteśmy upoważnieni do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.



## Dostęp do informacji gospodarczych na temat podmiotów gospodarczych

29. Udostępnimy Ci wybrany **raport** na podstawie pisemnego **wniosku** oraz wcześniejszej opłaty. Nasz **cennik** znajdziesz na stronie [erif.pl](http://erif.pl).
30. Możesz wypełnić **wniosek** w siedzibie **biura** lub przesłać go do nas tradycyjną pocztą. Znajdziesz go na stronie internetowej [erif.pl](http://erif.pl) w sekcji „Dokumenty do pobrania”.
31. W procesie udostępniania **raportu** niezbędne są następujące dane:
  - a) imię lub imiona,
  - b) nazwisko,
  - c) numer PESEL – jeśli nie masz polskiego obywatelstwa i nie posiadasz numeru PESEL, możesz podać inny numer potwierdzający tożsamość,
  - d) NIP podmiotu, którego ma dotyczyć raport – jeśli jego siedziba jest za granicą możesz podać inny numer identyfikacyjny.
32. Na **wniosku**, który chcesz wysłać pocztą podaj również:
  - a) adres korespondencyjny, na który wyślemy **raport**
  - b) numer telefonu kontaktowego, który ułatwi nam szybszy kontakt.
33. Ważne, aby **wniosek** był wypełniony czytelnie i zawierał wszystkie niezbędne informacje:
  - a) Twoje dane wymienione w pkt. 31 i 32,
  - b) Twój własnoręczny podpis lub Twojego pełnomocnika,
  - c) informację o tym, czy do **raportu** mamy dołączyć fakturę VAT na kwotę opłaty.
34. Jeśli **wniosek** składa Twój pełnomocnik powinien on posiadać stosowny dokument. Pełnomocnictwo powinno mieć formę pisemną oraz zawierać:
  - a) Twoje dane wymienione w pkt. 31,
  - b) dane Twojego pełnomocnika wymienione w pkt. 31 i 32,
  - c) Twój podpis poświadczony notarialnie.
35. Jeśli na Twoim **wniosku** znajdziemy błędy lub braki, powiadomimy Cię o tym i wyjaśnimy, co należy poprawić:
  - a) w czasie Twojej wizyty w naszym **biurze**, kiedy możesz od razu poprawić **wniosek**,
  - b) listownie, jeśli **wniosek** trafił do nas pocztą – będziemy czekać 14 dni na Twoją odpowiedź. Możesz odwiedzić nas w **biurze** lub odpowiedzieć korespondencyjnie i przesłać do nas poprawiony **wniosek**.
36. Opłatę za **raport** prześlij do nas przelewem na rachunek bankowy, który znajdziesz na **wniosku**. Podaj tytuł przelewu: Opłata za **raport**. Uznamy opłatę w momencie zaksięgowania środków na naszym rachunku. Dołącz do **wniosku** kopię zlecenia przelewu w banku lub wydruk z Twojego konta bankowości elektronicznej.
37. Nie możemy udostępnić Ci **raportu**, jeśli ma miejsce jedna z sytuacji:
  - a) nie zaksięgujemy opłaty po upływie 21 dni od dnia otrzymania listem Twojego **wniosku**,
  - b) zaksięgowana opłata będzie niższa niż koszt **raportu** podany w **cenniku**,
  - c) wysłaliśmy do Ciebie list zgodnie z pkt. 35 i nie otrzymaliśmy od Ciebie odpowiedzi w wyznaczonym czasie,
  - d) otrzymamy opłatę za **raport** i przez 30 dni nie otrzymamy **wniosku**.
38. Jeśli zaksięgowaliśmy Twój przelew i nie możemy udostępnić **raportu**, zwrócimy Ci pieniądze. Spróbujemy się z Tobą skontaktować, jeśli będziemy mieć problem z identyfikacją danych do zwrotu.



39. Mamy możliwość udostępnić Ci **raport** w następujący sposób:
- przekażemy Ci go osobiście w czasie Twojej wizyty w naszym **biurze** w postaci papierowej,
  - odeślemy do Ciebie listem poleconym w ciągu 7 dni od daty odebrania przez nas **wniosku** złożonego korespondencyjnie.
40. W sytuacji, kiedy nie możemy doręczyć Ci **raportu** korespondencyjnie, ponieważ nie otrzymaliśmy prawidłowego adresu do wysyłki, przechowujemy dokument przez 6 miesięcy od daty jego przygotowania. W tym czasie możesz odebrać go osobiście w naszym **biurze**. Po upływie tego czasu zniszczymy **raport**.
41. Możesz ponownie zlecić nam dostarczenie **raportu** po opłaceniu kosztów wysyłki listu.
42. Na Twoje życzenie wyrażone na **wniosku** prześlemy fakturę wraz **raportem**. Jeśli pobierasz **raport** osobiście w **biurze** – faktura będzie do odebrania w terminie 7 dni od Twojej wizyty. Jesteśmy upoważnieni do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.
43. Bardzo ważne jest abyś nie korzystał z tego **raportu** dłużej niż 90 dni od dnia, w którym go otrzymałeś.



Zgodnie z Art. 26 ustawy każdy, kto otrzymał informacje gospodarcze od biura, jest obowiązany usunąć je w terminie 90 dni od dnia ich otrzymania.

## Przekazywanie informacji gospodarczych do bazy ERIF – dopisywanie

44. Przyjmujemy od Ciebie **informacje gospodarcze na temat zobowiązań Twoich dłużników** i dopiszemy je do naszej bazy po podpisaniu „Umowy o udostępnianie **informacji gospodarczych**”.
45. Umowa musi zostać zawarta na piśmie, jej szablon udostępniemy Ci w naszym **biurze**.
46. Możesz przekazać do nas **informacje gospodarcze** dotyczące zobowiązania Twojego dłużnika, które zostało stwierdzone tytułem wykonawczym.

**Informacje gospodarcze na temat zobowiązań Twoich dłużników to szczegółowe dane dotyczące kwoty zobowiązania, przyczyny powstania długu oraz dane osoby lub firmy, która jest Ci winna pieniądze.**

**Tytuł wykonawczy to dokument wydawany przez sąd, który poświadcza, że osoba lub firma jest Ci winna pieniądze.**

47. Zgodnie z prawem ponosisz odpowiedzialność za prawdziwość, aktualność, kompletność oraz zgodność z prawem **informacji gospodarczych**, które przekazujesz.
48. Poza regulaminem, który właśnie czytasz, naszą współpracę regulują dokumenty zebrane w sekcji „Informacje prawne” lub w słowniku, które znajdziesz na samym końcu.



## Twoje reklamacje

49. W każdej chwili możesz złożyć **reklamację** dotyczącą sposobu, w jaki Cię obsługujemy. Możesz to zrobić:
- osobiście w naszym **biurze**
  - wysłać do nas pocztą na adres korespondencyjny
  - wysłać na nasz adres e-mail: [reklamacje@erif.pl](mailto:reklamacje@erif.pl)
50. W Twojej **reklamacji** powinny znaleźć się informacje:
- imię i nazwisko,
  - numer PESEL – jeśli nie masz polskiego obywatelstwa i nie posiadasz numeru PESEL możesz podać inny numer potwierdzający tożsamość,
  - adres korespondencyjny, jeśli mamy odpowiedzieć listownie,
  - adres e-mail, abyśmy mogli wysłać Ci odpowiedzi na skrzynkę elektroniczną,
  - numer telefonu kontaktowego,
  - usługa, której dotyczy **reklamacja** oraz Twoje zastrzeżenia,
  - sposób, w jaki powinniśmy Twoim zdaniem rozwiązać tę **reklamację**.
51. Jeśli na Twojej **reklamacji** znajdziemy braki, powiadomimy Cię o tym i wyjaśnimy, co należy poprawić.
52. Odpowiemy na Twoją **reklamację** w ciągu 30 dni od daty, kiedy ją otrzymaliśmy.
53. Odpowiedź wyślemy do Ciebie w takiej samej formie, w jakiej ją otrzymaliśmy. Jeśli życzysz sobie aby to był e-mail lub list – napisz nam to w treści **reklamacji**, a my spełnimy Twoje życzenie.
54. Chcielibyśmy mieć pewność, że otrzymasz naszą odpowiedź. Jeśli więc zmienisz adres do korespondencji lub e-mail w czasie, kiedy my będziemy zajmować się Twoją sprawą – poinformuj nas o tym.

## Postanowienia końcowe

55. Staramy się wciąż ulepszać proces obsługi, dlatego możemy w każdej chwili zmienić zapisy w regulaminie.
56. Zmiana adresu naszej siedziby nie stanowi zmiany regulaminu.
57. Jeśli zmienimy regulamin w trakcie obsługi Twojego **wniosku** lub **reklamacji** – weźmiemy to pod uwagę i obsłużymy Twój **wniosek** zgodnie z zapisami, które obowiązywały w chwili jego złożenia.
58. Najbardziej aktualną wersję regulaminu znajdziesz zawsze na naszej stronie internetowej [erif.pl](http://erif.pl). Prosimy zapoznaj się z nią zawsze przed złożeniem reklamacji.

### §

#### Informacje prawne

W treści regulaminu powołyaliśmy się na zapisy z różnych ustaw. Zebraliśmy je dla Ciebie w jednym miejscu:

1. Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
2. Ustawa z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2010 Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
3. Ustawa z 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823 z późn. zm.).





## Słownik

Znajdziesz tutaj wytłumaczenie wszystkich słów, które w treści regulaminu zaznaczyliśmy pogrubioną czcionką. Aby łatwiej było Ci wyszukać interesujące Cię słowo – ułożyliśmy je alfabetycznie.

**Biuro** – to my, czyli ERIF Biuro Informacji Gospodarczej Spółka Akcyjna.

**Cennik** – to zestawienie opłat, jakie pobieramy za udostępnienie Ci **raportów**. Uchwala go nasz zarząd. Znajdziesz go na stronie [erif.pl](http://erif.pl) lub w siedzibie naszego **biura**.

**Informacje gospodarcze** – to dane, które zbieramy w naszej bazie na temat danej osoby, firmy lub instytucji. Szczegółowy wykaz tych danych opisany jest w naszej **ustawie**, w art. 2 ust. 1 pkt. 1–5.

**Podmiot gospodarczy** – to każda firma lub instytucja, w szczególności: osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.

**Raport** – to zbiór **informacji gospodarczych** na Twój temat lub na temat wybranego przez Ciebie **podmiotu gospodarczego**, o które poprosiłeś we **wniosku**.

**Regulamin Zarządzania Danymi** – to nasz najważniejszy dokument. Uchwalony jest przez nasz zarząd na podstawie przepisów **ustawy** i zatwierdzony przez Ministra właściwego ds. gospodarki. Znajdziesz go na naszej stronie internetowej [erif.pl](http://erif.pl).

**Rejestr Zapytań** – dowiesz się z niego, kto pytał nas o Ciebie w przeciągu ostatnich 12 miesięcy oraz poznasz treść **informacji gospodarczych** jakie im przekazaliśmy.

**Reklamacja** – to Twoje zastrzeżenie dotyczące sposobu świadczenia przez nas usług.

**RODO** – to rozporządzenie o ochronie danych osobowych (Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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).

**Umowa o udostępnianie informacji gospodarczych** – to umowa, którą podpiszemy z Tobą, kiedy zdecydujesz się dopisać **informacje gospodarcze** do naszej bazy.

**Ustawa** – to ustawa, na podstawie której działamy, czyli ustawa z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2010 r. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).

**Wniosek** – to formularz, który wypełniasz chcąc uzyskać **raport**. Znajdziesz go na stronie internetowej [erif.pl](http://erif.pl)

**Zasady Dobrych Praktyk** – to zbiór zasad postępowania, który przyjęliśmy i stosujemy jako uczestnik Związku Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Znajdziesz go na stronach internetowych [zpf.pl](http://zpf.pl) i [erif.pl](http://erif.pl).

