

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
W RAMACH PORTALU GRUPY POLSKIEGO FUNDUSZU ROZWOJU**

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Portal, w tym:
 - a) warunki i zasady korzystania z Portalu przez Użytkowników,
 - b) sposób prezentacji materiałów i informacji dotyczących działalności Grupy PFR,
 - c) tryb i sposób udzielania za pośrednictwem Portalu informacji Użytkownikom Portalu,
 - d) zasady ochrony danych osobowych osób korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Portalu,
 - e) zasady zgłaszania reklamacji.
2. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 2.

Definicje

Ilekróć w niniejszym Regulaminie używa się poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć:

1. Grupa PFR – Instytucje Rozwoju wchodzące w skład Grupy Polskiego Funduszu Rozwoju, której zasady funkcjonowania określono w Ustawie,
2. Instytucje Rozwoju – podmioty wskazane w art. 2 ust. 1 Ustawy,
3. PFR / Usługodawca – Polski Fundusz Rozwoju Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, przy ul. Kruczej 50, 00-025 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000466256, NIP: 7010374912, REGON: 146615458, email: info@pfr.pl, wysokość kapitału zakładowego: 11.475.907.779,00 PLN (opłacony w całości),
4. Materiały - teksty, zdjęcia, grafiki, wykresy, materiały video, materiały multimedialne itp., w szczególności stanowiące utwór w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
5. Polityka prywatności – dokument dostępny pod adresem <https://pfr.pl/dam/pfr/documents/polityka-prywatnosci-pfr.pdf>, zawierający informacje o administratorze danych osobowych, celu, zakresie, okresie przetwarzania oraz uprawnieniach związanych z przetwarzaniem danych osobowych osób korzystających z Portalu,
6. Portal – portal internetowy prowadzony przez PFR pod adresem <https://www.pfr.pl>,
7. Produkty i Usługi – produkty i usługi oferowane (w tym drogą elektroniczną) przez Grupę PFR zamieszczone w Portalu, z wyłączeniem informacji o charakterze reklamowym lub marketingowym, przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania usług lub wizerunku Grupy PFR,
8. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną w ramach Portalu Grupy PFR,

9. RODO - Rozporządzenie 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),
10. Ustawa – ustawa z dnia 4 lipca 2019 r. o systemie instytucji rozwoju (Dz. U. 2022 poz. 760 z późn. zm.),
11. Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2022 poz. 1062 z późn. zm.),
12. Ustawa Prawo pocztowe - ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe (Dz. U. 2022 poz. 896 z późn. zm.),
13. Ustawa prawo własności przemysłowej - ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. prawo własności przemysłowej (Dz. U. 2021 poz. 324 z późn. zm.),
14. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.),
15. Ustawa o ochronie baz danych – ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U.2021, poz. 386 z późn. zm.),
16. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U.2022, poz.1233 z późn. zm.),
17. Użytkownik – osoba zainteresowana, uczestnik oraz każda inna osoba korzystająca z Portalu.

§ 3.

Warunki i zasady korzystania z Portalu

1. Korzystanie z Portalu jest dobrowolne i nieodpłatne. Użytkownik może zapoznać się z Produktami i Usługami zamieszczonymi w Portalu.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z Portalu, Użytkownicy są zobowiązani do zapoznania się z treścią Regulaminu. Korzystanie z Portalu jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz zobowiązaniem do ich przestrzegania. Każdy Użytkownik zobowiązany jest, z momentem podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Produktów i Usług w Portalu, do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniony w Portalu pod adresem: <https://pfr.pl/dam/pfr/documents/regulamin-portal-pfr>.
4. Usługodawca informuje i zastrzega, że informacje i materiały zawarte w Portalu nie stanowią wiążącej oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego dla Użytkowników, w szczególności oferty jakichkolwiek usług świadczonych przez Instytucje Rozwoju. Dane te zostały zamieszczone wyłącznie w celach informacyjnych o Usługach i Produktach Grupy PFR.
5. Portal, w szczególności zawarte w nim treści, materiały, informacje podlegają ochronie prawnej. Korzystanie z wszelkich treści zamieszczonych w Portalu jest dozwolone jedynie w zakresie własnego użytku.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu powstania jakichkolwiek szkód, wynikających lub pozostających w związku z treściami zamieszczonymi na Portalu.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania lub zaniechania Użytkowników, w tym wynikających z udzielonych przez Portal informacji.

8. W ramach kontaktów Użytkowników z Portalem, zabronione jest przekazywanie przez Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, w tym zabronione jest bezprawne wpływanie na poprawność funkcjonowania Portalu.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w funkcjonowaniu Portalu wywołane siłą wyższą, awarią powstałą z winy Użytkowników lub nieprawidłowościami w systemie lub sprzęcie komputerowym Użytkowników, jakością łącza Użytkownika z siecią Internet, awariami urządzeń dostawców Internetu Użytkowników lub jakkolwiek inną przyczyną spowodowaną przez osoby trzecie, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
10. W uzasadnionych przypadkach Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług w ramach Portalu, oraz do przeprowadzenia prac naprawczych lub konserwacyjnych mających na celu zapewnienie lub przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Portalu.
11. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za czasową niedostępność Portalu, wynikającą z dokonywania zmian, ulepszeń lub usuwania awarii w Portalu. O planowanych przerwach technicznych oraz czasie ich trwania Użytkownicy zostaną powiadomieni na stronie głównej Portalu.
12. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkowników z Portalu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu lub obowiązującymi przepisami prawa.
13. Użytkownicy mają możliwość korzystania z Produktów i Usług osób trzecich za pośrednictwem Portalu poprzez stosowne połączenia do stron internetowych osób trzecich. W sytuacji opisanej w zdaniu poprzednim, stosuje się regulaminy lub inne dokumenty określone przez osoby trzecie świadczące daną usługę lub udostępniające dany serwis, a Usługodawca nie jest stroną umów o świadczenie usług drogą elektroniczną zawieranych pomiędzy Użytkownikiem a osobą trzecią. Odpowiedzialność za usługi świadczone na rzecz Użytkowników przez osoby trzecie, określają odpowiednie umowy zawierane przez Użytkownika z osobami trzecimi.
14. Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia wybranym Użytkownikom dostępu do części lub całości prezentowanych w Portalu treści w przypadku stosowania przez tych Użytkowników sprzętu lub oprogramowania wpływającego na sposób odbioru treści prezentowanych w Portalu, w tym w szczególności ograniczającego lub wyłączającego publikację określonych treści z Portalu.
15. Ze względu na niezależne od Usługodawcy właściwości sieci Internet oraz sprzętu komputerowego Użytkownika, Usługodawca nie gwarantuje nieprzerwanego i niezakłóconego dostępu do Produktów i Usług.
16. Wszelkie uwagi, komentarze i pytania związane z Portalem prosimy kierować na adres: info@pfr.pl.

§ 4.

Wymagania techniczne

1. Dla poprawnego działania Portalu niezbędne jest posiadanie przez Użytkowników:
 - a) komputera lub innego urządzenia multimedialnego posiadającego dostęp do Internetu,
 - b) oprogramowania do przeglądania stron internetowych (przeglądarka). Zalecane wersje przeglądarek:
 - i. Edge w wersji 105 lub nowszej,

- ii. Google Chrome w wersji 105 lub nowszej,
 - iii. FireFox w wersji 104 lub nowszej,
 - iv. Opera w wersji 90 lub nowszej,
 - v. Safari w wersji 15 lub nowszej
- c) włączonej obsługi plików typu „cookies” oraz JavaScript.
2. W przypadku kierowania zapytań za pośrednictwem formularza kontaktowego wymagane jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej e-mail.

§ 5.

Sposób prezentacji materiałów i informacji dotyczących działalności Grupy PFR

1. Każdy Użytkownik uprawniony jest do uzyskania informacji o Grupie PFR oraz Produktach i Usługach.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1 powyżej, umieszczane są w Portalu na osobnych podstronach.
3. Informacje, o których mowa w ust. 1 powyżej, są aktualizowane przez Portal.
4. Treści zawarte na Portalu mają charakter wyłącznie informacyjny i są aktualne na dzień ich zamieszczenia. Treści te nie zastępują obowiązujących przepisów prawa i każdorazowo powinny być interpretowane oraz stosowane z uwzględnieniem aktualnie obowiązujących przepisów prawa. Treści te nie stanowią porady prawnej, finansowej ani oficjalnej interpretacji obowiązujących przepisów prawa.
5. Użytkownicy mogą składać pytania dotyczące Grupy PFR oraz Produktów i Usług za pośrednictwem:
 - a) formularza kontaktowego zawartego na Portalu,
 - b) czatu z konsultantem Portalu – o ile w danym momencie taka opcja w Portalu jest aktywna,
 - c) telefonicznej infolinii udostępnionej przez Portal, w godzinach pracy infolinii, określanej i aktualizowanej w informacjach w Portalu.
6. W ramach infolinii, o której mowa w ust. 5 pkt c) powyżej, Portal może udostępnić opcję, za pośrednictwem której, Użytkownicy będą mogli zamówić rozmowę telefoniczną z konsultantem Portalu. W przypadku skorzystania z tej opcji konsultant Portalu skontaktuje się telefonicznie z Użytkownikiem we wskazanym terminie.
7. Odpowiedzi na pytania zadane za pośrednictwem formularza kontaktowego, o którym mowa w ust. 5 pkt a) powyżej, udzielane będą drogą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika podany za pośrednictwem tego formularza.
8. Odpowiedzi na pytania zadane za pośrednictwem czatu z konsultantem Portalu, o którym mowa w ust. 5 pkt b) powyżej udzielane będą w trakcie czatu lub drogą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika podany przez tego Użytkownika.
9. Odpowiedzi na pytania zadane za pośrednictwem infolinii, o której mowa w ust. 5 pkt c) powyżej jak również z wykorzystaniem opcji, o której mowa w ust. 6 powyżej lub formularza, o którym mowa w ust. 5 pkt a) powyżej, udzielane będą telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika podany przez tego Użytkownika.
10. Odpowiedzi będą udzielane w miarę możliwości niezwłocznie, z uwzględnieniem liczby zgłoszonych pytań przez wszystkich Użytkowników, kolejności ich wpływu oraz stopnia ich skomplikowania. Portal zastrzega, że termin udzielenia odpowiedzi może ulec wydłużeniu.

Portal nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności z tytułu opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na zadane pytania. Portal zastrzega, że może odmówić udzielenia odpowiedzi na zgłoszone pytania nie dotyczące Portalu, Grupy PFR, Produktów i Usług Grupy PFR lub wykraczające poza zakres określony w § 1 Regulaminu.

11. Portal nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek działania lub zaniechania Użytkowników, w tym wynikających z udzielonych przez Portal odpowiedzi.
12. Treść korespondencji e-mail, treść rozmów telefonicznych z konsultantem Portalu oraz konwersacji w ramach czatu, o którym mowa ust. 5 pkt b) powyżej, jest utrwalana lub nagrywana na nośnikach w celu obsługi procesu reklamacji.

§ 6.

Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO jest Polski Fundusz Rozwoju S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Krucza 50 (00-025 Warszawa) W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych osoba, której dane dotyczą może się kontaktować z Administratorem poprzez adres e-mail: iod@pfr.pl lub listownie na adres: Polski Fundusz Rozwoju S.A., ul. Krucza 50, 00-025 Warszawa.
2. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych przez PFR, w tym o przysługujących uprawnieniach, znajdują się w Polityce prywatności [pod linkiem](#).

§ 7.

Prawa własności intelektualnej

1. Portal oraz Materiały w nim zawarte w tym utwory, znaki towarowe, bazy danych, ich wybór i zestawienie w Portalu, podlegają ochronie przewidzianej w obowiązujących w tym zakresie przepisach prawa, w szczególności w Ustawie o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Ustawie o ochronie baz danych, Ustawie Prawo własności przemysłowej oraz Ustawie z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
2. Wszelkie prawa do treści zawartych w Portalu, w tym elementów oprawy graficznej, przysługują Usługodawcy lub osobom trzecim, które wyraziły zgodę na rozpowszechnianie ich przez Portal.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo do korzystania z treści zawartych w Portalu wyłącznie na warunkach określonych niniejszym Regulaminem.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo do korzystania z treści zawartych w Portalu w zakresie użytku osobistego. Wszelkie czynności obejmujące elementy chronione prawem własności intelektualnej umieszczone w Portalu przekraczające zakres użytku osobistego, takie jak publiczne odtwarzanie lub inne rozpowszechnianie, mogą być dokonywane wyłącznie po wyraźnym podaniu autorstwa Portalu (lub osób trzecich, jeżeli z elementów tych wynika autorstwo tych osób), a także po odesłaniu do Portalu, z zastrzeżeniem zdania następnego. Wszelkie podejmowane w celach komercyjnych czynności obejmujące elementy chronione prawem własności intelektualnej umieszczone w Portalu, takie jak m.in. kopiowanie, wprowadzanie zmian, publiczne odtwarzanie lub rozpowszechnianie nie mogą być dokonywane bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
5. Użytkownik poprzez korzystanie z Portalu nie nabywa jakichkolwiek praw własności intelektualnej do treści zawartych w Portalu.

6. Użytkownik nie nabywa jakichkolwiek praw własności intelektualnej do odpowiedzi na pytania zadane przez Użytkownika w sposób określony w § 5 Regulaminu udzielonych przez Portal. Publiczne odtwarzanie lub inne rozpowszechnianie odpowiedzi udzielonych przez Portal wymaga ich uprzedniej pisemnej zgody.

§ 8.

Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w związku z korzystaniem z Portalu.
2. Reklamacje można składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@pfr.pl lub w formie przesyłki pocztowej w rozumieniu art. 3 pkt 21 Ustawy Prawo pocztowe, na adres: Polski Fundusz Rozwoju S.A., ul. Krucza 50, 00-025 Warszawa.
3. Prawidłowe zgłoszenie reklamacji powinno zawierać co najmniej następujące informacje:
 - a) dane pozwalające na identyfikację Użytkownika (imię i nazwisko, adres do korespondencji lub adres e-mail),
 - b) opis przedmiotu reklamacji oraz datę zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji,
 - c) oczekiwania Użytkownika związane z rozpatrzeniem reklamacji.
4. Reklamacja powinna być przesłana w ciągu 30 dni od daty wystąpienia zdarzenia uzasadniającego jej przesłanie.
5. Rozpatrzenie reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi nastąpi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, chyba, że termin zostanie wydłużony zgodnie z ust. 6 poniżej.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym powyżej, termin odpowiedzi na reklamację może zostać wydłużony, w szczególności gdy rozpoznanie reklamacji wymaga nietypowych, szczególnych działań i ustaleń lub napotka przeszkody niezależne i niezawinione od Usługodawcy (awarie sprzętu, sieci internetowej itp). Usługodawca ponadto zastrzega, że rozpatrzenie reklamacji może wymagać uzyskania od Użytkownika dodatkowych wyjaśnień – wpłynie to na wydłużenie czasu rozpatrywania reklamacji o czas udzielania wyjaśnień przez Użytkownika.
7. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany:
 - a) w formie pisemnej w drodze listu tradycyjnego wysłanego na adres do korespondencji wskazany przez Użytkownika, lub
 - b) w drodze wiadomości e-mail w przypadku reklamacji wysłanej za pośrednictwem wiadomości elektronicznej, o ile w jej treści Użytkownik nie wskazał innego sposobu przekazania informacji o rozpatrzeniu reklamacji.

§ 9.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z chwilą jego opublikowania w Portalu.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w każdym czasie, w tym w szczególności w przypadku zmian w obowiązujących przepisach prawa lub zmian w powszechnie stosowanych technologiach informatycznych.
3. Z zastrzeżeniem trybu składania i rozpatrywania reklamacji, o którym mowa w § 8 Regulaminu, Usługodawca nie przewiduje korzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
4. Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z Regulaminu jest sąd powszechny właściwy dla siedziby Usługodawcy.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
6. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego zapoznawania się ze zmianami Regulaminu.