

# **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Elektronicznego Sądu Polubownego Ultima RATIO.**

## **PREAMBUŁA**

Niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną ma na celu ułatwienie Użytkownikom korzystania ze strony internetowej pod adresem internetowym: <https://www.system.ultimaratio.pl>, umożliwienia uzyskania jak najszerszej wiedzy o możliwościach korzystania z Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Elektronicznego Sądu Polubownego Ultima RATIO. („Sądu Polubownego”) oraz wskazanie Użytkownikom katalogu ich uprawnień i obowiązków w tym zakresie.

## **§1. DEFINICJE**

Pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają:

- A. Administrator – (Usługodawca) podmiot odpowiedzialny za świadczenie usług na rzecz Użytkowników, polegających na organizacji pod względem technicznym możliwości prowadzenia rozmów oraz postępowań mediacyjnych i arbitrażowych w czasie rzeczywistym za pośrednictwem sieci Internet.
- B. Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sąd Polubowny - organizacja zajmująca się arbitrażem i mediacjami online, umożliwiającą Użytkownikom prowadzenie rozmów ugodowych mających na celu zapobieżenie eskalacji sporów a także prowadząca postępowania mediacyjne, w tym z udziałem konsumentów, i arbitrażowe.
- C. Użytkownik – każda osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych zarejestrowana w Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądzie Polubownym.
- D. Mediator i Arbiter – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych prowadząca czynności z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów w Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądzie Polubownym.
- E. Konto – spersonalizowana część Serwisu, do której dostęp chroniony jest hasłem. Konto służy do dokonywania czynności w rozmowach oraz postępowaniach przed Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądem Polubownym.

## **§2. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

- 1. Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Użytkowników z Centrum Rozwiązywania Sporów i Sądu Polubownego oraz stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 punkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2016.1030 tekst jednolity z dnia 15.07.2016r.).
- 2. Administrator zwany również jako podmiot świadczący usługi (Usługodawca) na warunkach opisanych w niniejszym regulaminie jest: CAUSA FINITA S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Al. Tadeusza Rejtana 36/12, 35-310 Rzeszów, XII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS: 0000640290, NIP: 8133728880, REGON: 365593738.
- 3. Niniejszy Regulamin określa również wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem informatycznym, którym się posługuje Administrator oraz warunki trybu reklamacyjnego.

4. Niniejszy regulamin normuje prawa i obowiązki Administratora oraz zarejestrowanych Użytkowników Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego.
5. Korzystanie z Centrum Rozwiązywania Sporów lub Sądu Polubownego jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu, polityki prywatności oraz przepisów RODO.

### §3. KORZYSTANIE Z SĄDU ULTIMA RATIO

1. W ramach Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego świadczone są usługi na rzecz Użytkowników polegające na organizacji pod względem technicznym możliwości prowadzenia rozmów z drugą stroną, a także prowadzenia postępowań mediacyjnych i arbitrażowych w czasie rzeczywistym za pośrednictwem sieci Internet.
2. W ramach Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego usługi świadczone są na rzecz: osób fizycznych, w tym prowadzących działalność gospodarczą, osób prawnych, jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej oraz wspólników spółek cywilnych.

### §4. REJESTRACJA KONTA

1. Rejestracji w Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądzie Polubownym może dokonać wyłącznie osoba pełnoletnia, posiadająca zdolność do czynności prawnych.
2. Proces rejestracji w Sądzie Ultima Ratio wymaga:
  - A. podania wymaganych danych
  - B. wyrażenia niezbędnych zgód
  - C. wyrażenia ewentualnych dobrowolnych zgód
  - D. zweryfikowania tożsamości za pośrednictwem Profilu Zaufanego
3. Użytkownik jest zobowiązany do ustalenia unikalnego hasła tak, aby uniemożliwić dostęp do konta osobom niepowołanym. Zabrania się udostępniania hasła osobom postronnym.
4. Użytkownik może posiadać tylko jedno konto w systemie. Rejestracja w systemie uprawnia do występowania zarówno w Centrum Rozwiązywania Sporów jak i w Sądzie Polubownym. Osoba posiadająca konto arbitra lub mediatora nie może występować jako strona. W sprawach takich winna skorzystać z pomocy pełnomocnika.
5. Użytkownik jest zobowiązany do:
  - A. podawania danych zgodnych prawdą, dokładnych i aktualnych,
  - B. niezwłocznej aktualizacji danych podanych przy rejestracji po każdej ich zmianie.

### §5. OŚWIADCZENIA WOLI I WIEDZY

1. Użytkownicy, Mediatorzy i Arbitrzy składają oświadczenia woli lub wiedzy w postaci elektronicznej, w systemie IT. Elektroniczny sposób komunikacji stanowi wyłączny sposób komunikacji pomiędzy Użytkownikami, Mediatorami, Arbitrami, Centrum Rozwiązywania Sporów, Sądem Polubownym, Prezesem Sądu, Sekretariatem oraz Administratorem, chyba że Regulamin Centrum Rozwiązywania Sporów albo Regulamin Sądu Polubownego stanowi inaczej.
2. Przez przesyłanie korespondencji, rozumie się przesyłanie powiadomień na podany przez Użytkownika: adres email, numer telefonu oraz zamieszczanie informacji bezpośrednio w panelu toczącej się sprawy. Korespondencja może obejmować pisma, pliki graficzne, nagrania audio, nagrania wideo i inne tego typu materiały, umieszczane na profilach spraw.
3. Wszelka korespondencja, przesłana do Użytkownika drogą elektroniczną lub w drodze publikacji na profilu sprawy uznawana jest za skutecznie doręczoną, chyba że Regulamin Centrum Rozwiązywania Sporów lub Regulamin Sądu Polubownego stanowi inaczej.

4. Zapisane wersje robocze pozwów i odpowiedzi na pozew zostaną automatycznie i nieodwracalnie usunięte przez system Sądu Polubownego po upływie 2 miesięcy od ostatniej ich modyfikacji przez użytkownika.

## §6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ADMINISTRATORA W ZAKRESIE POSTĘPOWANIA ARBITRAŻOWEGO

1. Administrator świadczy drogą elektroniczną usługi polegające na zapewnieniu technicznych możliwości prowadzenia rozmów oraz prowadzenia postępowań mediacyjnych i arbitrażowych w czasie rzeczywistym za pośrednictwem sieci Internet. Tym samym Administrator nie ma wpływu na przebieg postępowań toczących się za w Centrum Rozwiązywania Sporów oraz przed Sądem Polubownym, zwłaszcza na decyzje Mediatorów i Arbitrów.
2. Administrator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za przebieg rozmów a także przebieg postępowań mediacyjnych i arbitrażowych.

## §7. UPRAWNIENIA I OBOWIĄZKI ADMINISTRATORA

1. Obowiązkiem Administratora jest:
  - A. utrzymanie ciągłości pracy Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego, z wyłączeniem odpowiedzialności Administratora za zakłócenia w dostępie do usług, które nie są przez niego spowodowane i którym nie miał on racjonalnych możliwości się przeciwstawić.
  - B. przywrócenie dostępności systemu bez nieuzasadnionej zwłoki,
  - C. zapewnienie wsparcia technicznego dla Użytkowników, Mediatorów oraz Arbitrów
2. Administrator, Mediatorzy oraz Arbitrzy nie ponoszą odpowiedzialności za niezgodne z prawem uzyskanie dostępu do poufnych danych i informacji przez osoby trzecie.
3. Działania mające na celu utrudnienie lub destabilizację funkcjonowania Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego mogą stanowić czyn zabroniony w myśl obowiązujących przepisów. W przypadku stwierdzenia dopuszczenia się takich działań przez Użytkownika, Administrator może zawiesić lub usunąć konto Użytkownika.

## §8. OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownik może korzystać jedynie z własnego konta. Zabrania się udostępniania dostępu do swojego konta osobom postronnym. Każde działanie wykonane przy użyciu konta Użytkownika w Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądzie Polubownym uważa się za działanie tego Użytkownika.
2. Każda zmiana danych Użytkownika, wymaganych przy rejestracji konta, wymaga ich aktualizacji w ustawieniach konta. W razie zaniedbania powyższego obowiązku, Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wynikłą stąd szkodę. Administrator jest uprawniony do aktualizacji danych Użytkownika samodzielnie, jeżeli zmiana taka została przeprowadzona w rejestrze publicznym.

## §9. DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Administrator przetwarza dane osobowe Użytkowników oraz innych podmiotów zgodnie z obecnie obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. (Dz.Urz.UE.L.2016 Nr 119. 1) oraz na podstawie Polityki Prywatności Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego.
2. Administrator korzysta z technologii plików Cookies co oznacza, że podczas dokonywania czynności w Centrum Rozwiązywania Sporów lub przed Sądem Polubownym mogą być

zapisywane i odczytywane małe pliki Cookies zawierające informacje niezbędne do prawidłowego działania strony internetowej i systemu. Pliki mogą być niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego oraz mogą być wykorzystywane do celów statystycznych. Szczegółowe informacje w zakresie plików Cookies znajdują się w Polityce Prywatności.

## §10. REKLAMACJE

1. Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji w sprawach technicznych dotyczących usług świadczonych drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem.
2. Reklamacje mogą być składane za pośrednictwem ogólnodostępnego formularza kontaktowego na stronie internetowej Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego lub za pośrednictwem formularza kontaktowego po zalogowaniu się.
3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać:
  - A. oznaczenie Użytkownika;
  - B. zwięzły opis problemu technicznego;
4. Jeżeli w reklamacji zostały podane dane, które nie pozwalają wskazać Użytkownika, to Administratorowi przysługuje prawo skontaktowania się Użytkownikiem w celu ustalenia czy zgłasza on reklamacje i jakie są jego zastrzeżenia.
5. Administrator udzieli odpowiedzi na reklamację niezwłocznie drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres email, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu zgłoszenia obejmującego wszystkie informacje niezbędne do jego rozpatrzenia.

## §11. WYMOGI TECHNICZNE

1. Dla prawidłowego korzystania z Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego wymagany jest:
  - A. Komputer z dostępem do sieci Internet, wyposażony w MAC OS lub Windows
  - B. Dostęp do poczty elektronicznej
  - C. Korzystanie z przeglądarki: Google Chrome wersja 67.x (lub nowsza), Mozilla Firefox wersja 60.x (lub nowsza), Microsoft Edge wersja 40.x (lub nowsza), Safari wersja 9.x (lub nowsza), Opera wersja 53.x (lub nowsza)
  - D. Wyłączenie funkcji obsługi Cookies nie blokuje możliwości korzystania z Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego, jednak może mieć wpływ na funkcjonowanie systemu. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w korzystaniu z systemu lub profilu Użytkownika, wynikające z wyłączenia obsługi funkcji Cookies.
  - E. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego zgodnie z niniejszym Regulaminem, Regulaminem Centrum Rozwiązywania Sporów, Regulaminem Sądu Polubownego, prawem powszechnie obowiązującym oraz dobrymi obyczajami.
  - F. Użytkownik za pośrednictwem systemu może przesyłać pliki w formatach:
    - pliki graficzne: odt, doc, docx, pdf, jpg/jpeg, png, gif, bmp, tiff, rtf, txt, heic, heit
    - zapis dźwięku: mp3, wav, wma, ogg, m4
    - zapis wideo: mov, mp4, avi, wmv
    - pozostałe: xls, zip, rar, arj, ppt;
  - G. W przypadku przesłania przez Użytkownika plików zainfekowanych złośliwym oprogramowaniem, Administrator ma prawo ich natychmiastowego i bezpowrotnego usunięcia.
2. Stosownie do art. 6 pkt 1) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Administrator informuje niniejszym o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego. Informacja

dotyczy zagrożeń, które Administrator identyfikuje jako zagrożenia potencjalne, a więc takie, które powinny być brane przez Użytkowników pod uwagę mimo stosowania przez Administratora systemów zabezpieczających infrastrukturę przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich:

- A. możliwość otrzymania spamu, czyli niezamówionej informacji reklamowej (handlowej) przekazywanej drogą elektroniczną;
- B. możliwość działania szkodliwego oprogramowania (oprogramowanie malware, robaki internetowe) w środowisku sieciowym rozpowszechnianego poprzez replikację kodu;
- C. możliwość łamania zabezpieczeń w celu pozyskania osobistych i poufnych informacji w celu kradzieży tożsamości, poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających wiadomości autentyczne
- D. możliwość odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia, w konsekwencji możliwość pozyskania osobistych i poufnych informacji w celu kradzieży tożsamości;
- E. możliwość łowienia haseł (phishing) poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających do złudzenia autentyczne i w konsekwencji pozyskanie osobistych i poufnych informacji dotyczących użytkownika;
- F. możliwość niedozwolonego podsłuchu polegającego na wykorzystaniu programu komputerowego, którego zadaniem jest przechwytywanie i ewentualne analizowanie danych przepływających w sieci (spyware);
- G. naruszanie autorskich praw majątkowych poprzez ich nieuprawnione kopiowanie i wykorzystanie bez zgody i wiedzy podmiotu uprawnionego
- H. instalowanie oprogramowania ze źródeł innych niż źródła autoryzowane przez Administratora, które mimo podejmowanych przez Administratora działań mających na celu zminimalizowanie możliwości udostępniania modyfikowanych przez osoby trzecie wersji oprogramowania, może zawierać oprogramowanie złośliwe.

## §12. PŁATNOŚCI

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, akceptacja postanowień niniejszego regulaminu jest równoznaczna z wyrażeniem zgody na przesyłanie faktur VAT wyłącznie drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres email.
2. Zgoda na przesyłanie Faktur VAT drogą elektroniczną wyrażona w §12 pkt. 1 nie wyłącza prawa do żądania dostarczania Użytkownikom faktur oraz ich duplikatów w formie papierowej.
3. Przesłanie faktury elektronicznej na adres wskazany przez Użytkownika oznacza jej za skuteczne doręczenie.
4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za nieotrzymanie faktury elektronicznej przez Użytkownika, jeżeli jest ono spowodowane z przyczyn niezależnych od Administratora, w szczególności jeżeli jest ono skutkiem: podania przez Użytkownika nieprawidłowego lub nieistniejącego adresu; utraty prawa korzystania przez Użytkownika z adresu; zakwalifikowania jako spam wiadomości elektronicznej, do której załączona została faktura elektroniczna, braku dostępu Użytkownika do połączenia internetowego; przypadkowego usunięcia wiadomości elektronicznej, do której załączona została faktura elektroniczna; nieuzasadnionego uznania załącznika zawierającego fakturę elektroniczną za zarażony wirusem komputerowym.
5. Nieotrzymanie przez Użytkownika faktury elektronicznej z przyczyn wskazanych w §12 pkt 4 nie zwalnia Użytkownika z obowiązku zapłaty należności w niej określonej.

## §13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności:

- A. za błędy w transmisji danych, w szczególności spowodowane awarią systemów informatycznych, systemów telekomunikacyjnych, systemów zasilania oraz z powodu opóźnień w działaniu zewnętrznego operatora zapewniającego transmisję danych;
  - B. za brak dostępu do systemu z przyczyn niezależnych od Administratora
  - C. za szkody powstałe w związku z niemożnością korzystania przez Użytkownika z usług Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego w związku z niewłaściwym użytkowaniem, błędami, zakłóceniami, opóźnieniami w operacji lub transmisji danych, wirusami komputerowymi, awarią linii lub awarią systemu informatycznego.
2. Administrator ma prawo dokonywać zmian niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin wiąże Użytkowników od daty powiadomienia o zmianie. Korzystanie z Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego po wprowadzeniu zmian do Regulaminu jest równoznaczny z ich zaakceptowaniem.
  3. Administrator ma prawo zablokować lub czasowo ograniczyć dostęp do Centrum Rozwiązywania Sporów oraz Sądu Polubownego na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości.
  4. W relacjach pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem stosuje się język polski.
  5. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem Regulaminu jest sąd właściwy dla miejsca siedziby Administratora.