

Regulamin Obsługi Konsumenta

Tekst jednolity z dnia 18.07.2019 r.

Spis treści:

1. DEFINICJE.....	3
2. POSTANOWIENIA OGÓLNE.	5
3. UDOSTĘPNIANIE INFORMACJI GOSPODARCZYCH NA WŁASNY TEMAT ORAZ INFORMACJI Z REJESTRU ZAPYTAŃ.	6
4. UDOSTĘPNIANIE INFORMACJI GOSPODARCZYCH DOTYCZĄCYCH PODMIOTÓW GOSPODARCZYCH.	8
5. PRZEKAZYWANIE INFORMACJI GOSPODARCZYCH DO BIURA.....	10
6. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI.....	11
7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	12

1. Definicje

Informacje Gospodarcze – dane dotyczące wiarygodności płatniczej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, wymienione w art. 2 ust. 1 pkt. 1 - 5 Ustawy, w szczególności dane o zwłoce w wykonywaniu zobowiązań pieniężnych, dane o wywiązywaniu się z zobowiązań pieniężnych, a także dane o posłużeniu się cudzym lub podrobionym dokumentem.

Ustawa – Ustawa z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2010 r. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).

Regulamin Zarządzania Danymi – Regulamin Zarządzania Danymi przez ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A., uchwalony przez zarząd Biura na podstawie przepisów Ustawy i zatwierdzony w drodze decyzji Ministra właściwego ds. gospodarki, po zasięgnięciu opinii Prezesa Urzędu Ochrony Danych oraz zamieszczony na stronach internetowych ERIF (www.erif.pl).

Biuro (ERIF) – ERIF Biuro Informacji Gospodarczej Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Plac Bankowy 2, 00-095 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000 182 408.

System ERIF – system informatyczny Biura służący do przyjmowania, przechowywania oraz ujawniania informacji gospodarczych na zasadach określonych w Ustawie oraz w Regulaminie Zarządzania Danymi.

Konsument – osoba fizyczna, o której mowa w art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Podmiot Gospodarczy – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której dotyczą lub mogą dotyczyć Informacje Gospodarcze przechowywane przez Biuro.

Umowa o Udostępnianie Informacji Gospodarczych – umowa, o której mowa w art. 12 ust. 1 Ustawy, zawarta pomiędzy Konsumentem a Biurem.

Raport – zbiór Informacji Gospodarczych ujawnianych Użytkownikowi za pośrednictwem Serwisu, o zakresie zależnym od wybranego rodzaju Raportu.

Wniosek – wniosek o udostępnienie Raportu, składany na formularzu dostępnym w siedzibie Biura oraz na stronach internetowych Biura (www.erif.pl).

Rejestr Zapytań – zbiór danych dotyczących dat ujawnienia Informacji Gospodarczych dotyczących Użytkownika, podmiotów, którym Informacje Gospodarcze zostały ujawnione w przeciągu ostatnich 12 miesięcy oraz treści ujawnionych Informacji Gospodarczych.

Cennik – zestawienie opłat pobieranych za udostępnianie Raportów, uchwalane przez zarząd Biura, udostępniane w siedzibie Biura oraz na stronach internetowych Biura: www.erif.pl.

Sprzeciw – zastrzeżenie Konsumenta dotyczące nieaktualności, nieprawdziwości, niekompletności lub przekazania lub przechowywania niezgodnie z ustawą dotyczących go Informacji Gospodarczych, mających status informacji aktualnych.

Reklamacja - zastrzeżenie Konsumenta dotyczące sposobu świadczenia usługi na jego rzecz przez Biuro.

Zasady Dobrych Praktyk – zbiór zasad postępowania przyjętych do stosowania przez przedsiębiorstwa będące członkami Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związku Pracodawców z siedzibą w Gdańsku (80-888), ul. Długie Pobrzeże 30, dostępny na stronach internetowych: www.kpf.pl oraz www.erif.pl.

RODO - 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

2. Postanowienia ogólne.

2.1. Przedmiot Regulaminu.

- 2.1.1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie sposobu i trybu realizacji przysługującego Konsumentom prawa dostępu do: Informacji Gospodarczych na własny temat, informacji z Rejestru Zapytań.
- 2.1.2. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest również określenie sposobu i trybu ujawniania Konsumentom Informacji Gospodarczych dotyczących Podmiotów Gospodarczych.
- 2.1.3. Niniejszy Regulamin określa ponadto zasady i tryb wnoszenia oraz rozpatrywania Reklamacji Konsumentów w zakresie wskazanym w pkt 1.1.1 i 1.1.2.
- 2.1.4. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Ustawy, postanowienia Regulaminu Zarządzania Danymi oraz Zasady Dobrych Praktyk.
- 2.1.5. Do rozpatrywania Sprzeciwów wnoszonych przez Konsumentów zastosowanie mają przepisy Ustawy, postanowienia Regulaminu Zarządzania Danymi oraz Zasady Dobrych Praktyk.
- 2.1.6. Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do usług świadczonych przez Biuro drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu internetowego infokonsument.pl.

2.2. Biuro.

- 2.2.1. Przedmiotem działalności gospodarczej Biura jest pośrednictwo w udostępnianiu Informacji Gospodarczych, polegające na przyjmowaniu, przechowywaniu oraz ujawnianiu tych informacji.
- 2.2.2. Biuro prowadzi działalność na podstawie Ustawy i Regulaminu Zarządzania Danymi, pod nadzorem ministra właściwego do spraw gospodarki.
- 2.2.3. W swojej działalności Biuro przestrzega przepisów prawa oraz Zasad Dobrych Praktyk.
- 2.2.4. Biuro jest administratorem danych osobowych Klientów biura oraz osób trzecich, przetwarzanych w związku ze świadczeniem usług w siedzibie biura i korespondencyjnie.
- 2.2.5. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników przez Biuro odbywa się z zachowaniem wymagań określonych w RODO.
- 2.2.6. Szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych przez Biuro w związku z umożliwieniem dostępu do przechowywanych przez Biuro informacji gospodarczych oraz informacji z rejestru zapytań określa dokument zatytułowany „Polityka Prywatności”, dostępny na stronie internetowej Biura www.erif.pl oraz w siedzibie Biura.

3. Udostępnianie Informacji Gospodarczych na własny temat oraz informacji z Rejestru Zapytań.

- 3.1. Podczas pierwszego kontaktu Konsumenta z Biurem, Biuro informuje Konsumenta o przysługującym mu prawie dostępu do dotyczących go Informacji Gospodarczych przechowywanych przez Biuro oraz do informacji z Rejestru Zapytań, a także o sposobach realizacji tego prawa.
- 3.2. Biuro udostępnia Konsumentowi dotyczące go Informacje Gospodarcze przechowywane przez Biuro oraz informacje z Rejestru Zapytań w zakresie ujawniania jego danych w formie Raportu.
- 3.3. Biuro udostępnia Raport po przyjęciu do realizacji Wniosku złożonego przez Konsumenta. Wniosek składany jest w formie pisemnej, w szczególności na formularzu dostępnym do pobrania w siedzibie Biura lub na stronach internetowych Biura: www.erif.pl. Biuro przyjmuje wyłącznie Wnioski prawidłowo i czytelnie wypełnione oraz podpisane, a także prawidłowo opłacone.
- 3.4. Wniosek może zostać złożony przez Konsumenta osobiście w siedzibie Biura lub korespondencyjnie.
- 3.5. Prawidłowo wypełniony Wniosek powinien zawierać następujące dane dotyczące Konsumenta:
 - imię lub imiona, nazwisko oraz odpowiednio nr PESEL lub inny numer potwierdzający tożsamość (w przypadku osoby niebędącej obywatelem Polski i nieposiadającej nr PESEL),
 - adres korespondencyjny - w przypadku Wniosku złożonego korespondencyjnie,
 - numer telefonu kontaktowego – w przypadku Wniosku złożonego korespondencyjnie,
- 3.6. Prawidłowo wypełniony Wniosek powinien zawierać czytelny własnoręczny podpis Konsumenta albo jego pełnomocnika.
- 3.7. Konsument powinien wskazać we Wniosku rodzaj żądanego Raportu (Raport na Własny Temat/Raport z Rejestru Zapytań), zakreślając odpowiednie pola wyboru. W przypadku braku zaznaczenia uważa się, że Wniosek dotyczy udostępnienia obu Raportów.
- 3.8. Wniosek może zostać złożony także przez pełnomocnika Konsumenta. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej z podpisem Konsumenta poświadczonym notarialnie i zawierać co najmniej: imię (imiona), nazwisko oraz numer PESEL lub inny numer potwierdzający tożsamość (w przypadku osoby niebędącej obywatelem Polski nieposiadającej numer PESEL) Konsumenta oraz pełnomocnika.
- 3.9. Biuro udostępnia Raport pod warunkiem dokonania prawidłowej identyfikacji Konsumenta.

Identyfikacja polega na sprawdzeniu zgodności danych Konsumenta podanych we Wniosku z danymi z dokumentu tożsamości, którym może być w szczególności dowód osobisty, paszport, prawo jazdy lub inny dokument ze zdjęciem, zawierający następujące dane:

- imię lub imiona, nazwisko,
 - PESEL lub inny numer potwierdzający tożsamość (w przypadku osoby niebędącej obywatelem Polski nieposiadającej nr PESEL).
 - datę ważności dokumentu tożsamości.
- 3.10. W przypadku Wniosku składanego korespondencyjnie, w celu umożliwienia identyfikacji Konsumenta wymagane jest załączenie kopii ważnego dokumentu tożsamości, potwierdzonej za zgodność z oryginałem własnoręcznym czytelnym podpisem i datą. Kopia dokumentu tożsamości powinna być wykonana w taki sposób, aby widoczne były na niej wszystkie dane niezbędne do weryfikacji tożsamości wymienione powyżej. Pozostałe dane, znajdujące się na dokumencie, należy zamazać w sposób uniemożliwiający ich odczytanie. Przesłana kopia dokumentu zostanie zniszczona przez Biuro niezwłocznie po udostępnieniu raportu.

- 3.11. W przypadku Wniosku składanego przez pełnomocnika postanowienia pkt. 2.10 stosuje się odpowiednio. W takim przypadku Biuro dokonuje sprawdzenia zgodności danych pełnomocnika podanych w pełnomocnictwie z danymi z dokumentu tożsamości pełnomocnika.
- 3.12. Raport jest udostępniany Konsumentowi nieodpłatnie, jeżeli pomiędzy datą udostępnienia tego Raportu, a datą udostępnienia poprzedniego Raportu upłynęło co najmniej 6 miesięcy. W przypadku Raportów udostępnianych drogą korespondencyjną za datę udostępnienia uważa się datę wysłania Raportu.
- 3.13. Jeżeli pomiędzy datą udostępnienia Raportu, a datą udostępnienia poprzedniego Raportu upłynęło mniej niż 6 miesięcy, Biuro pobiera opłatę za udostępnienie Raportu, zgodną z Cennikiem. Cennik udostępniany jest na stronach internetowych Biura: www.erif.pl. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu.
- 3.14. Opłat należy dokonywać przelewem na numer rachunku bankowego Biura podany we Wniosku, z odpowiednim dopiskiem w tytule przelewu „Opłata za Raport”. Opłatę uważa się za prawidłowo uiszczoną w momencie zarejestrowania środków na rachunku bankowym Biura. Dowód uiszczenia opłaty w postaci kopii zlecenia przelewu lub wydruku z programu bankowości elektronicznej należy załączyć do Wniosku.
- 3.15. Wniosek złożony korespondencyjnie, nieopłacony w terminie 21 dni od wpłynięcia Wniosku lub opłacony w kwocie niższej niż wynikająca z Cennika, pozostawia się bez rozpoznania. Wniosek taki nie wywołuje żadnych skutków, a wniesiona opłata podlega zwrotowi.
- 3.16. W przypadku, gdy Wniosek składany osobiście zawiera braki, pracownik Biura informuje Konsumenta o rodzaju braków oraz udziela wyjaśnień niezbędnych do poprawienia Wniosku.
- 3.17. W przypadku, gdy Wniosek złożony korespondencyjnie zawiera braki, po zarejestrowaniu prawidłowej opłaty na rachunku bankowym, pracownik Biura informuje Konsumenta korespondencyjnie lub telefonicznie o rodzaju braków oraz udziela wyjaśnień niezbędnych do poprawienia Wniosku. Wniosek taki można poprawić osobiście w siedzibie Biura lub przesyłając nowy prawidłowy Wniosek drogą korespondencyjną. Jeżeli Wniosek nie zostanie poprawiony w terminie 14 dni od udzielenia przez Biuro informacji o rodzaju braków, Wniosek zostaje pozostawiony bez rozpoznania, Wniosek taki nie wywołuje żadnych skutków, a wniesiona opłata podlega zwrotowi.
- 3.18. W przypadku Wniosku złożonego osobiście w siedzibie Biura Raport zostaje wygenerowany i udostępniony osobiście Konsumentowi bezpośrednio po przyjęciu Wniosku.
- 3.19. W przypadku Wniosku złożonego korespondencyjnie, Raport zostaje wygenerowany w terminie do 7 dni od wpłynięcia Wniosku, a jeżeli opłata wpłynęła po wpłynięciu Wniosku – w terminie do 7 dni od zarejestrowania opłaty na rachunku bankowym Biura. Wygenerowany Raport jest wysyłany listem poleconym na adres korespondencyjny Konsumenta, podany na Wniosku.
- 3.20. Raport niedoręczony z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Konsumenta i zwrócony Biuru, jest przechowywany przez Biuro przez okres 6 miesięcy od daty wygenerowania. W tym czasie Konsument może odebrać go osobiście w siedzibie Biura bez dodatkowych opłat. Ponowna wysyłka może nastąpić tylko po wniesieniu opłaty za ponowną wysyłkę zgodnej z Cennikiem. Po upływie tego terminu Raport zostaje zniszczony.
- 3.21. W przypadku, gdy w terminie 30 dni od zarejestrowania na rachunku bankowym Biura opłaty za Raport, do Biura nie wpłynie Wniosek, Biuro zwraca opłatę na rachunek nadawcy. W takim przypadku wniesienie Wniosku wymaga ponownego wniesienia opłaty. W przypadku trudności z jednoznaczną identyfikacją nadawcy przelewu, Biuro podejmie próbę kontaktu w celu ustalenia prawidłowego nr rachunku do zwrotu opłaty.
- 3.22. Na życzenie Wnioskodawcy, zawarte we Wniosku, Biuro wystawia fakturę za usługę polegającą na udostępnieniu Raportu. Faktura przesyłana jest wraz Raportem, a w przypadku Raportu udostępnionego

osobiście – osobno w terminie 7 dni od udostępnienia Raportu. Biuro upoważnione jest do wystawienia faktury VAT bez podpisu odbiorcy.

4. Udostępnianie Informacji Gospodarczych dotyczących Podmiotów Gospodarczych.

- 4.1. Konsument może złożyć Wniosek o udostępnienie Raportu o Podmiocie Gospodarczym. Raport dotyczy Informacji Gospodarczych przechowywanych przez Biuro oraz może dotyczyć Informacji Gospodarczych przechowywanych przez pozostałe biura informacji gospodarczej wskazane przez Konsumenta we Wniosku.
- 4.2. Wniosek może zostać złożony także przez pełnomocnika Konsumenta. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej z podpisem Konsumenta poświadczonym notarialnie i zawierać co najmniej: imię (imiona), nazwisko oraz numer PESEL lub inny numer potwierdzający tożsamość (w przypadku osoby niebędącej obywatelem Polski nieposiadającej numer PESEL) Konsumenta oraz pełnomocnika.
- 4.3. Biuro udostępnia Raport po przyjęciu do realizacji Wniosku złożonego przez Konsumenta. Wniosek składany jest w formie pisemnej, w szczególności na formularzu dostępnym do pobrania w siedzibie Biura lub na stronach internetowych Biura: www.erif.pl. Biuro przyjmuje wyłącznie Wnioski prawidłowo i czytelnie wypełnione oraz podpisane, a także prawidłowo opłacone.
- 4.4. Wniosek o udostępnienie Informacji Gospodarczych przechowywanych przez Biuro może zostać złożony przez Konsumenta osobiście w siedzibie Biura lub korespondencyjnie. Wniosek o udostępnienie Informacji Gospodarczych przechowywanych przez pozostałe biura informacji gospodarczej może zostać złożony przez konsumenta osobiście w siedzibie Biura.
 - A. Prawidłowo wypełniony Wniosek powinien zawierać następujące dane dotyczące Zamawiającego:
 - imię lub imiona, nazwisko oraz odpowiednio nr PESEL lub inny numer potwierdzający tożsamość (w przypadku osoby niebędącej obywatelem Polski i nieposiadającej nr PESEL),
 - adres korespondencyjny - w przypadku Wniosku złożonego korespondencyjnie,
 - numer telefonu kontaktowego – w przypadku Wniosku złożonego korespondencyjnie,
 - B. Dotyczące sprawdzanego podmiotu:
 - nr NIP lub inny numer identyfikacyjny (w przypadku podmiotu z siedzibą za granicą),
- 4.5. Biuro pobiera opłatę za udostępnienie Raportu, zgodną z Cennikiem. Cennik udostępniany jest na stronach internetowych Biura: www.erif.pl. Zmiana Cennika nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu.
- 4.6. Opłat należy dokonywać przelewem na numer rachunku bankowego Biura podany we Wniosku, z odpowiednim dopiskiem w tytule przelewu „Opłata za Raport”. Opłatę uważa się za prawidłowo uiszczoną w momencie zarejestrowania środków na rachunku bankowym Biura. Dowód uiszczenia opłaty w postaci kopii zlecenia przelewu lub wydruku z programu bankowości elektronicznej należy załączyć do Wniosku.
- 4.7. Wniosek złożony korespondencyjnie, nieopłacony w terminie 21 dni od wpłynięcia Wniosku lub opłacony w kwocie niższej niż wynikająca z Cennika, pozostawia się bez rozpoznania. Wniosek taki nie wywołuje żadnych skutków, a wniesiona opłata podlega zwrotowi.
- 4.8. W przypadku, gdy Wniosek składany osobiście zawiera braki, pracownik Biura informuje Konsumenta o rodzaju braków oraz udziela wyjaśnień niezbędnych do poprawienia Wniosku.
- 4.9. W przypadku, gdy Wniosek złożony korespondencyjnie zawiera braki, po zarejestrowaniu prawidłowej opłaty na rachunku bankowym, pracownik Biura informuje Konsumenta korespondencyjnie lub telefonicznie o rodzaju braków oraz udziela wyjaśnień niezbędnych do poprawienia Wniosku. Wniosek taki można poprawić

osobiście w siedzibie Biura lub przesyłając nowy prawidłowy Wniosek drogą korespondencyjną. Jeżeli Wniosek nie zostanie poprawiony w terminie 14 dni od udzielenia przez Biuro informacji o rodzaju braków, Wniosek zostaje pozostawiony bez rozpoznania, Wniosek taki nie wywołuje żadnych skutków, a wniesiona opłata podlega zwrotowi.

- 4.10. W przypadku Wniosku złożonego osobiście w siedzibie Biura Raport zostaje wygenerowany i udostępniony osobiście Konsumentowi bezpośrednio po przyjęciu Wniosku, nie później jednak niż w terminie dwóch dni roboczych od momentu złożenia wniosku.
- 4.11. W przypadku Wniosku złożonego korespondencyjnie, Raport zostaje wygenerowany w terminie do 7 dni od wpłynięcia Wniosku, a jeżeli opłata wpłynęła po wpłynięciu Wniosku – w terminie do 7 dni od zarejestrowania opłaty na rachunku bankowym Biura. Wygenerowany Raport jest wysyłany listem poleconym na adres korespondencyjny Konsumenta, podany na Wniosku.
- 4.12. Raport niedoręczony z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Konsumenta i zwrócony Biuru, jest przechowywany przez Biuro przez okres 6 miesięcy od daty wygenerowania. W tym czasie Konsument może odebrać go osobiście w siedzibie Biura bez dodatkowych opłat. Ponowna wysyłka może nastąpić tylko po wniesieniu opłaty za ponowną wysyłkę zgodnej z Cennikiem. Po upływie tego terminu Raport zostaje zniszczony.
- 4.13. W przypadku, gdy w terminie 30 dni od zarejestrowania na rachunku bankowym Biura opłaty za Raport, do Biura nie wpłynęła opłata, Biuro zwraca opłatę Konsumentowi. W przypadku trudności z jednoznacznie identyfikacją nadawcy przelewu, Biuro podejmie próbę kontaktu w celu ustalenia prawidłowego nr rachunku do zwrotu opłaty. W takim przypadku wniesienie Wniosku wymaga ponownego wniesienia opłaty.
- 4.14. Na życzenie Wnioskodawcy zawarte we Wniosku, Biuro wystawia fakturę za usługę polegającą na udostępnieniu Raportu. Faktura przesyłana jest wraz z Raportem, a w przypadku Raportu udostępnionego osobiście – osobno w terminie 7 dni od udostępnienia Raportu.
- 4.15. Konsument, który otrzymał od Biura Raport dotyczący Podmiotu Gospodarczego, jest obowiązany usunąć Raport oraz zawarte w nim Informacje Gospodarcze w terminie 90 dni od dnia otrzymania Raportu. Niewykonanie tego obowiązku może skutkować odpowiedzialnością karną przewidzianą w art. 48 ust. 2 Ustawy.

5. Przekazywanie Informacji Gospodarczych do Biura.

- 5.1. Konsument może przekazać do Biura Informacje Gospodarcze dotyczące zobowiązania jego dłużnika, jeżeli zawarł z Biurem Umowę o Udostępnianie Informacji Gospodarczych.
- 5.2. Umowa o Udostępnianie Informacji Gospodarczych zawierana jest na piśmie pod rygorem nieważności, przy użyciu wzorca umowy udostępnianego przez Biuro.
- 5.3. Umowa o Udostępnianie Informacji Gospodarczych zawierana jest na piśmie pod rygorem nieważności, przy użyciu wzorca umowy udostępnianego za pośrednictwem serwisu infoKonsument.pl.
- 5.4. Konsument może przekazać do Biura Informacje Gospodarcze dotyczące zobowiązania jego dłużnika, jeżeli zobowiązanie to zostało stwierdzone tytułem wykonawczym.
- 5.5. Konsument, przekazujący Informacje Gospodarcze do Biura, ponosi odpowiedzialność za prawdziwość, aktualność, kompletność oraz zgodność z prawem przekazania tych Informacji Gospodarczych na zasadach określonych w Ustawie oraz w Kodeksie cywilnym.
- 5.6. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zasady, sposób i tryb przekazywania Informacji Gospodarczych do Biura przez Konsumenta, jak również zasady uzupełniania, aktualizowania, prostowania, wstrzymywania ujawniania oraz usuwania tych Informacji Gospodarczych, regulują: Ustawa, Regulamin Zarządzania Danymi oraz Umowa o Udostępnianie Informacji Gospodarczych.

6. Rozpatrywanie Reklamacji.

- 6.1. Konsumenty mogą składać do Biura Reklamacje dotyczące sposobu realizacji Wniosku lub Umowy o Udostępnianie Informacji Gospodarczych.
- 6.2. Reklamacje mogą być składane bezpośrednio w siedzibie Biura albo przesyłane: listownie na adres siedziby Biura albo pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@erif.pl.
- 6.3. Reklamacja powinna zawierać następujące dane Konsumenta:
- imię i nazwisko oraz odpowiednio nr PESEL lub inny numer potwierdzający tożsamość (w przypadku osoby niebędącej obywatelem Polski i nieposiadającej nr PESEL),
 - adres korespondencyjny - w przypadku Reklamacji przesłanej listownie,
 - adres email – w przypadku Reklamacji przesłanej pocztą elektroniczną,
 - numer telefonu kontaktowego,
- 6.4. Reklamacja powinna:
- wskazywać usługę, której dotyczy,
 - określać, czego dotyczą zastrzeżenia Konsumenta,
 - określać oczekiwany przez Konsumenta sposób rozwiązania Reklamacji przez Biuro.
- 6.5. W przypadku gdy Reklamacja zawiera braki uniemożliwiające jej rozpatrzenie, Biuro zawiadamia Konsumenta o brakach, wskazując ich rodzaj oraz sposób uzupełnienia.
- 6.6. Maksymalny czas udzielenia odpowiedzi na Reklamację wynosi 30 dni, licząc od daty wpłynięcia reklamacji do Biura. Biuro przekazuje Konsumentowi odpowiedź na Reklamację na papierze lub na innym trwałym nośniku.
- 6.7. Odpowiedź wysyłana jest tym samym kanałem, którym reklamacja wpłynęła do Biura, chyba że Klient złoży dyspozycję udzielenia odpowiedzi w innej formie akceptowanej przez Biuro (email, list).
- 6.8. Konsument ma obowiązek zawiadomić Biuro o zmianie wskazanego w Reklamacji adresu do korespondencji lub adresu email, jeżeli zmiana nastąpiła przed udzieleniem odpowiedzi na reklamację.
- 6.9. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji, Biuro, w odpowiedzi na Reklamację, informuje Konsumenta o:
- zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu, a także o właściwym podmiocie uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania, albo
 - odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

7. Postanowienia końcowe.

- 7.1. Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie. Publikacja zmian Regulaminu następuje poprzez zamieszczenie tekstu jednolitego Regulaminu na stronie internetowej Biura: www.erif.pl.
- 7.2. W celu uniknięcia wątpliwości do Wniosków oraz Reklamacji złożonych przez zmianą Regulaminu, jak również do zawartych przed zmianą Regulaminu Umów o Udostępnianie Informacji Gospodarczych stosuje się zapisy dotychczasowe.