



RÓŻALSKI

W I N D Y K A C J A

REGULAMIN USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ RÓŻALSKI WINDYKACJA S.A.

obowiązujące od dnia 05.03.2024 r.

DZIAŁ 1 - DEFINICJE:

- 1.1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin dotyczący świadczenia usług prewencji, monitoringu, mediacji i windykacji przez Wykonawcę. Regulamin stanowi integralną część Umów: „Umowa licencyjna – Stempel prewencyjny”, „Umowa - Pakiety bezpieczeństwa dla firm” oraz „Umowa dotycząca windykacji należności” i dostępny na stronie internetowej Wykonawcy: www.rwindykacja.pl
- 1.2. **Wykonawca** – Różalski Windykacja Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie i adresem: Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, KRS: 0001086125, NIP: 5252991760, posiadający kapitał zakładowy w wysokości 200 000,00 zł.
- 1.3. **Zamawiający** – Klient, przedsiębiorca w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. 2004 nr 173 poz. 1807), który zawarł z Wykonawcą: „Umowa licencyjna – Stempel prewencyjny”, i/lub „Umowę – Pakiety bezpieczeństwa dla firm” i/lub „Umowę dotyczącą windykacji należności”.
- 1.4. **Dłużnik** – to kontrahent Zamawiającego, który nie opłacił należności po upływie terminu płatności. Dłużnik ma zobowiązania do spełnienia i powinien, uregulować je jak najszybciej to możliwe.
- 1.5. **stempel prewencyjny** – stempel z logo „Różalski Windykacja S.A.” wraz z księgą znaku, przekazywany Zamawiającemu w wersji elektronicznej lub w wersji tradycyjnej. Stempel z przeznaczeniem do umieszczenia na wystawianych fakturach sprzedażowych.
- 1.6. **monitoring należności / prewencja telefoniczna** – telefoniczna kontrola nad terminowym opłacaniem należności przez kontrahentów (przypomnienie o zbliżającym się terminie płatności). Monitoring ma na celu dopilnowanie by wyznaczony termin płatności faktury, nie został przekroczony, a w przypadku przekroczenia przypomnienie o obowiązku zapłaty.
- 1.7. **wezwanie do zapłaty** – dokument sporządzony i wysłany przez Wykonawcę (listem poleconym za potwierdzeniem odbioru) do Dłużnika Zamawiającego zalegającego ze spłatą, zawierający wezwanie do uregulowania należności w określonym czasie.
- 1.8. **weryfikacja kontrahenta** – sprawdzenie wiarygodności kontrahenta, poczynając m.in od Krajowego Rejestru Sądowego, Głównego Urzędu Statystycznego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, Krajowego Rejestru Zadłużonych przez białą listę podatników VAT, Centralny Rejestr Beneficjentów Rzeczywistych, listę ostrzeżeń publicznych KNF, decyzje UOKiK oraz inne bazy (np. pobrane dotacje unijne, SUDOP) w zależności od potrzeb Zamawiającego.
- 1.9. **weryfikacja zawieranych umów handlowych** – sprawdzenie i zaopiniowanie treści zawieranej umowy handlowej, kierując się przede wszystkim zabezpieczeniem interesów naszego Klienta. W ramach analizy umowy handlowej oceniamy ryzyko wynikające z zawieranych lub rozwiązanych przez Zamawiającego umów, ustalamy, które zapisy mogą być w świetle nieważne i w razie potrzeby proponujemy w ich miejsce nowe postanowienia, tak aby zasady współpracy były określone w sposób wyczerpujący, przejrzysty i nie pozostawiający pola do wątpliwości.
- 1.10. **Pakiety bezpieczeństwa dla Firm (Pakiety bezpieczeństwa)** – pakiet świadczonych usług, gotowość do świadczenia usług na rzecz Zamawiającego przez Wykonawcę, wynikających z zawartej Umowy – Pakiety bezpieczeństwa dla firm. Wykonawca udostępnia Zamawiającym cztery Pakiety bezpieczeństwa zależne od potrzeb Zamawiającego oraz możliwość spersonalizowanego przez Zamawiającego skonfigurowania zakresu usług w sposób i na warunkach uzgodnionych z Wykonawcą.
- 1.11. **windykacja** – proces odzyskiwania należności Zamawiającego od Dłużnika, który nie wywiązał się ze swoich zobowiązań finansowych. W ramach oferowanych przez nas pakietów bezpieczeństwa i/lub indywidualnie dla każdego Klienta oferujemy windykację polubowną oraz windykację na poziomie sądowo-egzekucyjnym, w tym reprezentowanie przed sądami i organem egzekucyjnym. Wykonawca nadzoruje cały przebieg procesu sądowego - egzekucyjnego, oraz informuje o postępach w sprawie oraz o jej rozstrzygnięciu.
- 1.12. **windykacja na etapie polubownym** – ogół działań fizycznych i prawnych świadczonych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, na podstawie Umowy dotyczącej windykacji należności i niniejszego Regulaminu.
- 1.13. **zlecenie windykacyjne** – zlecenie na windykację należności sporządzone na Formularzu zlecenia windykacji, obejmujące dochodzenie należności na etapie polubownym, w szczególności poprzez:
 - a) kontakty telefoniczne z Dłużnikiem,
 - b) pisemne wezwania Dłużnika do zapłaty,
 - c) negocjacje sposobu oraz terminu spłaty należności poprzez kontakt z Dłużnikiem,
 - d) nadzór nad terminowością dokonanych spłat.oraz na etapie sądowo-egzekucyjnym w przypadku niepowodzenia windykacji polubownej.
- 1.14. **Formularz zlecenia windykacji** – druk zlecenia windykacji na etapie polubownym, a w przypadku niepowodzenia windykacji polubownej usług windykacyjnych na etapie sądowo-egzekucyjnym, sporządzony i przekazany przez Zamawiającego zgodnie z postanowieniami Umowy dotyczącej windykacji należności i niniejszego Regulaminu. Formularz dostępny na stronie internetowej www.rwindykacja.pl



- 1.15. **windykacja na etapie sądowo-egzekucyjnym** – ogół działań fizycznych i prawnych świadczonych na rzecz Zamawiającego po zakończeniu etapu windykacji polubownej przez Wykonawcę i współpracujące z Wykonawcą Kancelarie prawne. W skład usługi wchodzi m.in. skompletowanie niezbędnej dokumentacji do rozpoczęcia sprawy, wniesienie pozwu, postępowanie odwoławcze, apelacyjne, klauzulowe, a po uzyskaniu prawomocnego tytułu wykonawczego wraz z klauzulą wykonalności wniesienie sprawy do komornika i stały nadzór nad toczoną egzekucją.
- 1.16. **Kancelarie prawne** – podmiot i/lub osoba fizyczna świadcząca/a pomoc, doradztwo prawne, współpracujący / wybrany przez Wykonawcę do świadczenia usług windykacyjnych na etapie sądowo-egzekucyjnym, wszędzie tam gdzie potrzebna/wymagana jest obsługa prawna związana z daną usługą świadczoną przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy. Kancelarie, w zależności od wybranej usługi, reprezentują także Zamawiających przed sądami i organami administracji, w transakcjach biznesowych, negocjacjach oraz wszędzie tam, gdzie potrzebna jest pomoc prawna.
- 1.17. **należności krajowe** – należności Zamawiających mających siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 1.18. **cennik** - dokument określający składniki i wysokość wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu świadczenia usług, dostępny na stronie internetowej www.rwindykacja.pl/oferta
- 1.19. **Pełnomocnictwo** – pełnomocnictwo dla Wykonawcy do prowadzenia czynności windykacyjnych na etapie polubownym w ramach obowiązujących przepisów prawa mających na celu odzyskanie należności przysługujących Zamawiającemu oraz pełnomocnictwo dla Kancelarii prawnej do reprezentowania Zamawiającego w postępowaniach sądowych i egzekucyjnych, w stosunku do zlecenia windykacji oraz do udzielania dalszych pełnomocnictw substytucyjnych w tym zakresie.
- 1.20. **Umowa licencyjna – Stempel prewencyjny** – umowa na używanie i posługiwanie się logotypem o treści "Nasze Należności Ochronia Różalski Windykacja".
- 1.21. **Umowa – Pakiety Bezpieczeństwa dla Firm** – umowa na świadczenie usług prewencji, monitoringu i windykacji należności przez Wykonawcę w ramach wybranego przez Zamawiającego „Pakietu bezpieczeństwa dla firm”, (dalej: Pakiet bezpieczeństwa) oraz zakresu usług na warunkach określonych w Umowie, załączniku nr 1 do Umowy oraz niniejszego Regulaminu, które stanowią integralną część Umowy, w zamian za uiszczanie „Opłaty abonamentowej”.
- 1.22. **Umowa dotycząca windykacji należności** – umowa zlecenia o świadczenie usług windykacji polubownej oraz windykacji sądowo-egzekucyjnej, wraz z Załącznikami i niniejszym Regulaminem, zawierana pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w formie pisemnej.
- 1.23. **Ugoda / porozumienie** – umowa zawarta pomiędzy stronami, tj. Dłużnikiem a Zamawiającym lub w imieniu Zamawiającego pomiędzy Wykonawcą działającym w imieniu i na rzecz Zamawiającego a Dłużnikiem, określająca m.in. zasady, sposób i czas spłaty zaległej należności.
- 1.24. **opłata abonamentowa** – opłata należna Wykonawcy za świadczone usługi, gotowość do świadczenia usług. Wysokość opłaty zależna od wybranego Pakietu bezpieczeństwa.
- 1.25. **Wynagrodzenia** – opłata przysługująca Wykonawcy za prowadzone czynności windykacji. Stawka wynagrodzenia znajduje się w Cenniku świadczonych usług.
- 1.26. **opłata początkowa** – połowa Wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy (nie mniej niż opłata należna od pozwu zgodnie z przepisami Ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych z dnia 28 lipca 2005 r. (Dz.U.2023.0.1144)), wpłacana przez Zamawiającego w chwili przekazania należności do windykacji.
- 1.27. **faktura własna** – faktura VAT wystawiona Zamawiającemu przez Wykonawcę tytułem świadczonych usług.
- 1.28. **Giełda wierzycelności** – elektroniczna platforma służąca do publikowania ogłoszeń sprzedaży wierzycelności i ich nabywania, znajdująca się pod adresem: www.rwindykacja.pl/gielda. Regulamin Giełdy wierzycelności dostępny jest pod adresem www.rwindykacja.pl.
- 1.29. **uregulowanie zadłużenia** – każde zdarzenie, wskutek którego należność ulega zaspokojeniu w całości lub części, w szczególności jej:
 - a) spłata,
 - b) potrącenie jednostronne lub umowne,
 - c) umorzenie przez Wierzyciela,
 - d) przeniesienie należności na rzecz osoby trzeciej.
- 1.30. **należność uboczna** – należność wynikających w szczególności z wszelkich not odsetkowych, not wystawionych na podstawie art. 10 Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych.

DZIAŁ 2 - UMOWY:

2.1. UMOWA LICENCYJNA – STEMPEL PREWENCYJNY

- 2.1.1. Przedmiotem Umowy jest udzielenie odpłatnej licencji na używanie i posługiwanie się logotypem o treści "Nasze Należności Ochronia Różalski Windykacja" – stempel prewencyjny (dalej: stempel).
- 2.1.2. Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznego upoważnienia do korzystania ze stempla z przeznaczeniem do wykorzystywania na warunkach określonych w Umowie i niniejszym Regulaminie.
- 2.1.3. Przedmiotem znakowania mogą być wyłącznie faktury sprzedażowe Zamawiającego, z zastrzeżeniem Umowy – Pakiety Bezpieczeństwa dla Firm, w której istnieje szersza możliwość wykorzystania stempla, m.in. poprzez umieszczenie znaku stempla na stronie internetowej Zamawiającego,
- 2.1.4. Licencja jest ograniczona terytorialnie do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej.



RÓŻALSKI

W I N D Y K A C J A

- 2.1.5. Niedopuszczalne jest wykorzystywanie, nawet w sposób pośredni, stempla w celu innym niż określony w Umowie i/lub niniejszym Regulaminie.
- 2.1.6. Zamawiający nie może udzielać dalszego prawa do korzystania ze stempla innym podmiotom (zakaz udzielania sublicencji).
- 2.1.7. Zamawiający nie ma prawa dokonywać żadnych zmian w formie graficznej stempla.
- 2.1.8. Zamawiający wyraża zgodę na publikowanie informacji o nim jako kliencie Wykonawcy na prowadzonej przez niego stronie internetowej www.rwindykacja.pl i zarządzanych przez Wykonawcę kanałach społecznościowych. W razie braku takiej zgody Zamawiający zobowiązany jest przesłać do Wykonawcy stosowne pisemne oświadczenie.
- 2.1.9. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do stempla w zakresie wynikającym z Regulaminu.
- 2.1.10. Wykonawca może żądać od Zamawiającego pełnej dokumentacji dotyczącej sposobu wykorzystania stempla jaką Zamawiający obowiązany jest gromadzić oraz do umożliwienia Wykonawcy (lub podmiotom działającym na jego zlecenie) przeprowadzania działań kontrolnych związanych z weryfikacją prawidłowości realizacji zobowiązań Zamawiającego wynikających z niniejszego Regulaminu (w tym w siedzibie Zamawiającego).
- 2.1.11. Zamawiający jest zobowiązany w okresie obowiązywania Umowy oraz przez okres 15 (piętnaście) lat po jej wygaśnięciu (bez względu na przyczynę wygaśnięcia) do nie używania oraz nie zgłaszania do rejestracji na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej znaków identycznych lub podobnych do stempla Wykonawcy.
- 2.1.12. Zamawiający nie może posługiwać się stemplem w szerszym zakresie aniżeli określony w ust. 2.1.3 powyżej; tym samym nie może wykorzystywać stempla na przykład jako elementu wezwań do zapłaty kierowanych do swoich kontrahentów.
- 2.1.13. Zamawiający może zamówić u Wykonawcy stempel w formie tradycyjnej (fizycznej), który Wykonawca ma obowiązek dostarczyć wraz z fakturą VAT w terminie 7 dni od daty uznania rachunku bankowego Wykonawcy kwotą brutto wynikającą z Umowy licencyjnej. Zamawiający może posługiwać się fizycznym stemplem w zakresie opisanym w niniejszym Regulaminie w czasie obowiązywania Umowy licencyjnej i/lub Umowy Pakietów bezpieczeństwa.

2.2. UMOWA – PAKIETY BEZPIECZEŃSTWA DLA FIRM

- 2.2.1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług prewencji, monitoringu i mediacji na etapie polubownym, w zakresie i w sposób określony w Umowie i niniejszym Regulaminie.
- 2.2.2. Wykonawca świadczy usługi wyłącznie na rzecz Klientów z którymi zawarta została Umowa, z zastrzeżeniem zlecenia sporządzenia i wysłania „wezwań do zapłaty” które mogą być realizowane na podstawie indywidualnych zleceń.
- 2.2.3. Umowa obejmuje zapisy z ust. 2.1.
- 2.2.4. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
- 2.2.5. Zamawiający w chwili zawarcia Umowy z Wykonawcą decyduje o wyborze Pakietu bezpieczeństwa (1, 2, 3 lub 4) oraz dnia rozpoczęcia świadczenia usług: z dniem umowy lub z dniem pierwszego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego.
 - a) Pakiet 1 – w ramach pakietu Zamawiający otrzymuje stempel prewencyjnych (w wersji elektronicznej lub tradycyjnej) do wykorzystania w wystawianych fakturach oraz możliwość umieszczenia stempla na swojej stronie internetowej.
 - b) Pakiet 2 – w ramach pakietu Zamawiający otrzymuje stempel prewencyjnych (w wersji elektronicznej lub tradycyjnej) do wykorzystania w wystawianych fakturach oraz możliwość umieszczenia stempla na swojej stronie internetowej. W ramach Pakietu bezpieczeństwa Wykonawca przeprowadzi (zgłasza gotowość do przeprowadzenia) monitoringu/prewencji telefonicznej do 25 faktur wystawionych przez Zamawiającego w każdym pełnym miesiącu trwania Umowy. Monitoring przeprowadzany jest przed terminem płatności, a w przypadku nie opłacenia faktury w terminie, także po terminie ich płatności. Niewykorzystana w danym miesiącu ilość faktur zgłoszonych do monitoringu nie przechodzi na kolejny miesiąc.
 - c) Pakiet 3 – w ramach pakietu Zamawiający otrzymuje stempel prewencyjnych (w wersji elektronicznej lub tradycyjnej) do wykorzystania w wystawianych fakturach oraz możliwość umieszczenia stempla na swojej stronie internetowej. W ramach Pakietu bezpieczeństwa Wykonawca przeprowadzi (zgłasza gotowość do przeprowadzenia) monitoringu/prewencji telefonicznej do 25 faktur wystawionych przez Zamawiającego w każdym pełnym miesiącu trwania Umowy. Monitoring przeprowadzany jest przed terminem płatności, a w przypadku nie opłacenia faktury w terminie, także po terminie ich płatności. Niewykorzystana w danym miesiącu ilość faktur zgłoszonych do monitoringu nie przechodzi na kolejny miesiąc. W ramach Pakietu bezpieczeństwa Wykonawca sporządzi i wyśle, zgłasza gotowość do sporządzenia i wysłania (listem poleconym za potwierdzeniem odbioru) do 25 Wezwań do zapłaty do przekazanych faktur których termin płatności został przekroczony. Niewykorzystana w danym miesiącu ilość wezwań do zapłaty nie przechodzi na kolejny miesiąc.
 - d) Pakiet 4 – w ramach pakietu Zamawiający otrzymuje stempel prewencyjnych (w wersji elektronicznej lub tradycyjnej) do wykorzystania w wystawianych fakturach oraz możliwość umieszczenia stempla na swojej stronie internetowej. W ramach Pakietu bezpieczeństwa Wykonawca przeprowadzi (zgłasza gotowość do przeprowadzenia) monitoringu/prewencji telefonicznej do 50 faktur wystawionych przez Zamawiającego w każdym pełnym miesiącu trwania Umowy. Monitoring przeprowadzany jest przed terminem płatności, a w przypadku nie opłacenia faktury w terminie, także po terminie ich płatności. Niewykorzystana w danym miesiącu ilość faktur zgłoszonych do monitoringu nie przechodzi na kolejny miesiąc. W ramach Pakietu



RÓŻALSKI

W I N D Y K A C J A

bezpieczeństwa Wykonawca sporządzi i wyśle, zgłasza gotowość do sporządzenia i wysłania (listem poleconym za potwierdzeniem odbioru) do 50 Wezwań do zapłaty do przekazanych faktur których termin płatności został przekroczony. Niewykorzystana w danym miesiącu ilość wezwań do zapłaty nie przechodzi na kolejny miesiąc.

- 2.2.6. Zamawiający w dowolnym momencie trwania Umowy może wystąpić z wnioskiem o zmianę wybranego Pakietu bezpieczeństwa i tym samym zakresu świadczonych przez Wykonawcę usług. Zmiana Umowy Pakietu bezpieczeństwa wymaga zawarcia przez Strony Aneksu do Umowy w formie pisemnej i będzie obowiązywać od pierwszego dnia kolejnego miesiąca po zawarciu Aneksu.
- 2.2.7. Istnieje możliwość spersonalizowanego przez Zamawiającego skonfigurowania zakresu usług świadczonych przez Wykonawcę w sposób i na warunkach uzgodnionych z Wykonawcą, którego cena może się różnić od przewidzianej w Cenniku.
- 2.2.8. Każdej Stronie Umowy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W okresie wypowiedzenia Wykonawca zachowuje prawo do dokończenia obsługi przekazanych Zleceń monitoringu i należnego z tego tytułu wynagrodzenia.
- 2.2.9. Wykonawca zastrzega, że do poprawnie i skutecznie realizowanej usługi monitoringu wymaga przesyłania przez Zamawiającego zestawień należności objętych monitoringiem przed terminem i po terminie zapłaty, oraz niezwłocznego przekazania informacji o dokonanej zapłacie należności objętej monitoringiem.
- 2.2.10. Zamawiający zestawienia należności do monitoringu i/lub wysyłki wezwań do zapłaty przekazywał będzie w formie tabelarycznej, na adres e-mail Wykonawcy podany w Umowie.
- 2.2.11. Zestawienie należności do monitoringu i/lub wezwań do zapłaty powinno zawierać następujące dane:
 - a) nazwę i NIP Płatnika,
 - b) numer telefonu kontaktowego Płatnika (adres mail – jeżeli posiada),
 - c) adres, pod którym Płatnik prowadzi działalność gospodarczą,
 - d) numer dokumentu, z którego wynika Należność (np. nr faktury),
 - e) datę dokumentu, z którego wynika Należność (np. datę wystawienia faktury),
 - f) datę wymagalności Należności,
 - g) wartość Należności wraz z jej aktualnym saldem.
 - h) numer rachunku Zamawiającego na zapłaty,
- 2.2.12. Wezwanie do zapłaty wysłane przez Wykonawcę wskazuje możliwość polubownego rozwiązania sporu oraz i przed wszystkim skutki, w tym skutki prawne możliwe do podjęcia w przypadku dalszej zwłoki w zapłacie.
- 2.2.13. Zamawiający oświadcza i zapewnia, że należność/ci objęta/e monitoringiem i/lub wysyłką wezwań do zapłaty, spełnia następujące warunki:
 - a) wynika ze sprzedaży towaru lub/i usługi pomiędzy Zamawiającym, a jego kontrahentem;
 - b) jest należnością pieniężną,
 - c) jej wartość jest zgodna z aktualną wysokością zobowiązania kontrahenta,
 - d) płatnikiem jest przedsiębiorca wskazany w zestawieniu należności, a wierzycielem Zamawiający,
 - e) Zamawiający posiada dokumenty potwierdzające istnienie tej należności.

2.3. UMOWA DOTYCZĄCA WINDYKACJI NALEŻNOŚCI

- 2.3.1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie Usług windykacyjnych na etapie polubownym i sędowo-egzekucyjnym, w zakresie i w sposób określony w Umowie i niniejszym Regulaminie.
- 2.3.2. Wykonawca świadczy Usługi windykacyjne wyłącznie na rzecz Klientów z którym zawarł Umowę który dokonał zgłoszenia należności na „Formularzu zgłoszenia należności” oraz udzielił Wykonawcy Pełnomocnictwa do prowadzenia działań windykacyjnych i pełnomocnictwa procesowego dla Kancelarii prawnej współpracującej/ wybranej przez Wykonawcę.
- 2.3.3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.
- 2.3.4. Każda ze stron ma prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Wykonawca zachowuje prawo do dokończenia obsługi przekazanych Zleceń windykacji i należnego z tego tytułu wynagrodzenia.
- 2.3.5. Zamawiający składa zlecenie windykacji za pośrednictwem Formularza zlecenia windykacji.
- 2.3.6. Przedmiotem Zlecenia windykacji może być należność:
 - a) zgodna z Umową i niniejszym Regulaminem,
 - b) której wartość wynosi co najmniej 1 000 PLN, nie wliczając w to należności ubocznych.
- 2.3.7. Okres obsługi zlecenia rozpoczyna się w momencie złożenia przez Zamawiającego Formularza zlecenia windykacji i wpływie na rachunek Wykonawcy opłaty początkowej w wysokości połowy wynagrodzenia brutto od kwoty dochodzonej należności (należność główna plus odsetki ustawowe za zwłokę), nie mniej jednak niż opłata należna od pozwu zgodnie z przepisami Ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych z dnia 28 lipca 2005 r. (Dz.U.2023.0.1144).
- 2.3.8. Okres obsługi Zlecenia windykacji dzieli się na etapy: windykacja polubowna i windykacja sędowo-egzekucyjna:
 - a) okres obsługi Zlecenia windykacji polubownej wynosi 31 dni kalendarzowych, z zastrzeżeniem i. oraz ii. poniżej:
 - i. za zgodą i/lub na wniosek Zamawiającego po pozytywnej rekomendacji Wykonawcy;





RÓŻALSKI

W I N D Y K A C J A

- ii. okres obsługi Zlecenia windykacji ulega wydłużeniu w przypadku zawarcia przez Wykonawcę lub bezpośrednio przez Zamawiającego ugody/porozumienia z Dłużnikiem w przedmiocie spłaty należności - na czas trwania tej ugody/porozumienia;
 - b) okres obsługi Zlecenia windykacji sądowo-egzekucyjnej trwa do dnia w pełni wyegzekwowania roszczenia na drodze postępowania egzekucyjnego, ewentualnie do dnia zakończenia przez komornika postępowania egzekucyjnego jako „egzekucja bezskuteczna”.
- 2.3.9. Wykonawca ma prawo odmowy lub wstrzymania obsługi Zlecenia windykacji w przypadku:
- a) gdy przynajmniej jedno z oświadczeń Zamawiającego, wymienionych w pkt. 3.2.1. jest niezgodne z prawdą,
 - b) gdy przynajmniej jeden z obowiązków Zamawiającego, wskazanych w pkt. 3.2.2. nie został dopełniony,
 - c) wszczęcia postępowania likwidacyjnego, upadłościowego albo postępowania restrukturyzacyjnego, lub złożenia wniosku o przeprowadzenie któregośkolwiek z tych postępowań wobec Zamawiającego lub Dłużnika,
 - d) zawarcia przez Dłużnika układu z Wierzycielem (Wierzycielami),
 - e) niestosowania się Zamawiającego do postanowień Umowy i niniejszego Regulaminu,
 - f) gdy opóźnienie Zamawiającego w płatnościach należności na rzecz Wykonawcy przekroczy 14 dni,
 - g) gdy w ocenie Wykonawcy obsługa Zlecenia windykacji jest niemożliwa lub bezcelowa,
 - h) w okresie wypowiedzenia Umowy.
- 2.3.10. Zamawiający ma prawo do wycofania Zlecenia windykacji bez podania przyczyny w trakcie okresu obsługi. Dyspozycja wycofania Zlecenia windykacji powinna spełniać łącznie następujące warunki:
- a) zawierać dane identyfikujące Zamawiającego,
 - b) wskazywać zlecenie windykacji, które Zamawiający chce wycofać,
 - c) zostać wysłane pocztą elektroniczną z adresu e-mail wskazanego w Umowie.
 - d) zostać wysłana pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@rwindykacja.pl.
- 2.3.11. W przypadku wycofania Zlecenia windykacji w sposób określony w pkt. 2.3.10 powyżej Wykonawcy przysługuje prawo do wynagrodzenia, w wysokości 100% wynagrodzenia, jakie byłoby należne w przypadku uregulowania całego zadłużenia z tytułu należności będącej przedmiotem Zlecenia windykacji.
- 2.3.12. W ramach przyjętego Zlecenia windykacji Wykonawca jest uprawniony do negocjowania z Dłużnikiem/ami Zamawiającego warunków, czasu i terminu zapłaty nieuregulowanych należności, z zastrzeżeniem akceptacji warunków przez Zamawiającego.
- 2.3.13. Po pozytywnej rekomendacji Wykonawcy i akceptacji przez Zamawiającego dokonanej w formie wiadomości e-mail z adresu wskazanego w treści Umowy, pomiędzy stronami może zostać zawarta Ugoda/porozumienie co do spłaty zadłużenia. Ugoda/porozumienie powinno mieć formę pisemną, w którym Dłużnik obligatoryjnie uzna dług, zgodnie z art. 123 § 1 pkt 2 Kodeksu cywilnego.
- 2.3.14. W przypadku wycofania Zlecenia windykacji przez Zamawiającego w czasie trwania porozumienia, o którym mowa w pkt. 2.3.13. powyżej, Wykonawcy przysługuje prawo do wynagrodzenia, w wysokości 100% wynagrodzenia, jakie byłoby należne w przypadku uregulowania całego zadłużenia z tytułu należności będącej przedmiotem Zlecenia windykacji.
- 2.3.15. Składając zlecenie windykacji Zamawiający może również zlecić opublikowanie na Giełdzie należności prowadzonej przez Wykonawcę oferty zbycia należności objętej tym zleceniem. Publikacja należności na Giełdzie należności odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie Giełdy należności, dostępnym na www.rwindykacja.pl.
- 2.3.16. Zlecenie windykacji następuje poprzez wypełnienie formularza zlecenia windykacji, dostępnego na stronie internetowej: www.rwindykacja.pl i wymaga wskazania:
- a) danych kontaktowych Zamawiającego (imię, nazwisko, telefon, e-mail).
 - b) danych Wierzyciela (nazwa, telefon, e-mail, nr NIP, REGON, KRS),
 - c) siedziby Wierzyciela (województwo, miejscowość, ulica, numer domu/mieszkania),
 - d) numer rachunku bankowego Wierzyciela,
 - e) danych Dłużnika (nazwa, telefon, e-mail, nr NIP, REGON, KRS),
 - f) siedziby Dłużnika (województwo, miejscowość, ulica, numer domu/mieszkania),
 - g) dane należności (kwota należności głównej, naliczonych odsetek),
 - h) załączenie dokumentów potwierdzających istnienie i wymagalność należności (np. faktury).
- 2.3.17. Zamawiający ma obowiązek posiadania dokumentów potwierdzających istnienie i wymagalność należności objętej Zleceniem windykacji oraz przekazania Wykonawcy ich kopii wraz z Formularzem zlecenia windykacji.

DZIAŁ 3 - WINDYKACJA NA ETAPIE POLUBOWNYM:

3.1. ŚWIADCZONE USŁUGI:

3.1.1. Usługi windykacyjne na etapie polubownym obejmują w szczególności:

- a) podjęcie próby nawiązania kontaktu z Dłużnikiem: za pośrednictwem kontaktu telefonicznego oraz poczty e-mail,
- b) ustalenie stanu faktycznego sprawy,
- c) wezwanie Dłużnika do zapłaty,
- d) ustalenie warunków spłaty zadłużenia,
- e) monitorowanie spłat dokonywanych przez Dłużnika,





RÓŻALSKI

W I N D Y K A C J A

- f) próbę ustalenia aktualnych danych kontaktowych do Dłużnika,
- g) inne czynności mające na celu odzyskanie należności.

3.2. PRAWA, OBOWIĄZKI, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I RYZYKO ZAMAWIAJĄCEGO:

- 3.2.1. Zamawiający oświadcza i zapewnia, że należność objęta Zleceniem windykacji wynikająca z zawartej Umowy dotyczącej windykacji należności spełnia następujące warunki:
- a) jest wymagalna,
 - b) jest należnością pieniężną,
 - c) Dłużnikiem jest osoba/podmiot wskazany w Zleceniu windykacji, a wierzycielem Zamawiający,
 - d) Zamawiający posiada dokumenty potwierdzające istnienie tej należności.
- 3.2.2. Zamawiający zobowiązuje się do:
- a) nieprzekazywania przez cały okres obsługi należności objętej zleceniem windykacji innym podmiotom świadczącym usługi dochodzenia należności lub podobne,
 - b) niepodjęcia przez cały okres obsługi jakichkolwiek czynności przed sądami powszechnymi, w zakresie należności objętej zleceniem windykacji, bez uzyskania zgody Wykonawcy,
 - c) informowania Wykonawcę o wszystkich wpłatach dokonanych przez Dłużników bezpośrednio na rzecz Zamawiającego, niezwłocznie po ich otrzymaniu,
 - d) informowania Wykonawcę o wszystkich swoich kontaktach z Dłużnikami, podjętych po przekazaniu zlecenia windykacji, oraz o efektach tych kontaktów,
 - e) przedstawiania Wykonawcy, w terminie 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia takiego żądania, wszelkich dokumentów potwierdzających istnienie i wymagalność należności objętej zleceniem windykacji, w tym w szczególności dokumentów potwierdzających prawidłową realizację postanowień umowy zawartej z Dłużnikiem,
- 3.2.3. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki:
- a) złożenia oświadczeń wskazanych w pkt. 3.2.1. w sposób niezgodny z prawdą,
 - b) niedopełnienia obowiązków określonych w 3.2.2.
- 3.2.4. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w pkt. 3.2.1. w sposób niezgodny z prawdą lub niedopełnienia obowiązków wskazanych w pkt. 3.2.2
- 3.2.5. Wykonawca ma prawo do:
- a) natychmiastowego zakończenia obsługi Zlecenia windykacji, chyba że zawarto porozumienie o którym mowa w pkt 2.3.13. niniejszego Regulaminu.
 - b) naliczenia wynagrodzenia w wysokości odpowiadającej 100% wynagrodzenia, jakie byłoby należne w przypadku uregulowania całego zadłużenia, będącego przedmiotem zlecenia windykacji.

3.3. PRAWA I OBOWIĄZKI WYKONAWCY:

- 3.3.1. Wykonawca zastrzega sobie prawo odmowy wykonania wszystkich/poszczególnych usług windykacyjnych na etapie polubownym.
- 3.3.2. Wykonawca nie odpowiada za upływ terminu przedawnienia należności objętej zleceniem windykacji.
- 3.3.3. Wykonawca nie gwarantuje, że każde realizowane przez niego zlecenie windykacji doprowadzi do uregulowania należności, nie odpowiada również za jakiegokolwiek konsekwencje, jakie obsługa przez niego zlecenia windykacji spowoduje dla Zamawiającego.
- 3.3.4. W przypadku zakończenia zlecenia z uwagi na spłatę przez Dłużnika należności, lub na podstawie zapisu ust. 2.3.4. lub ust. 3.2.5. Wykonawca zwraca Zamawiającemu wszelką dokumentację zgromadzoną w sprawie.

3.4. WYNAGRODZENIE:

- 3.4.1. Z tytułu świadczenia usług windykacyjnych na etapie polubownym Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości określonej w Cenniku, obliczane zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym Regulaminie.
- 3.4.2. Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za każde, całkowite lub częściowe uregulowanie zadłużenia, które nastąpi w okresie obsługi zlecenia windykacji.
- 3.4.3. Kwoty wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy zawierają podatek VAT, zgodnie z obowiązującą stawką podatku w dniu wystawiania przez Wykonawcę faktury własnej, co oznacza, że wskazana wartość procentowa wynagrodzenia jest kwotą brutto.
- 3.4.4. Wynagrodzenie Wykonawcy dzielone i płatne jest w dwóch częściach:
- a) opłata początkowa w wysokości połowy stawki brutto od kwoty dochodzonej należności (należność główna plus odsetki ustawowe za zwłokę) określonej w Cenniku, nie mniej niż opłata należna od pozwu zgodnie z przepisami Ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych z dnia 28 lipca 2005 r. (Dz.U.2023.0.1144),
 - b) opłata za sukces – druga część Wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Cenniku, która przysługują Wykonawcy w przypadku skutecznej windykacji polubownej.
- 3.4.5. Wartość wpłaconej opłaty początkowej pomniejsza na bieżąco wynagrodzenie Wykonawcy za prowadzone skuteczne czynności windykacyjne.



RÓŻALSKI

W I N D Y K A C J A

- 3.4.6. W przypadku nieudanej windykacji polubownej i konieczności skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego wniesiona opłata początkowa zaliczana jest i stanowić będzie opłatę sądową od pozwu.
- 3.4.7. Zamawiającemu po skutecznej windykacji egzekucyjnej przysługuje zwrot kosztów opłaty wstępnej poniesionej w chwili przyjęcia zlecenia windykacji.
- 3.4.8. Wykonawcy w przypadku nieudanej windykacji polubownej nie przysługuje wynagrodzenie o którym mowa w ust. 3.4.4. powyżej.
- 3.4.9. W ramach zawartej umowy dotyczącej windykacji należności Zamawiający nie ponosi kosztów zastępstwa procesowego i egzekucyjnego. Należy dla profesjonalnego pełnomocnika koszt zastępstwa procesowego i egzekucyjnego stanowi koszt Dłużnika i podlega egzekucji od niego w pierwszej kolejności.
- 3.4.10. Wynagrodzenie Wykonawcy za skuteczną windykację polubowną potrącać będzie z dokonywanych przez Dłużników wpłat na rachunek Wykonawcy i dokumentowane fakturą VAT, wystawioną do 5 dnia po zakończeniu procesu windykacji polubownej.
- 3.4.11. Wynagrodzenie Wykonawcy za odzyskane należności wpływające na rachunek Zamawiającego, dokumentowane będzie fakturą VAT wystawioną po zakończeniu etapu windykacji polubownej na podstawie pozyskanej od Zamawiającego informacji o wysokości i terminach dokonanych przez Dłużnika spłat.
- 3.4.12. Wykonawca wystawia i przekazuje faktury w formie elektronicznej na skrzynkę e-mail Zamawiającego podaną w treści niniejszej umowy, na co Zamawiający wyraża zgodę akceptując niniejszy Regulamin.
- 3.4.13. Zamawiający może dokonać zmiany adresu e-mail, na który otrzymuje faktury własne. Dyspozycję takiej zmiany Zamawiający składa na piśmie. Kopię tego pisma Zamawiający zobowiązany jest przesać na adres e-mail: kontakt@rwindykacja.pl
- 3.4.14. Faktura własna, udostępniana w sposób wskazany w ust. 3.2.12. stanowi fakturę w formie elektronicznej zgodnie z Art. 2 pkt.32 Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (ostatnia zmiana: Dz.U. z 2013 r., poz. 1608). Podstawą do wystawienia faktury VAT bez podpisu osoby uprawnionej do odbioru jest Art. 106e Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (ostatnia zmiana: Dz.U. z 2013 r., poz. 1608).
- 3.4.15. Zamawiający zobowiązuje się do uregulowania należności wynikającej z faktury własnej wystawionej przez Wykonawcę w terminie wskazanym na tej fakturze, na rachunek bankowy na niej wskazany.
- 3.4.16. W przypadku powstania jakichkolwiek zaległości Zamawiającego wobec Wykonawcy, a w szczególności w sytuacji braku terminowej zapłaty za wynagrodzenie, Wykonawca ma prawo wstrzymać świadczenie usług przewidzianych treścią Umowy na rzecz Zamawiającego.

DZIAŁ 4 - WINDYKACJA NA ETAPIE SĄDOWO-EGZEKUCYJNYM:

4.1. ŚWIADCZONE USŁUGI:

- 4.1.1. W ramach zawartej umowy dotyczącej windykacji należności, udzielonego pełnomocnictwa oraz zgłoszenia należności na formularzu zgłoszenia należności – Wykonawca w przypadku nieudanej windykacji polubownej świadczy Zamawiającemu usługi windykacji sądowo-egzekucyjnej, w zakresie i w sposób określony w Umowie dotyczącej windykacji należności oraz w niniejszym Regulaminie.
- 4.1.2. Wykonawca może świadczyć usługi windykacyjne na etapie sądowo-egzekucyjnym także na rzecz innych Klientów, niż w stosunku do których prowadził działania windykacji polubownej, zlecenie wymaga indywidualnych ustaleń które nie są opisane w niniejszym Regulaminie oraz:
 - a) złożenia formularza zlecenia windykacji określonego w ust. 2.3.16. powyżej,
 - b) wniesienia opłaty wstępnej,
 - c) udzielenia Wykonawcy pisemnego pełnomocnictwa procesowego.
- 4.1.3. Usługa windykacji sądowo-egzekucyjnej dla Zamawiającego któremu Wykonawca świadczy usługi windykacji na podstawie zawartej Umowy nie wymagają dodatkowych zleceń.
- 4.1.4. Wykonawca informuje Zamawiającego o skierowaniu sprawy na drogę postępowania sądowo-egzekucyjnego w dniu złożenia do Sądu pozwu, poprzez wysłanie wiadomości na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego w Umowie dotyczącej windykacji należności.
- 4.1.5. Realizacja windykacji sądowo-egzekucyjnej, wymaga przekazania Wykonawcy oryginałów dokumentów, wskazanych przez niego jako niezbędne do przeprowadzenia postępowania sądowo-egzekucyjnego.
- 4.1.6. W przypadku nieprzekazania przez Zamawiającego kompletu dokumentów, o których mowa w punkcie 4.1.5. w terminie 21 dni od dnia wezwania przez Wykonawcę do ich przekazania, windykację sądową uważa się za zakończoną, z zachowaniem przez Wykonawcę prawa do wynagrodzenia opisanej w ust. 3.4.4. niniejszego Regulaminu.
- 4.1.7. W przypadku zakończenia procesu windykacji na podstawie ust. 4.1.6.:
 - a) Wykonawca zwraca Zamawiającemu wszelką dokumentację zgromadzoną w sprawie;
 - b) pełnomocnik procesowy, ustanowiony w sprawie wypowiada Zamawiającemu pełnomocnictwo procesowe;
- 4.1.8. W ramach zawartej umowy dotyczącej windykacji należności Zamawiający nie ponosi kosztów zastępstwa procesowego i egzekucyjnego. Należy dla profesjonalnego pełnomocnika koszt zastępstwa procesowego i egzekucyjnego stanowi koszt Dłużnika i podlega egzekucji od niego w pierwszej kolejności.





4.2. ZAKRES USŁUG:

4.2.1. Usługi windykacyjne na etapie sądowo-egzekucyjnym obejmują:

- a) analizę dokumentów i przepisów prawnych,
- b) sporządzenie i wysłanie do Dłużnika przedsądowego wezwania do zapłaty,
- c) przygotowanie pozwu sądowego,
- d) skierowanie pozwu do właściwego sądu,
- e) uzyskanie orzeczenia sądu,
- f) sporządzanie pism procesowych np. odpowiedź na sprzeciw/zarzuty,
- g) uzyskanie tytułu wykonawczego,
- h) skierowanie sprawy do apelacji zgodnie z decyzją Zamawiającego,
- i) przeprowadzenie postępowania egzekucyjnego zgodnie z decyzją Zamawiającego,
- j) profesjonalną obsługę prawną.

4.2.2. Na wniosek Zamawiającego Wykonawca informuje go o przebiegu postępowania sądowego i egzekucyjnego.

4.2.3. Przy braku odmiennych ustaleń odsetki, przysługujące Zamawiającemu od kwoty należności wskazanej w zleceniu windykacji, będą w postępowaniu sądowym dochodzone za okres od kolejnego dnia po okresie wymagalności należności, do dnia zapłaty.

4.2.4. Wykonawca w ramach opłaty początkowej, pokrywa koszty opłaty sądowej od pozwu.

4.2.5. Zamawiający pokrywa m.in. następujące koszty w postępowaniu sądowo-egzekucyjnym:

- a) opłaty skarbowej od pełnomocnictwa,
- b) opłat kancelaryjnych,
- c) opłat związanych z wysyłką korespondencji,
- d) dojazdu pełnomocnika na rozprawę,
- e) opłat za czynności biegłych,
- f) wszelkich kwot zasądzonych od Zamawiającego na rzecz Dłużnika Zamawiającego orzeczeniem sądu,
- g) koszty na zaliczki komornika.

4.2.6. W przypadku, gdy po rozpoczęciu postępowania sądowego (po złożeniu pozwu):

- a) Sąd stwierdzi brak organów upoważnionych do reprezentowania pozwanej spółki - proces windykacji sądowej uważa się za zakończony, Wykonawca zwraca Zamawiającemu dokumenty, a pełnomocnik procesowy ustanowiony w sprawie wypowiada Zamawiającemu pełnomocnictwo procesowe;
- b) zostanie wydane postanowienie o ogłoszeniu upadłości Dłużnika, bądź jego likwidacji - proces windykacji sądowej uważa się za zakończony, Wykonawca zwraca Zamawiającemu dokumenty, a pełnomocnik procesowy ustanowiony w sprawie wypowiada Zamawiającemu pełnomocnictwo procesowe.
- c) zostanie wydane postanowienie o umorzeniu postępowania ze względu na brak wskazania aktualnego adresu pozwanego (po podjęciu czynności w celu uzyskania aktualnego adresu, m.in. wniosek do CPD MSWiA, wniosek do jednostek samorządu terytorialnego), proces windykacji sądowej uważa się za zakończony, Wykonawca zwraca Zamawiającemu dokumenty, a pełnomocnik procesowy ustanowiony w sprawie wypowiada Zamawiającemu pełnomocnictwo procesowe.

4.3. PRAWA I OBOWIĄZKI WYKONAWCY:

4.3.1. Wykonawca podejmuje decyzje związane z taktyką procesową i taktyką prowadzenia postępowania egzekucyjnego, oraz dokonuje czynności procesowych według własnego uznania, działając z najwyższą starannością i zgodnie z najlepiej pojętym interesem Zamawiającego. Wykonawca wybiera tryb wszczęcia postępowania sądowego, a także decyduje o wyborze profesjonalnego pełnomocnika i pełnomocnika substytucyjnego w sytuacjach wymagających zastępstwa substytucyjnego.

4.3.2. W wypadkach, które tego wymagają, Wykonawca rekomenduje Zamawiającemu dokonywanie czynności procesowych, udział w rozprawach, a także składanie środków odwoławczych i zaskarżenia. W takich wypadkach Wykonawca działa zgodnie z decyzją Zamawiającego.

4.3.3. Po zakończeniu postępowania sądowego Wykonawca rekomenduje Zamawiającemu podjęcie dalszych czynności, w tym wszczęcie postępowania egzekucyjnego.

4.3.4. Po stronie Wykonawcy leży wybór komornika sądowego do prowadzenia postępowania egzekucyjnego.

4.3.5. Wykonawca na całym etapie postępowania egzekucyjnego nadzoruje jej przebieg.

4.3.6. Wykonawca nie odpowiada za upływ terminu przedawnienia należności objętej zleceniem windykacji.

4.3.7. Wykonawca nie gwarantuje, że każde realizowane przez niego zlecenie windykacji doprowadzi do uregulowania należności, nie odpowiada również za jakiegokolwiek konsekwencje, jakie obsługa przez niego zlecenia windykacji spowoduje dla Zamawiającego.

4.4. PRAWA, OBOWIĄZKI, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I RYZYKO ZAMAWIAJĄCEGO:

4.4.1. Zamawiający jest zobowiązany poinformować Wykonawcę o każdej wpłacie dokonanej przez Dłużnika, tytułem należności objętej windykacją sądowo-egzekucyjną, w terminie trzech dni roboczych od momentu dokonania takiej wpłaty.



- 4.4.2. Zamawiający jest zobowiązany przekazać Wykonawcy wszelkie informacje i dokumenty, związane z Dłużnikiem lub należnością objętą windykacją sądowo-egzekucyjną, które mogą mieć znaczenie do prowadzenia sprawy. Przekazanie ww. informacji i dokumentów powinno nastąpić w terminie trzech dni roboczych od dnia wezwania przez Wykonawcę, albo ujawnienia informacji lub dokumentu.
- 4.4.3. W przypadku niedopełnienia przez Zamawiającego obowiązków, o których mowa w ust. 4.4.1. lub 4.4.2. Wykonawcy przysługuje prawo natychmiastowego zakończenia windykacji sądowej.
- 4.4.4. Zamawiający jest zobowiązany, na podstawie wcześniejszej rekomendacji Wykonawcy do podejmowania wszelkich niezbędnych czynności w czasie trwania postępowania sądowego lub egzekucyjnego, w tym do składania oświadczeń woli, wyjaśnień, osobistego stawiennictwa na wezwanie, dokonywania niezbędnych opłat w wyznaczonych terminach. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za skutki niepodjęcia wskazanych czynności. W zakresie czynności wymagających zastępowania Zawiadamiającego przez profesjonalnego pełnomocnika przed sądem lub organem egzekucyjnym (m.in. udział w rozprawie), Zamawiający na podstawie wcześniejszej rekomendacji Wykonawcy, ponosi koszty dojazdu i udziału pełnomocnika w czynnościach, niezależnie od tego, czy czynność się odbędzie.
- 4.4.5. Zamawiający oświadcza i zapewnia, że należność objęta zleceniem windykacji wynikająca z zawartej Umowy dotyczącej windykacji należności spełnia następujące warunki:
- jest wymagalna,
 - jest należnością pieniężną,
 - Dłużnikiem jest przedsiębiorca wskazany w zleceniu windykacji, a Wierzycielem Zamawiający,
 - Zamawiający posiada dokumenty potwierdzające istnienie tej należności.
- 4.4.6. Zamawiający zobowiązuje się do:
- nieprzekazywania przez cały okres obsługi należności objętej zleceniem windykacji innym podmiotom świadczącym usługi dochodzenia należności lub podobne,
 - niepodejmowania przez cały okres obsługi jakichkolwiek czynności przed sądami powszechnymi, w zakresie należności objętej zleceniem windykacji, bez uzyskania zgody Wykonawcy,
 - informowania Wykonawcę o wszystkich wpłatach dokonanych przez Dłużników bezpośrednio na rzecz Zamawiającego, w terminie trzech dni roboczych od momentu dokonania takiej wpłaty,
 - informowania Wykonawcę o wszystkich swoich kontaktach z Dłużnikami, podjętych po przekazaniu zlecenia windykacji, oraz o efektach tych kontaktów,
 - przedstawiania Wykonawcy, w terminie 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia takiego żądania, wszelkich dokumentów potwierdzających istnienie i wymagalność należności objętej zleceniem windykacji, w tym w szczególności dokumentów potwierdzających prawidłową realizację postanowień umowy zawartej z Dłużnikiem,
 - niedokonywania jakichkolwiek ustaleń z Dłużnikiem odnośnie spłaty długu bez uzyskania zgody Wykonawcy.
- 4.4.7. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie skutki:
- złożenia oświadczeń wskazanych w pkt. 4.4.5 w sposób niezgodny z prawdą,
 - niedopełnienia obowiązków określonych w 4.4.6.
- 4.4.8. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w pkt. 4.4.5. w sposób niezgodny z prawdą lub niedopełnienia obowiązków wskazanych w pkt. 4.4.6. Wykonawca ma prawo do:
- natychmiastowego zakończenia obsługi zlecenia windykacji,
 - naliczenia wynagrodzenia w wysokości odpowiadającej 100% wynagrodzenia, jakie byłoby należne w przypadku Uregulowania całego zadłużenia, będącego przedmiotem zlecenia windykacji na etapie polubownym.

4.5. WYNAGRODZENIE:

- 4.5.1. Tytułem świadczenia Usług windykacyjnych na etapie sądowo-egzekucyjnym Wykonawcy przysługuje wyłącznie wynagrodzenie, na które składa się:
- koszty zastępstwa procesowego zasądzone na rzecz Zamawiającego od Dłużnika w orzeczeniach wydanych przez sąd, oraz koszty zastępstwa egzekucyjnego przyznane przez komornika w postępowaniu egzekucyjnym.
 - inne koszty zasądzone na rzecz Zamawiającego od Dłużnika w orzeczeniach wydanych przez sąd oraz przyznane przez komornika w postępowaniu egzekucyjnym które poniósł Wykonawca.
- 4.5.2. Koszty o których mowa w pkt. 4.5.1. przysługują Wykonawcy, zarówno w przypadku gdy zostaną one zapłacone samodzielnie przez Dłużnika lub też zostaną wyegzekwowane przez komornika, albo dojdzie do ich uregulowania w inny sposób.

DZIAŁ 5 – REKLAMACJE:

- 5.1. Niniejszy ustęp określa warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usług świadczonych przez Wykonawcę oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
- 5.2. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje Zamawiającemu.
- 5.3. Reklamacja może być złożona:
- pisemnie na adres: Różalski Windykacja S.A., Rondo Organizacji Narodów Zjednoczonych 1, 00-124 Warszawa lub
 - drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@rwindykacja.pl
- 5.4. Reklamacja powinna zawierać:



RÓŻALSKI

W I N D Y K A C J A

- a) imię i nazwisko albo firmę (nazwę) oraz adres zamieszkania bądź siedziby Zamawiającego, zwanego dalej też: „Reklamującym”,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) podpis Reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 5.5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5.4., Wykonawca poinformuje Reklamującego, że jego pismo nie spełnia warunków reklamacyjnych, co skutkuje pozostawieniem go bez rozpoznania.
- 5.6. Wykonawca rozpatruje reklamację w terminie 21 dni od dnia jej złożenia. Wykonawca zastrzega sobie prawo przedłużenia 21 dniowego terminu na odpowiedź w sytuacji, w której udzielenie odpowiedzi uzależnione jest od zebrania dodatkowych analiz technicznych lub prawnych lub tłumaczenia, o czym poinformuje niezwłocznie Reklamującego.
- 5.7. Odpowiedzi na reklamację Wykonawca udziela:
- a) pisemnie, poprzez przesłanie odpowiedzi na adres siedziby Reklamującego,
 - b) drogą elektroniczną na wskazany przez Reklamującego adres poczty elektronicznej,
- 5.8. Wykonawca zastrzega sobie prawo pozostawienia reklamacji bez odpowiedzi lub prawo do odmowy jej udzielenia jeżeli odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne będzie zawierać informacje udzielone w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne Reklamującego. Ponadto Wykonawca zastrzega sobie prawo pozostawienia reklamacji bez odpowiedzi lub prawo do odmowy jej udzielenia jeżeli zgłoszenie reklamacyjne:
- a) nie będzie zawierać danych wystarczających do identyfikacji Reklamującego
 - b) nie będzie zawierać danych umożliwiających udzielenia i wystania odpowiedzi reklamacyjnej,
 - c) nie posiada formy wystarczającej do uznania jej jako pismo reklamacyjne,
 - d) nie zawiera informacji o przyczynie złożenia reklamacji, pytań, opisu zgłaszanych zastrzeżeń,
 - e) zawiera treści obraźliwe, obelżywe i wulgarne, nawołujące do szerzenia nienawiści, rasizmu, ksenofobii oraz konfliktów między narodami,
- 5.9. O skorzystaniu z uprawnień określonych w ust. 5.8. Wykonawca poinformuje niezwłocznie Reklamującego.
- 5.10. Reklamujący ponosi pełną odpowiedzialność za treści umieszczone w reklamacji.

DZIAŁ 6 – POSTANOWIENIA:

- 6.1. Wszelkie spory związane z wykonaniem niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy.
- 6.2. W sprawach nieuregulowanych w Umowach i/lub niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego.
- 6.3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem ich opublikowania na stronie internetowej www.rwindykacja.pl.
- 6.4. Zamawiający wyraża zgodę na przesyłanie mu informacji handlowej w rozumieniu art. 10 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2004, Nr. 96, poz. 959).
- 6.5. Zamawiający wyraża zgodę na używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących przez Wykonawcę, dla celów marketingu bezpośredniego, zgodnie z postanowieniami art. 172 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne.
- 6.6. Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych zawartych w Umowach objętych niniejszym regulaminem w celach marketingowych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku. Zamawiającemu przysługuje prawo do cofnięcia wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

WYKONAWCA

Różalski Windykacja S.A.