

REGULAMIN POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW IZBY GOSPODARKI ELEKTRONICZNEJ

1.1.1. Postanowienia ogólne i definicje

- 1.1. Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów określa zasady prowadzenia postępowania przez Izbę Gospodarki Elektronicznej (adres strony internetowej: www.ecommercepolska.pl, mediacjeizby.pl), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Polsce, Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000474028, NIP: 7010391922, REGON: 146832492, dalej: „e-Izba”. Zakres i sposób działania e-Izby określa jej Statut. Władzami e-Izby są: Walne Zgromadzenie Członków e-Izby, Rada e-Izby, Zarząd, a także Sąd e-Izby. Organem wykonawczym e-Izby jest Zarząd, który kieruje działalnością e-Izby oraz reprezentuje ją na zewnątrz, a także podejmuje wszelkie decyzje niezastrzeżone dla innych organów.
- 1.2. E-Izba uchwałą Zarządu przyjmuje niniejszy Regulamin w celu prowadzenia pozasądowego rozwiązywania krajowych i transgranicznych sporów pomiędzy Konsumentami a Przedsiębiorcami będącymi członkami e-Izby, wynikających z naruszenia Internetowej Umowy Sprzedaży lub Internetowej Umowy Świadczenia Usług, których wartość przedmiotu sporu nie jest niższa niż 50 EUR oraz nie przekracza 5000 EUR (lub równowartości tych kwot w przeliczeniu na złote polskie po średnim kursie NBP z dnia złożenia wniosku o wszczęciu postępowania).
- 1.3. Wartość przedmiotu sporu jest równa wartości roszczenia głównego przedstawionego przez Konsumenta.
- 1.4. „Konsument” oznacza konsumenta zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r. poz. 1823).
- 1.5. „Przedsiębiorca” oznacza przedsiębiorcę zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r. poz. 1823).
- 1.6. „Internetowa Umowy sprzedaży lub Internetowa Umowa Świadczenia Usług” oznacza umowy zdefiniowane w art. 4 ust.1 lit. e) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Radu (UE) Nr 524/2013 z dnia 21.05.2013r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dziennik Urzędowy UE L 165/5).
- 1.7. „Środki Elektroniczne” oznaczają sprzęt zgodnie z definicją zawartą w art. 4 ust.1 lit. g) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Radu (UE) Nr 524/2013 z dnia 21.05.2013r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany

rozporządzenia (WE) 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) (Dziennik Urzędowy UE L 165/5).

- 1.8. „Mediator” oznacza osobę uprawnioną do rozwiązywania sporów pomiędzy Konsumentem a Przedsiębiorcą będącym członkiem e-Izby, wskazaną w uchwale Zarządu podmiotu uprawnionego ADR e-Izby (dalej „podmiot uprawniony ADR”), spośród osób zgłoszonych przez Partnerów e-Izby – kancelarii prawnych, posiadającą co najmniej uprawnienia adwokata lub radcy prawnego lub tytuł doktora nauk prawnych, a także posiadającą wiedzę i doświadczenie w rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz mediacji.
- 1.9. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie dla sporów transgranicznych, w których Przedsiębiorca – członek e-Izby jest zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej a Konsument jest rezydentem innego kraju członkowskiego UE.
- 1.10. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do sporów krajowych, w których zarówno Przedsiębiorca – członek e-Izby, jak i Konsument są rezydentami Rzeczypospolitej Polskiej.
- 1.11. Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do umowy w zakresie, w jakim dotyczy ona usług medycznych świadczonych przez profesjonalny personel medyczny na rzecz pacjentów w celu zbadania, utrzymania lub przywrócenia ich stanu zdrowia, włączając przepisanie, wdrożenie i podanie produktów i urządzeń medycznych oraz innych usług wymienionych w art. 5 pkt. 5 ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r. poz. 1823).
- 1.12. Postępowanie będzie przeprowadzone na podstawie dokumentów dostarczonych w postaci elektronicznej lub papierowej.
- 1.13. W przypadku zgłoszenia roszczenia wobec Przedsiębiorcy – członka e-Izby, który zobowiązał się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z Konsumentami i właściwy dla niego jest niniejszy podmiot uprawniony ADR oraz w przypadku nie złożenia Konsumentowi oświadczenia o odmowie wzięcia udziału w postępowaniu oraz braku oświadczenia przewidzianego w pkt. 4.6. Regulaminu automatycznie zostaje on włączony do postępowania.
- 1.14. Wniosek Konsumenta wszczynający postępowanie nie może być skutecznie złożony po upływie okresów przedawnienia roszczeń, określonych przez ustawę z dnia 23.04.1964 Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016. poz. 380 t.j.), z tym zastrzeżeniem, że termin przedawnienia nie może być krótszy niż rok od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną w celu bezpośredniego rozwiązania sporu, dalej „Data Przedawnienia Reklamacji”.
- 1.15. Dla uczestniczenia w określonym niniejszym Regulaminie postępowaniu nie jest wymagane ustanowienie pełnomocnika. Każda ze stron we własnym zakresie decyduje o tym, czy potrzebuje niezależnego doradztwa prawnego.
- 1.16. Mediator, jako osoba powołana do rozwiązania sporu pomiędzy Konsumentem a Przedsiębiorcą – członkiem e-Izby nie może świadczyć porad prawnych lub działać w charakterze doradcy prawnego którejkolwiek ze stron, w sprawach dotyczących rozwiązywanego sporu, w każdym czasie.

- 1.17. Formularz Skargi stosowanej w postępowaniu jest dostępny na stronie internetowej www.mediacjaizba.pl (dalej „Strona internetowa”).
- 1.18. Domyślną formą wszelkiej korespondencji jest poczta e-mail, tym samym, o ile jest to możliwe, wszystkie dokumenty powinny być przekazywane w postaci elektronicznej drogą elektroniczną. Dokumenty składane w postaci papierowej przekazywane są na adres siedziby podmiotu uprawnionego ADR.
- 1.19. Domyślnym językiem komunikacji jest język polski, o ile strony i Mediator nie dokonali wyboru innego języka.
- 1.20. Przyjmuje się, że wszystkie postępowania mediacyjne powinny odbywać się przy użyciu środków elektronicznych, a miejsce prowadzenia postępowań jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2.1.1. Odmowa zajęcia się sporem przez Podmiot uprawniony ADR.

- 2.1. Podmiot uprawniony ADR może odmówić rozpatrzenia i zajęcia się sporem na gruncie niniejszego Regulaminu w następujących przypadkach:
 - 1.1.1. kiedy przedmiot sporu wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością podmiotu uprawnionego ADR,
 - 2.1.1. przed wniesieniem sprawy do podmiotu ADR Konsument nie dokonał próby skontaktowania się z Przedsiębiorcą w celu omówienia reklamacji, tym samym nie podjął próby rozwiązania sporu bezpośrednio z Przedsiębiorcą,
 - 3.1.1. w ocenie podmiotu ADR spór jest błahy, bezzasadny lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwość dla drugiej strony,
 - 4.1.1. wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 EUR albo wyższa niż 5000 EUR (lub równowartość tych kwot w przeliczeniu na złote polskie po średnim kursie NBP z dnia złożenia wniosku o wszczęciu postępowania)
 - 5.1.1. spór jest aktualnie rozpatrywany lub był uprzednio rozpoznany przez inną jednostkę ADR, inny właściwy podmiot lub przez sąd powszechny,
 - 6.1.1. Konsument złożył reklamację do podmiotu ADR po Dacie Przedawnienia Reklamacji,
 - 7.1.1. w ocenie podmiotu ADR, rozpoznanie tego rodzaju sporu w istotny sposób zakłóciłoby efektywne funkcjonowanie Izby Gospodarki Elektronicznej,
- 2.2. W przypadku decyzji o odmowie rozpatrzenia sporu podmiot uprawniony ADR poinformuje o tym strony i przedstawi uzasadnienie odmowy. Podmiot uprawniony ADR przedstawi odmowę najpóźniej w terminie trzech tygodni od dnia otrzymania kompletnego wniosku o wszczęcie postępowania (spełniającego wszystkie przewidziane w Regulaminie warunki).

3.1.1. Ogólne zasady postępowania

- 3.1. Każda ze stron może wycofać się z udziału w postępowaniu na każdym jego etapie. Wycofanie się z udziału w postępowaniu nie skutkuje zwrotem wniesionych wpisów lub opłat, z zastrzeżeniem pkt. 7.4 Regulaminu.
- 3.2. Spór może zostać uznany za rozwiązany przed przedstawieniem stronom propozycji rozwiązania przez Mediatora jedynie w przypadku uzyskania pisemnej, zgodnej informacji od wszystkich stron o osiągnięciu porozumienia.
- 3.3. Mediator sporządzi protokół zawierający przebieg postępowania oraz jego wynik wraz ze zwięzłym uzasadnieniem propozycji rozwiązania sprawy.
- 3.4. Rozstrzygnięcie sporu w niniejszym postępowaniu nie pozbawia stron prawa do dochodzenia swoich praw w postępowaniu sądowym.

4.1.1. Kompletowanie dokumentacji

- 4.1. Konsument może wnioskować o wszczęcie postępowania jedynie w przypadku braku możliwości osiągnięcia porozumienia z Przedsiębiorcą – członkiem e-Izby, wynikającego z wyczerpania wszystkich wewnętrznych procedur reklamacyjnych stosowanych przez Przedsiębiorcę.
- 4.2. Jeśli Konsument zdecyduje się na niniejsze postępowania, to winien on wnieść do podmiotu uprawnionego ADR wniosek za pomocą elektronicznego Formularza Skargi udostępnionego na Stronie internetowej lub przesłać wypełniony Formularz Skargi w postaci papierowej na adres siedziby podmiotu uprawnionego ADR wraz z dodatkowymi dokumentami i materiałami (Kompletną Dokumentację Roszczenia).
- 4.3. Wniosek Konsumenta o wszczęcie postępowania składany na Formularzu Skargi zawiera:
 1. Treść podstawową:
 - 1.1.1. Oznaczenie Przedsiębiorcy – członka e-Izby (nazwę, adres, adres e-mail lub stronę www);
 - 2.1.1. Dane Osoby składającej skargę oraz oznaczenie Konsumenta (płeć, język, imię i nazwisko, adres, e-mail, telefon stacjonarny lub komórkowy);
 - 3.1.1. Dokładnie określone żądanie Skargi;
 - 4.1.1. Wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w pkt. 5.1. Regulaminu;
 - 5.1.1. Podpis wnioskodawcy.

2. Elementy dodatkowe:

6.1.1. Uzupełniający w stosunku do żądania opis transakcji związanej ze skargą, w tym: numer klienta / zamówienia, rodzaj towaru lub usługi, cena brutto towaru lub usługi, data zakupu, czy zakup nastąpił poprzez stronę www lub inny środek elektroniczny, czy spór był już rozwiązany przez inny podmiot, inny ADR lub sąd, jaki był dotychczasowy kontakt z Przedsiębiorcą (e-mail, tel.), jakie rozwiązanie Państwo zaproponowali, jakie są Państwa oczekiwania w związku z tą reklamacją;

7.1.1. Dokumenty użyteczne w zrozumieniu konfliktu (np. prowadzona przez strony korespondencja w procesie reklamacyjnym, dotychczasowe stanowisko Przedsiębiorcy, dodatkowe opisy lub zdjęcia potwierdzające wadliwość towaru lub usługi);

8.1.1. Potwierdzenie uiszczenia wpisu, o którym mowa w pkt. 7.4 Regulaminu.

- 4.4. Wniosek Konsumenta, uzupełniony w zakresie treści podstawowej powinien zostać doręczony podmiotowi ADR przez Konsumenta przed upływem Daty Przedawnienia Reklamacji. Jeśli Wniosek w zakresie treści podstawowej został doręczony podmiotowi uprawnionemu ADR po upływie Daty Przedawnienia Reklamacji, Przedsiębiorca może wyrazić zgodę na wszczęcie postępowania ale nie jest do tego zobowiązany.
- 4.5. Nieuzupełnienie wniosku Konsumenta w zakresie treści podstawowej uniemożliwia wszczęcie postępowania. Brak elementów dodatkowych wniosku skutkuje wszczęciem postępowania oraz wezwaniem Konsumenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku. Nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje niezwłoczne zakończenie przez podmiot uprawniony ADR wszczętego postępowania oraz zwrot wniosku.
- 4.6. Podmiot uprawniony ADR poinformuje Przedsiębiorcę – członka e-Izby o złożeniu przez Konsumenta wniosku o wszczęcie postępowania, następnie dostarczy Przedsiębiorcy przy pomocy środków elektronicznych Kompletną Dokumentację Roszczenia oraz wyznaczy mu 7 dniowy termin na złożenie oświadczenia o wyrażeniu zgody lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu, o ile takie oświadczenie nie zostało złożone w procesie ubiegania się o członkostwo e-Izbie.
- 4.7. Przedsiębiorca nie może zgłosić roszczenia wzajemnego przeciwko Konsumentowi.
- 4.8. Od dnia otrzymania Kompletniej Dokumentacji Roszczenia Przedsiębiorca ma 7 dni na dostarczenie dokumentów i materiałów dodatkowych, na których zamierza oprzeć swoje stanowisko („Dokumentacja Przedsiębiorcy”).
- 4.9. Po otrzymaniu Dokumentacji Przedsiębiorcy, podmiot uprawniony ADR prześle wszystkie otrzymane dokumenty Konsumentowi, który będzie zobowiązany do złożenia w terminie 3 dni Odpowiedzi („Odpowiedź Konsumenta”).
- 4.10. Treść Odpowiedzi musi być ograniczona do kwestii wynikających z Dokumentacji Przedsiębiorcy. Konsument nie może podnosić żadnych nowych roszczeń. Konsument

powinien ponadto wskazać, z którymi elementami Dokumentacji Przedsiębiorcy się zgadza, a które z elementów pozostają sporne, wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.

- 4.11. Podmiot uprawniony ADR wyśle kopię Odpowiedzi Konsumenta do Przedsiębiorcy, który w ciągu 3 dni może przedstawić własną Odpowiedź („Odpowiedź Przedsiębiorcy”) i określić, z jakimi kwestiami podniesionymi przez Konsumenta się zgadza a z jakimi nie, wraz z podaniem uzasadnienia. Przedsiębiorca nie może podnosić żadnych nowych kwestii czy nowych punktów Obrony.
- 4.12. Dokumentacja Roszczenia, Dokumentacja Przedsiębiorcy, Odpowiedź Konsumenta oraz Odpowiedź Przedsiębiorcy tworzą Kompletny Akt sprawy („Kompletny Akt”). Podmiot uprawniony ADR potwierdzi obu stronom otrzymanie Kompletnych Akt.

5.1.1. Przebieg postępowania

- 5.1. Podmiot ADR rozwiązuje spory poprzez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony (mediacja) lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja).
- 5.2. Po otrzymaniu Kompletnych Akt oraz należnych opłat (zgodnie z aktualnymi stawkami opublikowanymi na Stronie internetowej) podmiot uprawniony ADR wskaże Mediatora spośród powołanych przez siebie Mediatorów.
- 5.3. Mediator potwierdzi wyrażenie zgody na powołanie oraz potwierdzi, że nie skutkuje ono żadnym konfliktem interesów dotyczącym kwestii będących przedmiotem sporu.
- 5.4. Podmiot uprawniony ADR poinformuje strony o powołaniu oraz o imieniu i nazwisku Mediatora a także prześle Kompletny Akt do Mediatora.
- 5.5. Mediator zapozna się ze wszystkimi dokumentami a także będzie uprawniony do zobowiązania stron do przedstawienia dalszych informacji.
- 5.6. Mediator przeprowadza postępowanie poprzez platformę elektroniczną podmiotu uprawnionego ADR, a także w razie potrzeby umożliwi przekazywanie dokumentów w postaci papierowej.
- 5.7. W zależności od wybranego przez strony rodzaju postępowania Mediator jest uprawniony do nakłaniania stron do zbliżenia swoich stanowisk lub do przedstawienia propozycji rozwiązania sporu według własnego uznania, jednak w granicach wyznaczonych przepisami prawa i zgodnie z zachowaniem względów słuszności. W szczególności, Mediator ma prawo do kształtowania przebiegu postępowania, w tym do określania terminów i innych wymogów proceduralnych, a także do
 - 1.1.1. zezwalania stronom na przedstawienie dalszych stanowisk lub korygowania Dokumentacji Roszczenia lub Dokumentacji Przedsiębiorcy;
 - 2.1.1. zobowiązywania stron do udzielenia dalszych informacji oraz do odbierania i rozpatrywania dodatkowych oświadczeń, według własnego uznania;

- 3.1.1. wydawania zarządzeń dotyczących wszelkich kwestii proceduralnych, które Mediator uzna za konieczne; oraz
- 5.8. Jeśli którakolwiek ze stron nie dostarczy wymaganych przez Mediatora dokumentów lub informacji lub w inny sposób nie wykonana zarządzenia Mediatora, postępowanie będzie kontynuowane mimo nie wykonania zarządzenia.
- 5.9. Podmiot uprawniony ADR powoła nowego Mediatora jeśli pierwotnie powołany nie będzie w stanie prowadzić sprawy, ze względu na przyczyny wskazane w pkt. 6.7 oraz 6.8. Regulaminu. Podmiot uprawniony ADR poinformuje o tym strony.
- 5.10. W ciągu 30 dni od otrzymania przez Mediatora Kompletnych Akt lub od daty otrzymania przez niego ostatniej z wymaganych dodatkowych informacji, jednak nie później niż w ciągu 90 dni od otrzymania przez podmiot uprawniony ADR kompletnego wniosku o wszczęcie postępowania (Kompletnej Dokumentacji Roszczenia), Mediator doręczy propozycję rozwiązania sporu do podmiotu uprawnionego ADR a następnie podmiot uprawniony ADR wyśle wersję elektroniczną propozycji rozwiązania sporu do każdej ze stron.
- 5.11. Strony będą zobowiązane do poinformowania podmiotu uprawnionego ADR czy wyrażają zgodę lub zastosowały się do otrzymanej propozycji rozwiązania sporu, w ciągu 14 dni od wysłania go stronom.
- 5.12. Poza korektą oczywistych omyłek pisarskich, która jest dopuszczona przepisami prawa, zarówno podmiot uprawniony ADR, jak i Mediator nie mogą prowadzić jakiegokolwiek korespondencji lub negocjacji dotyczących przesłanej propozycji rozwiązania sporu.
- 5.13. Mediator odpowiada względem stron za czynności lub zaniechanie dokonane w związku z postępowaniem prowadzonym zgodnie z niniejszym Regulaminem, w sytuacji, gdy dopuścił się działań bezprawnych lub dokonał ich w złej wierze.

6.1.1. Mediator – Niezależność, kadencja i przesłanki odwołania

- 6.1. Każdy Mediator podmiotu uprawnionego ADR powoływany jest przez Zarząd e-Izby na samodzielnią 3 (trzy letnią) kadencję. Mediator może sprawować swoją funkcję maksymalnie przez dwie kadencje.
- 6.2. Mediator powoływany jest przez Zarząd e-Izby w drodze uchwały, wyłącznie spośród osób spełniających wymogi dot. minimalnego poziomu wiedzy i kompetencji opisane w pkt. 1.8. i 6.6. Regulaminu oraz nie powiązanych osobowo (np. zatrudnionych, powołanych do zarządów lub pełnienia innych funkcji) lub kapitałowo (posiadających więcej niż 10% udziałów lub akcji lub udział w zysku, względnie prawo do powołania osób do organów) z przedsiębiorcami – członkami e-Izby.
- 6.3. Po powołaniu do grona Mediatorów podmiotu uprawnionego ADR e-Izba zawiera z Mediatorem stosowną umowę związaną z pełnieniem funkcji Mediatora, w której zostanie określone

wynagrodzenie za przeprowadzone postępowanie. Wysokość lub zapłata wynagrodzenia nie może być uzależniona od wyniku danego postępowania.

- 6.4. Mediator jest niezależny od stron postępowania, w trakcie postępowania nie może przyjmować od żadnej ze stron instrukcji, zaleceń lub wskazówek co do sposobu rozwiązania sporu.
- 6.5. Przed przyjęciem prowadzenia danej sprawy wybrany Mediator powinien ujawnić stronom i e-Izbie wszelkie okoliczności, które mogą wzbudzić uzasadnione wątpliwości, co do jego bezstronności i niezależności lub potwierdzić pisemnie (w postaci elektronicznej), że takie okoliczności nie występują.
- 6.6. Na listę Mediatorów może zostać wpisana osoba, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca w pełni z praw publicznych, dysponująca odpowiednią wiedzą prawniczą i doświadczeniem zawodowym, która ukończyła wyższe studia prawnicze i wykonuje zawód adwokata lub radcy prawnego lub posiada, co najmniej stopień doktora nauk prawnych.
- 6.7. Mediator zostanie pozbawiony swojej funkcji przed upływem jego kadencji, przez Zarząd e-Izby w sytuacji gdy:
 - 1.1.1. utracił zdolność do czynności prawnych lub został pozbawiony praw publicznych,
 - 2.1.1. został skreślony z listy adwokatów lub radców prawnych lub odebrano mu stopień / tytuł naukowy,
 - 3.1.1. został skazany prawomocnie wyrokiem sądu za popełnienie jakiegokolwiek przestępstwa.
- 6.8. Mediator, na uzasadnione żądanie strony może zostać wyłączony od prowadzenia danego postępowania jeżeli zachodzą okoliczności, które wzbudzają wątpliwości co do jego niezależności lub obiektywności. Decyzję o wyłączeniu podejmuje Zarząd e-Izby po uprzednim otrzymaniu pisemnego stanowiska Mediatora, w terminie 7 dni od otrzymania żądania wyłączenia. W terminie 2 dni od wyłączenia zostanie wyznaczony nowy Mediator.

7. Koszty postępowania

- 7.1. Koszty pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym koszty administracyjne pokrywa e-Izba z wpisów oraz opłat uzyskanych od Konsumenta i Przedsiębiorcy – członka e-Izby.
- 7.2. Źródłami finansowania e-Izby są:
 - 1.1.1. Opłaty wpisowe;
 - 2.1.1. Składki członkowskie;
 - 3.1.1. Krajowe i zagraniczne darowizny, zapisy, spadki;
 - 4.1.1. Dotacje i subwencje otrzymywane z kraju i z zagranicy;
 - 5.1.1. Dochody z działalności gospodarczej prowadzonej przez e-Izbę;
 - 6.1.1. Inne źródła dopuszczalne przez przepisy prawa.
- 7.3. E-Izba wyodrębni oddzielny i celowy budżet przeznaczony na wykonywanie zadań przez osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

- 7.4. Konsument ponosi symboliczną opłatę związaną z wniesieniem wniosku o rozwiązanie sporu, w wysokości 20 złotych (wpis). Konsument nie ponosi żadnych innych opłat związanych z prowadzeniem postępowania przez podmiot uprawniony ADR, w tym w związku z udostępnioną platformą internetową. Konsument uiszcza wpis przelewem na rachunek bankowy podmiotu uprawnionego ADR wskazany na Stronie internetowej, w dniu wysyłania wypełnionego Formularz Skargi do podmiotu uprawnionego ADR lub na wezwania podmiotu uprawnionego ADR, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W przypadku braku wniesienia wpisu pomimo wezwania Konsumenta do uzupełnienia tego braku, wniosek o wszczęcie postępowania zostanie zwrócony, a postępowanie niezwłocznie zakończone. Jeżeli Przedsiębiorca – członek e-Izby odmówi udziału w postępowaniu uiszczony przez Konsumenta wpis zostanie zwrócony w terminie 7 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odmowie Przedsiębiorcy udziału w postępowaniu.
- 7.5. Przedsiębiorca – członek e-Izby poniesie wpis w związku z wniesieniem sprawy przez Konsumenta a także opłatę za prowadzenie sprawy, które zostaną mu przedstawione przez podmiot uprawniony ADR w momencie poinformowania go o wniesieniu sprawy, w wysokości zgodnej z opublikowanym na Stronie internetowej wykazem opłat. Wpis oraz w/w opłatę Przedsiębiorca winien uiścić na rzecz podmiotu uprawnionego ADR przelewem bankowym, najpóźniej w terminie 7 dni od dnia przedstawienia informacji o wniesieniu sprawy przez Konsumenta, na rachunek bankowy wskazany na Stronie internetowej. Brak uiszczenia wpisu lub opłaty przez Przedsiębiorcę – członka e-Izby nie wstrzymuje rozpoznania wniosku Konsumenta lecz uprawnia podmiot ADR do przymusowego dochodzenia tych kwot. Przedsiębiorca nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu wniesionych przez siebie kwot w całości lub w części.
- 7.6. Każda ze stron samodzielnie ponosi koszty przygotowania i złożenia przez siebie niezbędnych dokumentów, włączając koszty ewentualnego zastępstwa prawnego.

8. Poufność

- 8.1. Zarówno Konsument, jak i Przedsiębiorca są zobowiązani do nieujawniania osobom trzecim, w każdym czasie, żadnych szczegółów postępowania, o ile nie ma to na celu wykonania propozycji rozwiązania sporu.
- 8.2. Podmiot uprawniony ADR jest uprawniony do badania propozycji rozwiązań sporu w celu monitorowania efektywności niniejszych procedur oraz opracowania lub publikacji wyników swoich badań i opracowywania sprawozdań.
- 8.3. Dane osobowe mogą zostać ujawnione wyłącznie w celu wykonania wyniku postępowania lub w przypadkach przewidzianych prawem, w odpowiedzi na orzeczenie sądu lub zarządzenie organu administracji publicznej.

- 8.4. O ile żadna ze stron nie wnosi inaczej, podmiot uprawniony ADR może dokonać zniszczenia wszystkich dokumentów związanych z postępowaniem w ciągu dwunastu miesięcy od doręczenia stronom propozycji rozwiązania sporu.

9. Właściwe Prawo

- 9.1. Wszystkie postępowania, wszczęte na podstawie niniejszego Regulaminu przeprowadzane są w oparciu o ustawę z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016r. poz. 1823) oraz Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 524/2013 z dnia 21 maja 2013r w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).
- 9.2. W trakcie rozpatrywania sporu pomiędzy Konsumentem a Przedsiębiorcą nie stosuje się przepisów o mediacji uregulowanych w ustawie z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz.U. z 2016r. poz. 1822).