

FORMULARZ INFORMACYJNY DOTYCZĄCY KREDYTU KONSUMENCKIEGO

1. Dane identyfikacyjne i kontaktowe dotyczące Kredytodawcy.	
Kredytodawca	SOLVEN Finance sp. z o.o. spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Szczecinie przy Al. Wojska Polskiego 62, 70 – 477 Szczecin, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Szczecin – Centrum w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000610849, NIP: 8522619866; REGON: 364187350, wpisana do Rejestru Instytucji Pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego o numerze RIP000174, o kapitale zakładowym w wysokości 5.000.000 zł.
Adres (siedziba)	Al. Wojska Polskiego 62, 70 – 477 Szczecin
Numer telefonu	22 230 230 2
Adres poczty elektronicznej	biuro@solven.pl
Numer faksu	Nie dotyczy
Adres strony internetowej:	https://www.polozyczka.pl/
Pośrednik kredytowy	Nie dotyczy
Adres	Nie dotyczy
Numer telefonu	Nie dotyczy
Adres poczty elektronicznej	Nie dotyczy
Numer faksu	Nie dotyczy
Adres strony internetowej:	Nie dotyczy
2. Opis głównych cech kredytu	
Rodzaj kredytu	Pożyczka gotówkowa, z przeznaczeniem na realizację celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą Pożyczkobiorcy (kredyt konsumencki).
Całkowita kwota kredytu Suma wszystkich środków pieniężnych, które zostaną Panu/Pani udostępnione.	1000,00 PLN
Terminy i sposób wypłaty kredytu W jaki sposób i w jakim terminie otrzyma Pan/Pani środki pieniężne	Po zatwierdzeniu wniosku o Pożyczkę i zawarciu umowy, wypłata środków pieniężnych następuje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od wydania pozytywnej decyzji o udzieleniu pożyczki, w formie przelewu na rachunek bankowy Pożyczkobiorcy.
Czas obowiązywania umowy	Umowa pożyczki zawarta jest na okres 15 dni.
Zasady i terminy spłaty kredytu	<p>Kwotę pożyczki wraz ze wszystkimi opłatami, to jest 1255,11 PLN, należy spłacić w terminie 15 dni od dnia wypłaty całkowitej kwoty pożyczki:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) w formie przelewu na rachunek bankowy Pożyczkodawcy prowadzony w Banku Polska Kasa Opieki S.A. o numerze; 2) poprzez konto internetowe Pożyczkobiorcy na stronie internetowej www.solven.pl, za pośrednictwem Blue Media S.A. z siedzibą przy ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot. W takim przypadku Blue Media S.A. pobiera prowizję w wysokości 2,00 zł (słownie: dwa złote). Kwota ta nie stanowi przychodu Pożyczkodawcy, a Pożyczkobiorca nie ma obowiązku skorzystania z tej formy dokonania płatności. <p>Każda wpłacona przez Pożyczkobiorcę kwota, tytułem zwrotu należności określonych w Umowie pożyczki, będzie kolejno zaliczana przez Pożyczkodawcę na spłatę następujących należności:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) odsetki za opóźnienie; 2) odsetki kapitałowe; 3) prowizja; 4) prowizja za przedłużenie Terminu spłaty (jeżeli Pożyczkobiorca skorzystał z przedłużenia terminu spłaty); 5) kwota Pożyczki. <p>W przypadku wszczęcia przez Pożyczkodawcę postępowania sądowego, postępowania egzekucyjnego, w wyniku czego właściwy organ sądowy lub egzekucyjny przyzna Pożyczkodawcy dodatkowe koszty, w tym koszty sądowe, koszty egzekucyjne lub koszty zastępstwa procesowego wykonywanego przez radcę prawnego lub adwokata, wszelkie dokonywane przez Pożyczkobiorcę lub organ egzekucyjny spłaty (wpłaty) będą w pierwszym rzędzie zaliczane przez Pożyczkodawcę na poczet rozliczenia poniżej wskazanych należności, przed należnościami wskazanymi powyżej w pkt od 1 do 5, zgodnie z podaną kolejnością:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) koszty egzekucyjne; 2) koszty sądowe; 3) koszty zastępstwa procesowego wykonywanego przez radcę prawnego lub adwokata w postępowaniu sądowym; 4) koszty zastępstwa procesowego wykonywanego przez radcę prawnego lub adwokata w postępowaniu o nadanie prawomocnemu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności; 5) koszty zastępstwa procesowego wykonywanego przez radcę prawnego lub adwokata w postępowaniu egzekucyjnym.
Całkowita kwota do zapłaty Jest to suma wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępni Panu/Pani oraz wszelkie koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt.	1255,11 PLN
Kredyt wiązany lub w formie odroczonej płatności <ul style="list-style-type: none">• opis towaru lub usługi• cena	Nie dotyczy

Wymagane zabezpieczenia kredytu Zabezpieczenie, jakie będzie Pan/Pani musiał/a przedstawić w związku z umową o kredyt.	Nie dotyczy
Informacja, czy umowa o kredyt przewiduje gwarancję spłaty całkowitej kwoty kredytu wypłaconej na jej podstawie Jeżeli zgodnie z postanowieniami umowy o kredyt, płatności dokonywane przez Pana/Panią nie są zaliczane do spłaty całkowitej kwoty kredytu, ale będą wykorzystywane do zgromadzenia kapitału przez okresy i na zasadach określonych w umowie o kredyt lub w umowie dodatkowej, to umowa o kredyt nie przewiduje gwarancji spłaty całkowitej kwoty kredytu wypłaconej na jej podstawie.	Nie dotyczy
3. Koszty kredytu	
Stopa oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany	Stopa oprocentowania kredytu jest zmienna i wynosi na dzień sporządzenia niniejszego formularza 10 % w skali roku. Stopa procentowa obliczana jest jako dwukrotność sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych (odsetki maksymalne- dwukrotności wysokości odsetek ustawowych zgodnie z art. 359 § 2 (1) Kodeksu cywilnego). Wysokość stopy oprocentowania Pożyczki ulega obniżeniu do aktualnej wysokości stopy odsetek maksymalnych w przypadku obniżenia wysokości stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego. W przypadku późniejszego podwyższenia wysokości stopy odsetek maksymalnych, wysokość stopy oprocentowania Pożyczki niezwłocznie powraca do swej pierwotnej wysokości, jednakże nie więcej niż do aktualnej wysokości stopy odsetek maksymalnych.
Rzeczywista roczna stopa oprocentowania Jest to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym, przedstawiona, aby pomóc Panu/Pani w porównaniu oferowanych kredytów.	Rzeczywista roczna stopa oprocentowania - RRSO: 25091.47 % Założenia przyjęte do obliczenia rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania: całkowita kwota pożyczki - 1000,00 PLN, czas obowiązywania umowy - 15 dni, oprocentowanie zmienne - 10 % w skali roku, prowizja: - 251,00 PLN, odsetki kapitałowe - 4,11 PLN, całkowita kwota do zapłaty - 1255,11 PLN. Reprezentatywny przykład: RRSO 1968,24 % przy następujących założeniach: całkowita kwota pożyczki - 1200,00 PLN, czas obowiązywania umowy - 30 dni, oprocentowanie zmienne - 10 % w skali roku, prowizja - 329,40 PLN, odsetki kapitałowe - 9,86 PLN, całkowita kwota do zapłaty - 1539,26 PLN. Kalkulacja została dokonana na dzień 20 lipca 2018 roku na reprezentatywnym przykładzie. Pożyczkodawca informuje, że przy obliczeniu rocznej rzeczywistej stopy oprocentowania („RRSO”) zostały przyjęte następujące założenia: 1) RRSO - stanowi Całkowity Koszt Pożyczki ponoszony przez Pożyczkobiorcę, wyrażony jako wartość procentowa Całkowitej Kwoty Pożyczki w stosunku rocznym, oblicza się zgodnie ze wzorem zamieszczonym w Załączniku do Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2018 r., poz. 993); 2) do celów obliczenia RRSO uwzględnia się Całkowity Koszt Pożyczki ponoszony przez Pożyczkobiorcę; 3) umowa będzie obowiązywać przez czas, na który została zawarta a Pożyczkodawca i Pożyczkobiorca wypełnią zobowiązania wynikające z Umowy w terminach w niej określonych, odstępy czasu między datami używanymi w obliczeniach wyrażone będą w latach lub w ułamkach roku, przy czym rok liczy 365 dni, a w przypadku lat przestępnych 366 dni, 52 tygodnie lub dwanaście równych miesięcy. Przyjmuje się, że równy miesiąc ma 30,41666 dni; 4) wynik obliczeń podaje się z dokładnością do co najmniej jednego miejsca po przecinku, przy czym jeżeli cyfra występująca po wybranym przez obliczającego miejscu po przecinku jest mniejsza niż 5, cyfrę tę pomija się, gdy zaś jest większa albo równa 5, cyfrę poprzedzającą zwiększa się o 1.
Obowiązek zawarcia umowy dodatkowej Do uzyskania kredytu konieczne jest zawarcie przez Pana/Panią umowy dodatkowej, w szczególności umowy ubezpieczenia lub innej umowy.	Obowiązek zawarcia umowy dodatkowej, w szczególności umowy ubezpieczenia: Nie Rodzaj ubezpieczenia oraz jego koszt: Nie dotyczy Obowiązek skorzystania z usługi dodatkowej: Nie Rodzaj usługi dodatkowej oraz jej koszt: Nie dotyczy
Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt	Z udzieleniem Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę Pożyczki związane są następujące Koszty pożyczki: 1) Prowizja - 251,00 PLN, obejmująca koszty związane z obsługą Umowy pożyczki w czasie jej obowiązywania. Prowizja administracyjna jest naliczana proporcjonalnie do okresu rzeczywistego kredytowania; 2) Prowizja za przedłużenie Terminu spłaty zgodnie z Tabelą kosztów, Załącznik nr 1 do Umowy pożyczki (jeżeli Pożyczkobiorca skorzystał z przedłużenia terminu spłaty); 3) Odsetki kapitałowe, zgodnie ze wskazaną powyżej stopą oprocentowania pożyczki.
Koszty prowadzenia jednego lub kilku rachunków w celu dokonywania wpłat i wypłat środków pieniężnych	Nie dotyczy
Koszty korzystania z kart kredytowych	Nie dotyczy
Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową	Nie dotyczy
Warunki, na jakich koszty związane z umową kredytu mogą ulegać zmianie	Koszty związane z Umową mogą ulec zmianie w przypadku złożenia wniosku o przedłużenie spłaty pożyczki krótkoterminowej, które wiąże się z uiszczeniem prowizji za przedłużenie okresu spłaty.
Opłaty notarialne	Nie dotyczy

<p>Skutek braku płatności Skutki braku płatności mogą być dla Pana / Pani następujące</p>	<p>W przypadku braku lub w przypadku opóźnienia w płatności, możesz zostać obciążony odsetkami za opóźnienie w wysokości odsetek maksymalnych, określonych art. 481 § 2 (1) Kodeksu cywilnego, tj. równymi dwukrotności sumy aktualnej stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych (w stosunku rocznym). Na dzień sporządzenia niniejszego Formularza Informacyjnego odsetki maksymalne za opóźnienie wynoszą 14% w stosunku rocznym.</p> <p>Zmiana stopy odsetek maksymalnych za opóźnienie następuje w przypadku zmiany stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego, odpowiednio do zmiany tej stopy. W przypadku zmiany stopy odsetek maksymalnych za opóźnienie, Pożyczkobiorca otrzymuje od Pożyczkodawcy niezwłocznie informację o tej zmianie ze wskazaniem nowej wysokości stopy odsetek maksymalnych za opóźnienie.</p> <p>W przypadku zmiany stopy odsetek maksymalnych za opóźnienie Pożyczkodawca nalicza odsetki według nowej stopy od dnia zmiany stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego.</p> <p>Pożyczkodawca ma również prawo do podjęcia działań mających na celu odzyskanie swojej wierzytelności tj.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) podjęcia wobec Pożyczkobiorcy wskazanych poniżej czynności upominawczych na etapie przedsądowym, we własnym zakresie lub zlecenie podjęcia przedmiotowych czynności upominawczych osobie trzeciej; <ol style="list-style-type: none"> a. wysyłanie do Pożyczkobiorcy monitów za pośrednictwem poczty elektronicznej; b. wysyłanie do Pożyczkobiorcy monitów w formie krótkich wiadomości tekstowych SMS; c. wysyłanie do Pożyczkobiorcy monitów w formie krótkich wiadomości głosowych VMS; d. wysyłanie do Pożyczkobiorcy monitów za pośrednictwem korespondencji pocztowej; e. bezpośredni kontakt telefoniczny z Pożyczkobiorcą; f. podejmowanie czynności upominawczych w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy. 2) wystąpienie przeciwko Pożyczkobiorcy na drogę postępowania sądowego w celu uzyskania tytułu egzekucyjnego; 3) wystąpienie przeciwko Pożyczkobiorcy na drogę postępowania egzekucyjnego w celu odzyskania przysługujących Pożyczkodawcy należności stwierdzonych tytułem wykonawczym; 4) w przypadku spełnienia przesłanek, o których mowa w art. 14 ust. 1 lub art. 16 ust. 1 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2018 r. poz. 470) przekazanie informacji o braku spłaty przez Pożyczkobiorcę kwoty Pożyczki, Kosztów pożyczki lub kosztów czynności upominawczych do Biura Informacji Gospodarczej; 5) przekazanie informacji o braku spłaty kwoty Pożyczki lub Kosztów Pożyczki do PWIP – na podstawie zgody wyrażonej przez Pożyczkobiorcę na etapie składania Wniosku o pożyczkę.
<p>4. Inne ważne informacje</p>	
<p>Odstąpienie od umowy W terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy ma Pan/Pani prawo do odstąpienia od umowy.</p>	<p>Tak</p>
<p>Spłata kredytu przed terminem określonym w umowie Ma Pan/Pani prawo w każdym czasie do spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w umowie.</p>	<p>Jest Pan/ Pani uprawniony/a do częściowej lub całkowitej spłaty pożyczki przed terminem spłaty pożyczki bez ponoszenia opłat lub kosztów z tego tytułu.</p> <p>W takim wypadku całkowity koszt pożyczki ulegnie obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono udostępnienie pożyczki, chociażby Pożyczkobiorca poniósł je przed spłatą.</p>
<p>Uprawnienie kredytodawcy do zastrzeżenia prowizji za spłatę kredytu przed terminem</p>	<p>Brak prowizji za spłatę przed terminem.</p>
<p>Sprawdzenie w bazie danych Jeśli Kredytodawca odmówi Panu/Pani udzielenia kredytu na podstawie informacji zawartych w bazie danych, kredytodawca niezwłocznie przekaze Panu/Pani bezpłatną informację o wynikach tego sprawdzenia oraz wskaże bazę danych, w której tego sprawdzenia dokonano.</p>	<p>Pożyczkodawca jest zobowiązany do Oceny zdolności kredytowej, w tym przy wykorzystaniu Baz danych oraz wewnętrznych zbiorów danych Pożyczkodawcy.</p> <p>W związku z powyższym Pożyczkodawca informuje Pożyczkobiorcę, że w zakresie, w jakim jest to niezbędne do Oceny zdolności kredytowej, a także niezbędne dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Pożyczkodawcę oraz niezbędne dla zrealizowania określonych przepisami prawa uprawnień i obowiązków Pożyczkodawcy zostanie Pan/ Pani sprawdzony/a w bazie danych:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S. A.; 2) Krajowego Biura informacji Gospodarczej S. A.; 3) Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A.; 4) Wewnętrznej bazy danych Pożyczkodawcy; 5) Bazy danych uczestników Platformy Wymiany; Informacji Pożyczkowej (Lista współpracujących kredytodawców: http://www.credit-check.pl/uczestnicy/).
<p>Prawo do otrzymania projektu umowy o kredyt Masz prawo do otrzymania, na wniosek, bezpłatnego projektu umowy pożyczki, jeżeli w ocenie kredytodawcy spełnia Pan/Pani warunki do udzielenia pożyczki.</p>	<p>Ma Pan/ Pani prawo do bezpłatnego otrzymania egzemplarza projektu Umowy.</p>
<p>Czas obowiązywania formularza</p>	<p>Niniejsza informacja zachowuje ważność od dnia otrzymania przez adresata do dnia spłaty należności wynikających z Umowy pożyczki- w przypadku zawarcia przez Pożyczkobiorcę z Pożyczkodawcą Umowy pożyczki</p>
<p>5. Dodatkowe informacje podawane w przypadku sprzedaży usług finansowych na odległość</p>	
<p>a) Dane dotyczące Kredytodawcy</p>	
<p>Kredytodawca</p>	<p>SOLVEN Finance sp. z o. o.</p>
<p>Adres</p>	<p>Al. Wojska Polskiego 62, 70 – 477 Szczecin</p>
<p>Numer telefonu</p>	<p>22 230 230 2</p>
<p>Adres poczty elektronicznej</p>	<p>biuro@solven.pl</p>
<p>Adres strony internetowej</p>	<p>https://www.polozyczka.pl/</p>
<p>Numer faksu</p>	<p>Nie dotyczy</p>

Rejestr	<p>1) Rejestr Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzony przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000610849;</p> <p>2) Rejestr Instytucji Pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) o numerze RIP000174.</p>
Organ nadzoru	Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
b) Dane dotyczące umowy	
Odstąpienie od Umowy Pożyczki	<p>Pożyczkobiorcy, bez podania przyczyny, przysługuje uprawnienie do odstąpienia od Umowy pożyczki w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, co skutkuje uznaniem Umowy Pożyczki za niezawartą.</p> <p>Pożyczkobiorca nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem, z wyjątkiem Odsetek kapitałowych za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki.</p> <p>Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Pożyczkobiorca zobowiązuje się do zwrotu wypłaconej kwoty Pożyczki wraz z Odsetkami za okres od dnia wypłaty kwoty Pożyczki do dnia jej zwrotu, na Rachunek bankowy Pożyczkodawcy w terminie 30 dni od dnia złożenia Pożyczkodawcy oświadczenia o odstąpieniu. Kwota Odsetek należnych dziennie wynosi 0,27 PLN.</p> <p>W razie opóźnienia w zwrocie, wypłacona Pożyczkobiorcy kwota Pożyczki staje się zadłużeniem przeterminowanym, od którego pobierane są odsetki maksymalne za opóźnienie w wysokości równej dwukrotności sumy aktualnej stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych (w stosunku rocznym), począwszy od 31. dnia po dniu złożenia oświadczenia o odstąpieniu do dnia spłaty. Wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie może ulegać zmianie w przypadku zmiany stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego, odpowiednio do zmiany tej stopy. Stopa procentowa odsetek za opóźnienie aktualna na dzień zawarcia Umowy wynosi 14% w skali roku.</p> <p>Pożyczkobiorca, który odstępuje od Umowy może wystąpić do Pożyczkobiorcy oświadczenie, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy.</p> <p>Termin do odstąpienia jest zachowany, jeżeli Pożyczkobiorca przed jego upływem:</p> <ol style="list-style-type: none"> w przypadku formy pisemnej - złoży na adres siedziby Pożyczkodawcy, tj. SOLVEN Finance sp. z o.o., Al. Wojska Polskiego 62, 70 – 477 Szczecin, oświadczenie o odstąpieniu, przy czym dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem; w przypadku formy elektronicznej - złoży oświadczenie na adres poczty elektronicznej Pożyczkodawcy biuro@solven.pl, przy czym dla zachowania terminu wystarczające jest wprowadzenie wiadomości do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Pożyczkodawca mógł zapoznać się z jego treścią (art. 61 § 2 Kodeksu cywilnego); w przypadku formy dokumentowej- złoży oświadczenie w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie (art. 77 (2) Kodeksu cywilnego).
Wybór prawa właściwego Do zawartej z Panem/ Panią umowy o kredyt będzie miało zastosowanie prawo	Polskie
Postanowienie umowy dotyczące wyboru prawa właściwego	Prawem właściwym dla Umowy jest prawo Rzeczypospolitej Polskiej.
Język umowy	Informacje i warunki umowy będą podawane w języku polskim.
c) Dane dotyczące odwołań	
Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów	<p>Przysługuje Panu/ Pani prawo korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów.</p> <p>Pożyczkobiorca jest uprawniony do składania Pożyczkodawcy reklamacji dotyczących realizacji Umowy pożyczki.</p> <p>Ponadto podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązania sporu jest Rzecznik Finansowy. Dane kontaktowe do Rzecznika Finansowego, jak również szczegółowe informacje dotyczące zasad dostępu oraz postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego znajdują się na oficjalnej stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem https://rf.gov.pl/.</p> <p>W przypadku sporu Pożyczkobiorcy z Pożyczkodawcą dotyczącego Umowy pożyczki, Pożyczkobiorca ma możliwość skorzystania z utworzonej przez Komisję Europejską, Europejskiej Platformy Rozwiązywania Sporów Online („Platforma ODR”). Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową za pomocą, której możliwe jest pozasądowe rozstrzygnięcie przez Internet sporów, dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii. Platforma ODR dostępna jest pod adresem http://ec.europa.eu/odr/.</p>