

# REGULAMIN USŁUGI

Obowiązuje od dnia 01 czerwca 2022.

## ROZDZIAŁ 1: POSTANOWIENIA OGÓLNE

Regulamin określa zasady korzystania z usługi przesyłania pieniędzy „MeestPay”.

1. Usługa MeestPay polega na zapewnieniu poprzez Aplikację Mobilną lub Serwis internetowy [www.meestpay.com](http://www.meestpay.com) oraz dostępny w ramach tego serwisu system realizacji usługi „karta na kartę”, technicznej możliwości złożenia przez Posiadacza Karty zlecenia obciążenia rachunku swojej a następnie uznania rachunku karty płatniczej Odbiorcy.
2. Realizacja transakcji jest możliwa przy użyciu Kart płatniczych dopuszczonych regulacjami Visa lub MasterCard do realizacji Transakcji bez fizycznej obecności elektronicznego środka płatniczego (karty płatniczej) .
3. Usługa MeestPay świadczona jest przez: Operatora Usługi: Meest Transfer Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Ostrowcu Świętokrzyskim, pod adresem: ul. Kilińskiego 30/110, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000326242, NIP PL 9562248359;
4. Usługa „karta na kartę” świadczona jest przez Partnera: Fenige Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Promiennej 10, 03-672 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000461471, NIP 118-209-20-36, REGON 146693435.
5. Celem uniknięcia wszelkich wątpliwości prawnych, Operator zastrzega, że nie wykonuje usług płatniczych, dla których właściwe przepisy zastrzegają obowiązek wpisu do rejestru, w tym rejestru prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Wszystkie Transakcje są wykonywane przez Partnera
6. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
  - **AUTORYZACJA** – weryfikacja Karty Płatniczej i jej posiadacza oraz uzyskanie potwierdzenia od Organizacji Płatniczej możliwości obciążenia Karty Płatniczej Nadawcy oraz możliwości uznania Karty Płatniczej Odbiorcy.
  - **BANK WYDAWCA** – wydawca Karty płatniczej odpowiednio Nadawcy lub Odbiorcy.
  - **KARTA PŁATNICZA** - karta płatnicza wydana w ramach systemów Visa lub MasterCard, dopuszczona regulacjami tychże systemów do realizacji Transakcji bez fizycznej jej obecności.
  - **NADAWCA** – pełnoletnia osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca kartę wydaną przez Bank Wydawcę i płatnik Usługi, który zawiera umowę z Operatorem na podstawie Regulaminu.
  - **KONTO** – informacje o użytkowniku, które zawierają dane niezbędne do identyfikacji osoby podczas łączenia się z systemem, informacje do autoryzacji transakcji i ich księgowania. Dostęp do Konta zapewnia logowanie do indywidualnego panelu administracyjnego za pomocą aplikacji mobilnej "MeestPay" lub strony internetowej serwisu [app.meestpay.com](http://app.meestpay.com).
  - **LIMITY TRANSAKCI** – ograniczenia dzienne i miesięczne Transakcji dokonywanych z Karty i/lub Konta Użytkownika.

- **ODBIORCA** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, posiadacz Karty płatniczej i odbiorca Usługi.
- **OPERATOR USŁUGI** – Meest Transfer Sp z o.o. z siedzibą w Ostrowcu Świętokrzyskim.
- **PARTNER** – Fenige Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
- **POSIADACZ KARTY** – pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca kartę wydaną przez Bank Wydawcę.
- **STRONA** – strona internetowa meestpay.com za pośrednictwem której Użytkownik zleca realizację Transakcji.
- **APLIKACJA MOBILNA** – «MeestPay» oprogramowanie przeznaczone do pracy na smartfonach i innych urządzeniach mobilnych. Aplikacja mobilna do instalacji na urządzeniu mobilnym pobierana jest ze sklepów internetowych aplikacji mobilnych, takich jak App Store, Google Play
- **TRANSAKCJA** – wpłata środków z Karty płatniczej Nadawcy na Kartę płatniczą Odbiorcy w wysokości określonej przez Użytkownika po pozytywnej Autoryzacji nie przekraczająca Limitów Transakcji.
- **USŁUGA** - usługa świadczona przez Operatora polegająca na prowadzeniu Konta Użytkownika z wykorzystaniem Strony lub Aplikacji Mobilnej oraz obejmująca przyjęcie podanych przez Użytkownika danych niezbędnych do wykonania przez Partnera Usługi „karta na kartę”.
- **USŁUGA „KARTA NA KARTĘ”** – usługa świadczona przez Partnera na rzecz Nadawcy, polegająca na obciążeniu konta Karty płatniczej Nadawcy na jego zlecenie oraz uznaniu konta Karty płatniczej Odbiorcy, nie będąca usługą płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz.U. 2016 poz. 1572 z późn. zm.).
- **UŻYTKOWNIK** – pełnoletnia osoba fizyczna która poprawnie utworzyła i aktywowała swoje Konto Użytkownika w systemie Meestpay.

## ROZDZIAŁ 2: ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Zawarcie umowy o świadczenie drogą elektroniczną usług przeglądania zawartości Serwisu dokonuje się poprzez otwarcie żądanej strony Serwisu za pośrednictwem przeglądarki internetowej i nie wymaga rejestracji.
2. Zawarcie umowy o świadczenie drogą elektroniczną usługi prowadzenia konta w serwisie dokonuje się poprzez wypełnienie elektronicznego formularza dostępnego w Serwisie lub w Aplikacji Mobilnej.
3. Każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, a Użytkownik będący Konsumentem posiada również prawo odstąpienia od umowy na zasadach określonych Regulaminem.
4. Formularz rejestracyjny zawiera pola, których wypełnienie jest obowiązkowe. Celem przyspieszenia procesu wypełnienia formularza Operator może wyświetlić określone pola i zgody jako wypełnione domyślnie. Użytkownik lub Partner może jednak w każdym przypadku zmienić treść pola lub cofnąć (odznaczyć) zgodę.
5. W formularzu rejestracyjnym Użytkownik podaje swoje Dane osobowe w zakresie niezbędnym do założenia Konta i weryfikacji tożsamości oraz realizacji umowy o świadczenie usług elektronicznych przez Operatora i Usługi „karta na kartę” przez Partnera.
6. Po wypełnieniu i przesłaniu formularza rejestracyjnego Operator przesyła pocztą elektroniczną na podany adres potwierdzenie założenia Konta.
7. Zawarcie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną jest równoznaczne ze złożeniem niżej wskazanych oświadczeń:  
a) zapoznałem się z treścią Regulaminu oraz Polityki Prywatności. Rozumiem i akceptuję ich postanowienia,

- b) przystępuję do korzystania z usług Operatora dobrowolnie,
- c) spełniam przewidziane w Regulaminie warunki korzystania z Serwisu,
- d) dane podane przeze mnie w formularzu zamówienia są zgodne z prawdą i nie naruszają praw osób trzecich,
- e) wyrażam zgodę na zawarcie umowy drogą elektroniczną,
- f) wyrażam zgodę na gromadzenie i przetwarzanie moich danych osobowych przez Operatora w zakresie niezbędnym do świadczenia usług drogą elektroniczną, na zasadach określonych Regulaminem,
- g) wyrażam zgodę na otrzymywanie na wskazany w formularzu adres e-mail wiadomości i informacji o utrudnieniach, zmianach czy przerwach technicznych w działaniu Serwisu lub Aplikacji Mobilnej.

8. Operator może odmówić zawarcia umowy albo wypowiedzieć zawartą umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w następujących przypadkach:

- a) jeżeli cel rejestracji lub sposób korzystania z usług jest sprzeczny z regulaminem Serwisu,
- b) jeżeli działalność Użytkownika zmierza do popełnienia przestępstwa, a także jeśli narusza prawa osób trzecich,
- c) jeżeli Operator otrzymał zawiadomienie o bezprawnym charakterze podanych danych lub związanej z nimi działalności Użytkownika,
- d) jeżeli Użytkownik przesyła niezamówione informacje handlowe,
- e) jeżeli Użytkownik w rażący lub uporczywy sposób narusza postanowienia Regulaminu,
- f) jeżeli podane przez Użytkownika dane adresowe budzą obiektywnie uzasadnione wątpliwości co do ich poprawności lub zgodności z prawdą, w szczególności Użytkownik podaje nieistniejące miejscowości, nieistniejące w miejscowości ulice, dane postaci fikcyjnych.

9. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną składane jest przez Operatora na podany w formularzu rejestracyjnym adres e-mail.

### **ROZDZIAŁ 3: REJESTRACJA KONTA UŻYTKOWNIKA**

W ramach Serwisu zarejestrować się może osoba fizyczna będąca Posiadaczem Karty wydanej na swoje nazwisko.

1. Proces rejestracji Użytkownika odbywa się tylko i wyłącznie za pośrednictwem Strony lub Aplikacji Mobilnej.
2. W procesie rejestracji Konta Użytkownik podaje swoje dane niezbędne do aktywacji Konta. Aktywacja Konta może zostać wykonana tylko po poprawnym wypełnieniu formularza danych Użytkownika.
3. W celu aktywacji swojego Konta Użytkownik musi zapoznać się i zaakceptować niniejszy Regulamin. Użytkownik na potrzeby aktywacji swojego Konta musi potwierdzić, że podane przez niego dane są poprawne i zgodne ze stanem faktycznym.
4. Użytkownik w procesie aktywacji swojego Konta zapoznaje się i akceptuje Politykę Prywatności Operatora, w szczególności zapoznaje się z zawartymi w niej informacjami Operatora jako administratora danych osobowych, podawanymi podczas zbierania danych osobowych od osoby, której dane dotyczą. Akceptacja Polityki Prywatności Operatora jest wymagana do założenia Konta.
5. Użytkownik odrębnie może wyrazić zgodę na przetwarzanie do celów marketingowych (w tym do celów marketingu bezpośredniego) jego danych osobowych podanych w procesie rejestracji i aktywacji Konta.
6. Użytkownik zobowiązany jest do aktualizacji swoich danych osobowych podanych w trakcie rejestracji Konta w przypadku ich zmiany.

7. Hasło dostępu do Konta Użytkownika zostanie ustalone podczas procesu rejestracji i można je zmienić za pomocą odpowiedniej opcji w Koncie Użytkownika.
8. Po poprawnie zrealizowanym procesie rejestracji i aktywacji Konta w Użytkownik może wykonywać Transakcje.
9. W przypadku, gdy Użytkownik zapomni hasła dostępu do swojego Konta, może za pośrednictwem odpowiedniej opcji na Stronie lub w Aplikacji Mobilnej uruchomić proces przypomnienia hasła.
10. Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto. Utworzenie duplikatów Kont będzie skutkowało zablokowaniem Użytkownika i zawieszeniem korzystania z usługi.
11. Użytkownik na swoim Koncie może korzystać z więcej niż jednej Karty.
12. Użytkownik nie może udostępniać swojego Konta innym osobom.
13. Użytkownik ma obowiązek zachować w tajemnicy hasło do Konta.
14. Operator zastrzega sobie możliwość zablokowania Konta w przypadku stwierdzenia, że bezpieczeństwo Konta jest zagrożone.
15. Szczegółowe regulacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych Posiadaczy Karty, Użytkowników i odwiedzających serwis Operatora znajdują się w Polityce Prywatności Operatora.

#### **ROZDZIAŁ 4: BEZPIECZEŃSTWO TRANSAKCJI**

W celu zapewnienia najwyższego poziomu bezpieczeństwa realizacja Transakcji odbywa się za pośrednictwem Partnera.

1. Operator nie ma dostępu do danych Karty płatniczej Użytkownika, dane te przechowuje Partner posiadający odpowiednie certyfikaty bezpieczeństwa.
2. Operator nie przyjmuje odpowiedzialności za ewentualne roszczenia wynikające z przedstawienia przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych w procesie rejestracji Konta.
3. Użytkownik jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia hasła przed osobami nieuprawnionymi oraz niezwłocznej jego zmiany w przypadku niebezpieczeństwa lub naruszenia bezpieczeństwa

#### **ROZDZIAŁ 5: PROCES REALIZACJI TRANSAKCJI**

1. Transakcję za pośrednictwem Strony lub Aplikacji Mobilnej może zrealizować Posiadacz Karty, korzystający ze swojego Konta Użytkownika.
2. W celu Autoryzacji transakcji Operator przekazuje Partnerowi dane niezbędne do przeprowadzenia procesu Autoryzacji.
3. Użytkownik wyraża zgodę na przekazanie Partnerowi wprowadzonych na Stronie lub w Aplikacji Mobilnej danych w celu ich przetwarzania.
4. Po otrzymaniu potwierdzenia zlecenia wykonania Usługi „karta na kartę” Partner wysyła do Organizacji płatniczej jeden komunikat o obciążeniu konta Karty płatniczej Nadawcy w kwocie

odpowiadającej kwocie transakcji powiększonej o prowizję oraz drugi o uznaniu konta Karty płatniczej Odbiorcy w kwocie odpowiadającej kwocie transakcji. Następnie pierwszy komunikat przekazywany jest przez Organizację płatniczą do Banku Nadawcy, a drugi do Banku Odbiorcy. W przypadku, gdy Bank Nadawcy potwierdzi możliwość obciążenia, a Bank Odbiorcy potwierdzi możliwość uznania, Usługa dojdzie do skutku. W przypadku, gdy Bank Nadawcy odmówi obciążenia albo Bank Odbiorcy odmówi uznania, Usługa zostanie przerwana, a przekazywane środki zostają pozostawione do dyspozycji Nadawcy.

5. Operator pobiera od Nadawcy kwotę prowizji naliczaną od kwoty zleconej transakcji w ramach świadczenia Usługi. Wysokość prowizji wskazana jest na Stronie Internetowej.

6. Transakcje realizowane są z uwzględnieniem ustalonych limitów nałożonych przez Operatora, których wielkość wskazana jest w Serwisie oraz w Aplikacji Mobilnej. Jeśli kwota przekroczy dostępny limit, transakcja nie zostanie zrealizowana.

7. Transakcja realizowana jest nie dłużej niż w czasie 30 minut, w niektórych przypadkach kwota transakcji może zostać zaksięgowana na karcie Odbiorcy nie później niż do końca następnego dnia roboczego następującego po dacie jej zlecenia. Bank Odbiorcy, zgodnie ze swoim regulaminem, samodzielnie decyduje o godzinie/dacie wykazania Transakcji na rachunku Karty Płatniczej.

8. Operator może czasowo wstrzymać realizację Usługi do wyjaśnienia sytuacji, odrzucić zlecenie realizacji Usługi lub zablokować możliwość zlecenia realizacji Usługi w przyszłości przez Nadawcę w następujących sytuacjach:

- a) niestosowania się Nadawcy do postanowień Regulaminu,
- b) nieotrzymania od Nadawcy prawidłowych lub kompletnych danych niezbędnych do realizacji Usługi w czasie wyznaczonym na wprowadzenie danych, w tym akceptacji kwoty transakcji,
- c) nieważności lub zastrzeżenia Karty płatniczej Nadawcy lub Odbiorcy,
- d) odmowy realizacji transakcji przez Bank Nadawcy lub Odbiorcy,
- e) próby dokonywania płatności w sposób niezgodny z obowiązującym prawem, w tym podejrzenia działania osoby nieuprawnionej do posługiwania się Kartą płatniczą, lub nielegalności samej płatności,
- f) polecenia organu władzy publicznej, w tym organów ścigania.

9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Nadawcę z powodu niewykonania Usługi na podstawie jednej z sytuacji wskazanych powyżej.

10. Nadawca zobowiązuje się do:

- a) przestrzegania zasad Regulaminu oraz przepisów powszechnie obowiązujących,
- b) podawania w celu wykonania Usługi prawdziwych, kompletnych i aktualnych danych,

11. Prawidłowo złożone Zlecenie Transakcji jest nieodwołalne, Operator nie może anulować Transakcji w której środki zostały wypłacone Odbiorcy.

## **ROZDZIAŁ 6: LIMITY TRANSAKCJI**

1. Limity Transakcji określa Operator. Limity transakcji dla Karty / Konta Użytkownika są widoczne po zalogowaniu na Koncie Użytkownika.

## **ROZDZIAŁ 7: ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA, OCHRONA KONSUMENTA, REKLAMACJE**

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, zwrot czy też odmowę przyjęcia Transakcji przez Odbiorcę, gdy nie nastąpiły one z jego winy, a w szczególności jeśli zostały podane nieprawidłowe dane Odbiorcy.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści ani za szkody pośrednie, w tym za utracone możliwości gospodarcze lub utratę przychodów wynikającą z opóźnienia realizacji bądź braku realizacji Transakcji.
3. Operator ponosi odpowiedzialność jedynie za realizację Transakcji.
4. Użytkownik, może zgłaszać wszystkie reklamacje za pośrednictwem odpowiedniej opcji na Stronie lub w Aplikacji Mobilnej w ramach swojego Konta Użytkownika.
5. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji dotyczącej wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, nie stanowiącą usługi płatniczej przekazu pieniężnego.
6. Konsument, który zawarł z Operatorem umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, może odstąpić od zawartej umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów składając Operatorowi stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 (czternastu) dni licząc od dnia zawarcia umowy.
7. W przypadku skutecznego złożenia przez Użytkownika oświadczenia, o którym mowa w pkt. 6, umowę o świadczenie usług uznaje się za rozwiązaną, a Operator ma obowiązek niezwłocznie usunąć Konto Klienta oraz usunąć podane przez Użytkownika dane osobowe, niezbędne do zawarcia umowy.
8. Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na zasadach wyżej opisanych nie przysługuje Konsumentowi w przypadku kiedy Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora traci prawo do odstąpienia od umowy.
9. Użytkownik - Konsument korzystający z usługi elektronicznej Operatora, z wyłączeniem usługi przekazu pieniężnego, może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem, a Operatorem, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
10. Użytkownik - Konsument korzystający z usługi elektronicznej Operatora, z wyłączeniem usługi przekazu pieniężnego, może korzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania drogą elektroniczną sposób nie stanowiących reklamacji dot. usług finansowych za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z umową zawartą z Operatorem. Platforma ODR znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Adres poczty elektronicznej Operatora: [info@meestpay.com](mailto:info@meestpay.com)
11. Szczegółowe zasady rozpatrywania reklamacji Użytkownika w sprawach związanych ze świadczeniem usługi przekazu pieniężnego oraz informacje dotyczące możliwości pozasądowego rozstrzygania sporów na tle rozpatrywania reklamacji zostały określone w załączniku nr 1, który stanowi integralną część niniejszego Regulaminu.
12. Niezależnie od treści Regulaminu zasady rozpatrywania reklamacji Operator udostępnia Użytkownikom w serwisie internetowym w zakładce/podstronie „skargi i reklamacje”, dostępnej ze strony głównej Serwisu lub w Aplikacji Mobilnej.

## **ROZDZIAŁ 8: IDENTYFIKACJA I WERYFIKACJA UŻYTKOWNIKA ORAZ ZAPOBIEGANIE NARUSZENIOM PRAWA**

1. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zarejestrowania Konta Użytkownika, usunięcia Konta Użytkownika, a także odmowy realizacji Transakcji przez zarejestrowanego Użytkownika.

2. Począwszy od chwili złożenia zlecenia transakcji do chwili realizacji zlecenia Operator uprawniony jest w każdym czasie do zażądania od Użytkownika urzędowo poświadczonych kopii dokumentu tożsamości lub innych dokumentów równoważnych. Do czasu dostarczenia przez Użytkownika kopii dokumentów objętych żądaniem Operator ma prawo wstrzymać realizację transakcji bez obowiązku wynagrodzenia Użytkownikowi jakichkolwiek kosztów z tym związanych.

3. W przypadku nie przedstawienia przez Użytkownika kopii dokumentów objętych wezwaniem Operator ma prawo anulować wszystkie zlecenia złożone przez Użytkownika bez obowiązku wynagradzania Użytkownikowi jakichkolwiek kosztów z tym związanych.

## **ROZDZIAŁ 9: PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH**

1. Operator Serwisu jest jednocześnie Administratorem danych osobowych.

2. Podanie danych osobowych w niezbędnym wskazanym przez Operatora zakresie jest warunkiem koniecznym do zawarcia i wykonania umowy w postaci niniejszego Regulaminu.

3. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1):

- a) w celu wykonania Regulaminu – na podstawie niezbędności przetwarzania danych osobowych do wykonania umowy w postaci niniejszego Regulaminu;
- b) w celach analitycznych i statystycznych – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Operatora, jakim jest analiza wyników działalności gospodarczej Spółki;
- c) w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług własnych Operatora – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Operatora, jakim jest marketing bezpośredni własnych produktów lub usług;
- d) w celach marketingowych (innych niż wskazane przy lit. c powyżej) lub otrzymywania informacji handlowej – na podstawie dobrowolnej zgody Użytkownika;
- e) w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami i wykonania obowiązków prawnych ciążących na Operatorze – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Operatora jakim jest korzystanie z powyższych uprawnień i wypełnianie obowiązków prawnych.

4. Operator jest uprawniony do przekazywania informacji o zleconych transakcjach odpowiednim organom państwowym i regulacyjnym, o ile istnieje podejrzenie naruszenia obowiązujących przepisów prawa, a także jeżeli taki obowiązek wynika z przepisów prawa, w tym z Ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (tj. Dz.U. 2017 poz. 1049).

5. Dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom uczestniczącym w procesowaniu transakcji w ramach Usługi, takim jak organizacje płatnicze, Partner, Bank Nadawcy i Bank Odbiorcy oraz dostawcom usług IT, dostawcom usług telekomunikacyjnych i dostawcom usług obsługi klienta w celu prawidłowej realizacji Usługi, a także agencjom marketingowym w celu realizacji usług marketingowych i przesyłania informacji handlowej.

6. Każda osoba, której dane osobowe przetwarza Operator, ma prawo dostępu do przetwarzanych przez Spółkę i dotyczących jej danych, prawo ich sprostowania, poprawiania, żądania ograniczenia przetwarzania, przeniesienia, usunięcia, wniesienia sprzeciwu wobec ich dalszego przetwarzania przez Operatora, a w przypadku wyrażenia zgody na przetwarzanie danych do jej wycofania w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem, pisząc w tym celu na adres e-mail: [info@meestpay.com](mailto:info@meestpay.com). Skorzystanie z trzech

ostatnich uprawnień oznacza jednocześnie zakończenie świadczenia Usługi, z uwagi na brak możliwości jej dalszego świadczenia.

7. Dane osobowe przetwarzane są przez okres posiadania przez Nadawcę konta w Serwisie Operatora oraz przez okres niezbędny do wykonania Usługi. Ponadto dane osobowe przetwarzane są w niezbędnym zakresie dla celów rachunkowych, podatkowych oraz dla celów zapobiegania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa oraz w niezbędnym zakresie do ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami przez okres przedawnienia roszczeń wynikających z niniejszego Regulaminu oraz przez okres trwania toczącego się postępowania.

8. Każda osoba, której dane osobowe przetwarza Operator, ma prawo wniesienia skargi dotyczącej przetwarzania jej danych przez Spółkę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

## **ROZDZIAŁ 10: POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Użytkownicy mogą korzystać z Serwisu oraz z udostępnionych w nim utworów lub baz danych wyłącznie w ramach dozwolonego użytku, wyznaczonego przez przepisy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy o ochronie baz danych, przy czym takie korzystanie nie może naruszać normalnego korzystania z utworu lub bazy danych ani godzić w słusze interesy Operatora oraz podmiotów, których utwory lub bazy danych - w ramach współpracy z Operatorem - są udostępniane na stronach Serwisu lub w Aplikacji Mobilnej.

2. Dane i informacje udostępniane na stronach Serwisu a nie pochodzące od Operatora służą wyłącznie celom informacyjnym i pochodzą ze źródeł, które Operator uznaje za rzetelne i sprawdzone. Z uwagi na możliwość występowania błędów czy pominięć spowodowanych okolicznościami leżącymi poza kontrolą Operatora, spółka ta nie ponosi odpowiedzialności za aktualność, dokładność, kompletność udostępnianych w Serwisie lub w Aplikacji Mobilnej informacji pochodzących od podmiotów trzecich, jak również za ich przydatność dla określonych działań Użytkowników.

3. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z umów określonych niniejszym regulaminem sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego. W przypadku Użytkownika nie będącego Konsumentem, sądem właściwym jest sąd siedziby Operatora.

4. Do wszelkich umów zawieranych w trybie i na zasadach określonych Regulaminem znajduje zastosowanie prawo polskie.

5. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 01 czerwca 2022.

6. Pełny i aktualny tekst Regulaminu oraz wszystkich poprzednich wersji Regulaminu dostępny jest na stronie głównej Serwisu w zakładce "Regulamin".

7. Operator informuje, że może być zmuszony do zmiany niniejszego Regulaminu w szczególności w przypadku rozszerzenia funkcjonalności Serwisu, Aplikacji Mobilnej, zaistnienia przyczyn technologicznych lub technicznych, albo zmian przepisów prawa.

## **ZAŁĄCZNIK 1 DO REGULAMINU MEESTPAY**

## **§ 1. Zasady rozpatrywania reklamacji Użytkowników w sprawach związanych ze świadczeniem usługi przekazu pieniężnego wraz z informacją o pozasądowych możliwościach rozwiązywania sporów konsumenckich**

W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących usługi przekazu pieniężnego świadczonej Użytkownik ma prawo złożyć reklamację.

## **§ 2. Miejsce i forma złożenia reklamacji**

1. Reklamacja może być złożona:

- a) osobiście w siedzibie Operatora w formie pisemnej lub ustnej do protokołu sporządzonego przez dyżurującego pracownika;
- b) telefonicznie w formie ustnej na nr tel. podany na stronie internetowej;
- c) listownie w formie pisemnej na adres siedziby Operatora tj. ul. Kilińskiego 30/110, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski;
- d) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej tj. bezpośrednio z Konta Użytkownika, albo poprzez wysłanie e-mail na adres podany na stronie internetowej: [info@meestpay.com](mailto:info@meestpay.com)

## **§ 3. Treść reklamacji i procedura rozpatrywania reklamacji**

1. Treść reklamacji powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
- b) adres korespondencyjny;
- c) adres e-mail: jeśli klient jest wnioskując o przestanie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej wiadomości e-mail na adres inny niż wskazany przy rejestracji konta w systemie Operatora;
- d) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta
- e) oczekiwany przez klienta sposób rozpatrzenia reklamacji czyli oczekiwany stan po rozpatrzeniu reklamacji;
- f) podpis klienta, lub własnoręczny podpis klienta – w przypadku składania reklamacji w formie pisemnej.

2. W przypadku stwierdzenia przez Operatora braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, Operator zwraca się do klienta o ich uzupełnienie w takiej formie, w jakiej klient złożył reklamację. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, Operator jest uprawniony do poinformowania klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność przekazanych informacji. Niezależnie od powyższego klient jest informowany o rozpatrzeniu reklamacji w terminie wskazanym w pkt 4 poniżej.

## **§ 4. Termin rozpatrzenia reklamacji**

1. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych lub 30 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach, od dnia otrzymania reklamacji przez Operatora.

2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji, które dotyczą praw i obowiązków wynikających z Ustawy o usługach płatniczych, oraz do 60 dni kalendarzowych w pozostałych przypadkach.

3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Operatora dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Operatorem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w tym w szczególności informacje od Partnera, Banku Wydawcy.

4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, Operator informuje o tym klienta w formie pisemnej w terminie 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji wraz z podaniem:

- a) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji;
- b) okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia zastrzeżeń klienta;
- c) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.

5. Do zachowania terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonej na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe.

6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 lub 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

7. Zasad opisanych w ust. 6 nie stosuje się do reklamacji złożonych przez klientów nie będących konsumentami.

#### **§ 5. Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji**

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej i wysłana:

- a) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta lub poprzez zamieszczenie pliku zawierającego odpowiedź na reklamację w Koncie Użytkownika;
- b) wyłącznie na wniosek klienta - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (poprzez załączenie skanu odpowiedzi) na adres mailowy z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy.

#### **§ 6. Treść odpowiedzi na reklamację**

1. Odpowiedź na reklamację będzie zawierała co najmniej:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne – chyba, że reklamacja zostanie rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Operatora w odniesieniu do reklamacji;
- c) imię, nazwisko i stanowisko służbowe osoby udzielającej odpowiedzi na reklamację;
- d) określenie terminu, w którym żądanie z reklamacji zostanie wykonane (w przypadku rozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klienta)

2. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź na reklamację będzie zawierała pouczenie o możliwości:

- a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- b) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego (ze wskazaniem sądu i opisu podmiotu, który powinien być pozwany);
- c) skorzystania z możliwości polubownego rozwiązania sporu.

#### **§ 7. Informacja o możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów związanych ze świadczoną przez Operatora usługą płatniczą**

1. W razie sporu z Operatorem klient będący konsumentem może zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta w trybie rozpatrywania reklamacji, klient może:

- a) złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego w sprawie rozwiązania sporu;
- b) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego;
- c) skorzystać z polubownego trybu rozstrzygnięcia sporu;

MEEST PAY – usługa natychmiastowego przelewu pieniędzy!