

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Действуют с 1 июня 2022 года.

РАЗДЕЛ 1: ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила определяют условия использования услуги перевода денежных средств «MeestPay».

1. Услуга MeestPay заключается в обеспечении через Мобильное приложение или Интернет-сервис www.meestpay.com, а также доступную в рамках этого сервиса систему оказания услуги «карта на карту», технической возможности подачи Картодержателем заявки на списание средств со своего счета, а затем зачисление средств на счет платежной карты Получателя.
2. Осуществление транзакции возможно с использованием платежных карт, разрешенных правилами Visa или MasterCard для осуществления транзакций без физического присутствия электронного средства платежа (платежной карты).
3. Услуга MeestPay предоставляется: Оператором услуги: Meest Transfer Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, с sede в Островец-Святокшиски, по адресу: ul. Kilińskiego 30/110, 27-400 Островце-Святокшиски, внесенной в Реестр предпринимателей под номером KRS 0000326242, NIP PL 9562248359;
4. Услуга «карта на карту» предоставляется Партнером: Fenige Sp. z o.o. с sede в Варшаве по адресу ул. Promienna 10, 03-672 Варшава, зарегистрированной в Районном суде для столичного города Варшавы в Варшаве, XIII Хозяйственный отдел KRS под номером: 0000461471, NIP 118-209-20-36, REGON 146693435.
5. Во избежание любых юридических сомнений Оператор оговаривает, что не оказывает платежных услуг, для которых соответствующие положения предусматривают обязательную регистрацию, в том числе в реестре, ведомственной Комиссией по надзору финансовому. Все Транзакции осуществляются Партнером
6. Термины, используемые в Регламенте, означают:
 - **АВТОРИЗАЦИЯ** – проверка Платежной карты и ее владельца, а также получение подтверждения от Платежной организации о возможности списания средств с Платежной карты Отправителя и возможности признания Платежной карты Получателя.
 - **БАНК-ЭМИТЕНТ** – эмитент Платежной карты соответственно Отправителя или Получателя.
 - **ПЛАТЕЖНАЯ КАРТА** – платежная карта, выпущенная в рамках систем Visa или MasterCard, допущенная правилами этих систем к осуществлению Транзакций без ее физического присутствия.
 - **ОТПРАВИТЕЛЬ** – совершеннолетнее физическое лицо, юридическое лицо или организационная единица, не имеющая правосубъектности, обладающая картой, выданной Банком-эмитентом и плательщиком Услуги, которая заключает договор с Оператором на основании Регламента.
 - **СЧЕТ** – информация о пользователе, которая содержит данные, необходимые для идентификации лица при подключении к системе, информацию для авторизации транзакций и их учета. Доступ к Счету обеспечивается путем входа в индивидуальную административную панель с помощью мобильного приложения «MeestPay» или веб-сайта app.meestpay.com.
 - **ЛИМИТЫ ТРАНЗАКЦИЙ** – дневные и месячные ограничения на транзакции, осуществляемые с Карты и/или Счета Пользователя.

- **ПОЛУЧАТЕЛЬ** – физическое лицо, юридическое лицо или организационная единица, не имеющая правосубъектности, владелец Платежной карты и получатель Услуги.
- **ОПЕРАТОР УСЛУГИ** – Meest Transfer Sp z o.o. с sede в Острове-Святокшиском.
- **ПАРТНЕР** – Fenige Sp. z o.o. с sede в Варшаве.
- **ДЕРЖАТЕЛЬ КАРТЫ** – совершеннолетнее физическое лицо, имеющее карту, выданную Банком-эмитентом.
- **САЙТ** – веб-сайт meestpay.com, через который Пользователь заказывает выполнение Транзакции.
- **МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ** – «MeestPay» программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах и других мобильных устройствах. Мобильное приложение для установки на мобильное устройство загружается из интернет-магазинов мобильных приложений, таких как App Store, Google Play
- **ТРАНЗАКЦИЯ** – перевод средств с Платежной карты Отправителя на Платежную карту Получателя в размере, указанном Пользователем после положительной Авторизации, не превышающем Лимиты транзакций.
- **УСЛУГА** – услуга, предоставляемая Оператором, заключающаяся в ведении Счета Пользователя с использованием Веб-сайта или Мобильного приложения и включающая прием данных, предоставленных Пользователем, необходимых для выполнения Партнером Услуги «карта на карту».
- **УСЛУГА «КАРТА НА КАРТУ»** – услуга, предоставляемая Партнером в пользу Отправителя, заключающаяся в списании средств со счета Платежной карты Отправителя по его поручению и зачислении средств на счет Платежной карты Получателя, не являющаяся платежной услугой в понимании Закона от 19 августа 2011 г. о платежных услугах (т.е. Журнал законов 2016, позиция 1572 с поздними изменениями).
- **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ** – совершеннолетнее физическое лицо, которое правильно создало и активировало свою Учетную запись пользователя в системе Meestpay.

ГЛАВА 2: ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ ЭЛЕКТРОННЫМ ПУТЕМ

1. Заключение договора об оказании услуг просмотра содержимого Сервиса в электронном виде осуществляется путем открытия нужной страницы Сервиса через интернет-браузер и не требует регистрации.
2. Заключение договора об оказании электронных услуг по ведению учетной записи на Сервисе осуществляется путем заполнения электронной формы, доступной на Сервисе или в Мобильном приложении.
3. Каждая из сторон имеет право расторгнуть договор, заключенный на неопределенный срок, а Пользователь, являющийся Потребителем, также имеет право отказаться от договора на условиях, определенных Правилами.
4. Регистрационная форма содержит поля, заполнение которых является обязательным. В целях ускорения процесса заполнения формы Оператор может отображать определенные поля и согласия как заполненные по умолчанию. Однако Пользователь или Партнер может в любом случае изменить содержание поля или отозвать (отменить) согласие.
5. В регистрационной форме Пользователь указывает свои Персональные данные в объеме, необходимом для создания Учетной записи и проверки личности, а также для исполнения договора об оказании электронных услуг Оператором и услуг «карта на карту» Партнером.
6. После заполнения и отправки регистрационной формы Оператор отправляет по электронной почте на указанный адрес подтверждение создания Учетной записи.
7. Заключение договора об оказании услуг по электронной почте равносильно подаче следующих заявлений:
 - а) я ознакомился с содержанием Правил и Политики конфиденциальности. Я понимаю и принимаю их положения,

- b) я добровольно приступаю к пользованию услугами Оператора,
- с) я выполняю условия использования Сервиса, предусмотренные Правилами,
- d) данные, указанные мной в форме заказа, соответствуют действительности и не нарушают права третьих лиц,
- e) я даю согласие на заключение договора в электронной форме,
- f) я даю согласие на сбор и обработку моих персональных данных Оператором в объеме, необходимом для предоставления услуг по электронной почте, на условиях, определенных Регламентом,
- g) я даю согласие на получение на указанный в форме адрес электронной почты сообщений и информации о затруднениях, изменениях или технических перерывах в работе Сервиса или Мобильного приложения.

8. Оператор может отказать в заключении договора или расторгнуть заключенный договор об оказании услуг по электронной почте в следующих случаях:

- a) если цель регистрации или способ использования услуг противоречит правилам Сервиса,
- b) если деятельность Пользователя направлена на совершение преступления, а также если она нарушает права третьих лиц,
- с) если Оператор получил уведомление о незаконном характере предоставленных данных или связанной с ними деятельности Пользователя,
- d) если Пользователь отправляет незапрошенную коммерческую информацию,
- e) если Пользователь грубо или систематически нарушает положения Правил,
- f) если предоставленные Пользователем адресные данные вызывают объективно обоснованные сомнения в их правильности или достоверности, в частности, Пользователь указывает несуществующие населенные пункты, несуществующие в населенном пункте улицы, данные вымышленных персонажей.

9. Заявление о расторжении договора об оказании услуг по электронной почте направляется Оператором на адрес электронной почты, указанный в регистрационной форме.

РАЗДЕЛ 3: РЕГИСТРАЦИЯ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

В рамках Сервиса может зарегистрироваться физическое лицо, являющееся владельцем карты, выданной на его имя.

1. Процесс регистрации Пользователя осуществляется исключительно через Веб-сайт или Мобильное приложение.
2. В процессе регистрации Учетной записи Пользователь предоставляет свои данные, необходимые для активации Учетной записи. Активация Учетной записи может быть выполнена только после правильного заполнения формы данных Пользователя.
3. Для активации своей Учетной записи Пользователь должен ознакомиться и принять настоящие Правила. Для активации своей Учетной записи Пользователь должен подтвердить, что предоставленные им данные являются правильными и соответствуют действительности.
4. В процессе активации своего Аккаунта Пользователь знакомится и принимает Политику конфиденциальности Оператора, в частности, знакомится с содержащейся в ней информацией Оператора как администратора персональных данных, предоставляемой при сборе персональных данных от лица, которого касаются эти данные. Принятие Политики конфиденциальности Оператора является необходимым условием для создания Аккаунта.
5. Пользователь может отдельно дать согласие на обработку в маркетинговых целях (в том числе для целей прямого маркетинга) своих персональных данных, предоставленных в процессе регистрации и активации Учетной записи.
6. Пользователь обязан обновлять свои личные данные, указанные при регистрации Учетной записи, в случае их изменения.

7. Пароль доступа к Учетной записи Пользователя устанавливается в процессе регистрации и может быть изменен с помощью соответствующей опции в Учетной записи Пользователя.
8. После успешного завершения процесса регистрации и активации учетной записи Пользователь может осуществлять Транзакции.
9. В случае, если Пользователь забудет пароль доступа к своему Аккаунту, он может запустить процесс восстановления пароля с помощью соответствующей опции на Сайте или в Мобильном приложении.
10. Пользователь может иметь только одну учетную запись. Создание дубликатов учетных записей приведет к блокировке Пользователя и приостановке использования услуги.
11. Пользователь может использовать в своей учетной записи более одной карты.
12. Пользователь не имеет права предоставлять доступ к своей Учетной записи другим лицам.
13. Пользователь обязан хранить в тайне пароль к своей Учетной записи.
14. Оператор оставляет за собой право заблокировать Аккаунт в случае установления факта угрозы безопасности Аккаунта.
15. Подробные правила обработки персональных данных Держателей Карты, Пользователей и посетителей веб-сайта Оператора содержатся в Политике конфиденциальности Оператора.

РАЗДЕЛ 4: БЕЗОПАСНОСТЬ ТРАНЗАКЦИЙ

В целях обеспечения максимального уровня безопасности, транзакции осуществляются через Партнера.

1. Оператор не имеет доступа к данным платежной Карты Пользователя, эти данные хранятся у Партнера, имеющего соответствующие сертификаты безопасности.
2. Оператор не несет ответственности за возможные претензии, связанные с предоставлением Пользователем неверных или ложных данных в процессе регистрации Учетной записи.
3. Пользователь обязан надлежащим образом защищать пароль от посторонних лиц и немедленно изменять его в случае опасности или нарушения безопасности.

РАЗДЕЛ 5: ПРОЦЕСС ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТРАНЗАКЦИИ

1. Транзакцию через Сайт или Мобильное приложение может осуществить Держатель карты, используя свою Учетную запись пользователя.
2. Для авторизации транзакции Оператор передает Партнеру данные, необходимые для проведения процесса авторизации.
3. Пользователь дает согласие на передачу Партнеру данных, введенных на Сайте или в Мобильном приложении, для их обработки.
4. После получения подтверждения заказа на оказание услуги «карта на карту» Партнер отправляет Платежной организации одно сообщение о списании со счета Платежной карты Отправителя суммы

, соответствующей сумме транзакции, увеличенной на комиссию, а второе сообщение о зачислении на счет Платежной карты Получателя суммы, соответствующей сумме транзакции. Затем первое сообщение передается Платежной организацией в Банк Отправителя, а второе — в Банк Получателя. В случае, если Банк Отправителя подтвердит возможность списания, а Банк Получателя подтвердит возможность зачисления, Услуга будет выполнена. В случае, если банк отправителя откажется списать средства или банк получателя откажется зачислить средства, услуга будет прервана, а переводимые средства останутся в распоряжении отправителя.

5. Оператор взимает с Отправителя комиссию, рассчитанную от суммы заказанной транзакции в рамках предоставления Услуги. Размер комиссии указан на Веб-сайте.

6. Транзакции осуществляются с учетом установленных Оператором лимитов, размер которых указан на Сайте и в Мобильном приложении. Если сумма превышает доступный лимит, транзакция не будет осуществлена.

7. Транзакция осуществляется не позднее чем в течение 30 минут, в некоторых случаях сумма транзакции может быть зачислена на карту Получателя не позднее чем до конца следующего рабочего дня, следующего за датой ее заказа. Банк Получателя, в соответствии со своими правилами, самостоятельно принимает решение о времени/дате отображения Транзакции на счете Платежной карты.

8. Оператор может временно приостановить оказание Услуги до выяснения ситуации, отклонить заказ на оказание Услуги или заблокировать возможность заказа Услуги в будущем Отправителем в следующих ситуациях:

- а) несоблюдение Отправителем положений Регламента,
- б) неполучения от Отправителя правильных или полных данных, необходимых для оказания Услуги в срок, установленный для ввода данных, включая подтверждение суммы транзакции,
- с) недействительности или блокировки платежной карты Отправителя или Получателя,
- д) отказ в осуществлении транзакции со стороны Банка Отправителя или Получателя,
- е) попытки осуществить платеж способом, несовместимым с действующим законодательством, в том числе подозрения в действиях лица, не имеющего права пользоваться платежной картой, или незаконности самого платежа,
- ф) постановления государственных органов, в том числе правоохранительных органов.

9. Оператор не несет ответственности за ущерб, понесенный Отправителем в результате невыполнения Услуги на основании одной из ситуаций, указанных выше.

10. Вещатель обязуется:

- а) соблюдать правила Регламента и общепринятые нормы,
- б) предоставлять для выполнения Услуги достоверные, полные и актуальные данные,

11. Правильно поданный Заказ на транзакцию является безотзывным, Оператор не может отменить Транзакцию, в которой средства были выплачены Получателю.

РАЗДЕЛ 6: ЛИМИТЫ ТРАНЗАКЦИЙ

1. Лимиты транзакций определяет Оператор. Лимиты транзакций для Карты / Счета Пользователя отображаются после входа в Счет Пользователя.

ГЛАВА 7: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА, ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЯ, РЕКЛАМАЦИИ

1. Оператор не несет ответственности за задержки, возврат или отказ в принятии Транзакции Получателем, если они произошли не по его вине, и в частности, если были указаны неверные данные Получателя.

2. Оператор не несет ответственности за упущенную выгоду или косвенный ущерб, в том числе за упущенные экономические возможности или упущенную выгоду, возникшие в результате задержки или невыполнения Транзакции.
3. Оператор несет ответственность только за выполнение Транзакции.
4. Пользователь может подавать все жалобы через соответствующую опцию на Сайте или в Мобильном приложении в рамках своей Учетной записи пользователя.
5. Пользователь имеет право подать жалобу в отношении исполнения договора об оказании услуг по электронной почте, не являющегося платежной услугой денежного перевода.
6. Потребитель, заключивший с Оператором договор об оказании услуг по электронной почте, может отказаться от заключенного договора без указания причины и без каких-либо затрат, направив Оператору соответствующее письменное заявление в течение 14 (четырнадцати) дней с даты заключения договора.
7. В случае эффективного подачи Пользователем заявления, о котором говорится в пункте 6, договор об оказании услуг считается расторгнутым, а Оператор обязан немедленно удалить Учетную запись Клиента и удалить предоставленные Пользователем персональные данные, необходимые для заключения договора.
8. Право на отказ от договора об оказании услуг по электронной почте на условиях, описанных выше, не предоставляется Потребителю в случае, если Оператор полностью выполнил услугу с явного согласия Потребителя, который был проинформирован до начала оказания услуги о том, что после выполнения услуги Оператором он теряет право на отказ от договора.
9. Пользователь - Потребитель, пользующийся электронной услугой Оператора, за исключением услуги денежного перевода, может получить бесплатную помощь в разрешении спора между Пользователем и Оператором, воспользовавшись бесплатной помощью районного (городского) уполномоченного по правам потребителей или общественной организации, в уставные задачи которой входит защита потребителей.
10. Пользователь - Потребитель, пользующийся электронными услугами Оператора, за исключением услуг денежных переводов, может воспользоваться внесудебной возможностью разрешения по электронному пути споров, не являющихся рекламациями в отношении финансовых услуг, посредством интернет-платформы ODR Европейского Союза, позволяющей подавать рекламации и предъявлять претензии, связанные с договором, заключенным с Оператором. Платформа ODR находится по адресу: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Адрес электронной почты Оператора: info@meestpay.com
11. Подробные правила рассмотрения жалоб Пользователя по вопросам, связанным с предоставлением услуг денежных переводов, а также информация о возможности внесудебного урегулирования споров в связи с рассмотрением жалоб изложены в Приложении № 1, которое является неотъемлемой частью настоящих Правил.
12. Независимо от содержания Правил, правила рассмотрения жалоб Оператор предоставляет Пользователям на веб-сайте в вкладке/подстранице «жалобы и претензии», доступной с главной страницы Сервиса или в Мобильном приложении.

ГЛАВА 8: ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОВЕРКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, А ТАКЖЕ ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ НАРУШЕНИЙ ЗАКОНА

1. Оператор оставляет за собой право отказать в регистрации Учетной записи Пользователя, удалить Учетную запись Пользователя, а также отказать в осуществлении Транзакции зарегистрированным Пользователем.

2. С момента подачи заявки на транзакцию до момента ее выполнения Оператор имеет право в любое время запросить у Пользователя официально заверенные копии документа, удостоверяющего личность, или других эквивалентных документов. До момента предоставления Пользователем копий документов, указанных в запросе, Оператор имеет право приостановить исполнение транзакции без обязательства возместить Пользователю какие-либо связанные с этим расходы.

3. В случае непредставления Пользователем копий документов, указанных в запросе, Оператор имеет право отменить все заказы, поданные Пользователем, без обязанности возмещать Пользователю какие-либо связанные с этим расходы.

РАЗДЕЛ 9: ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. Оператор Сервиса является одновременно Администратором персональных данных.

2. Предоставление персональных данных в необходимом объеме, указанном Оператором, является необходимым условием для заключения и исполнения договора в форме настоящих Правил.

3. Персональные данные обрабатываются в соответствии с действующими на территории Республики Польша положениями о защите персональных данных, в том числе в соответствии с Регламентом Европейского парламента и Совета (ЕС) 2016/679 от 27 апреля 2016 г. о защите физических лиц в связи с обработкой персональных данных и о свободном обращении таких данных, а также об отмене директивы 95/46/ЕС (Общий регламент по защите данных) (Официальный журнал ЕС L от 2016 г. № 119, стр. 1):

- а) для выполнения Правил – на основании необходимости обработки персональных данных для выполнения договора в форме настоящих Правил;
- б) в аналитических и статистических целях – на основании законного интереса Оператора, которым является анализ результатов хозяйственной деятельности Компании;
- с) для прямой рекламы собственных продуктов или услуг Оператора – на основании законного интереса Оператора, которым является прямая реклама собственных продуктов или услуг;
- д) в маркетинговых целях (отличных от указанных в пункте с выше) или для получения коммерческой информации – на основании добровольного согласия Пользователя;
- е) для установления, предъявления или защиты от претензий и выполнения юридических обязательств, возложенных на Оператора – на основании законного интереса Оператора, которым является использование вышеуказанных прав и выполнение юридических обязательств.

4. Оператор имеет право передавать информацию о заказанных транзакциях соответствующим государственным и регулирующим органам, если есть подозрение о нарушении действующего законодательства, а также если такая обязанность вытекает из положений законодательства, в том числе из Закона от 16 ноября 2000

о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма (т.е. Журнал законов 2017, позиция 1049).

5. Персональные данные могут быть предоставлены субъектам, участвующим в обработке транзакций в рамках Услуги, таким как платежные организации, Партнер, Банк отправителя и Банк получателя, а также поставщикам ИТ-услуг, поставщикам телекоммуникационных услуг и поставщикам услуг по обслуживанию клиентов для надлежащего выполнения Услуги, а также маркетинговым агентствам для оказания маркетинговых услуг и отправки коммерческой информации.

6. Каждое лицо, чьи персональные данные обрабатываются Оператором, имеет право на доступ к данным, обрабатываемым Компанией и касающимся его, право на их исправление, корректировку, требование ограничения обработки, перенос, удаление, возражение против их дальнейшей обработки Оператором, а в случае выражения согласия на обработку данных - на его отзыв в любое время без влияния на законность обработки, которая была осуществлена на основании согласия до его отзыва, написав для этого на адрес электронной почты: info@meestpay.com. Использование трех

последних прав означает одновременно прекращение предоставления Услуги в связи с невозможностью ее дальнейшего предоставления.

7. Персональные данные обрабатываются в течение периода владения Отправителем учетной записью в Сервисе Оператора и в течение периода, необходимого для оказания Услуги. Кроме того, персональные данные обрабатываются в необходимом объеме для целей бухгалтерского учета, налогообложения, а также для целей предотвращения отмывания денег и финансирования терроризма в течение периода, установленного действующим законодательством, и в необходимом объеме для установления, расследования или защиты от претензий в течение срока исковой давности по претензиям, вытекающим из настоящих Правил, а также в течение срока проведения текущего разбирательства.

8. Каждое лицо, чьи персональные данные обрабатываются Оператором, имеет право подать жалобу в отношении обработки его данных Компанией в надзорный орган, занимающийся защитой персональных данных.

РАЗДЕЛ 10: ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Пользователи могут использовать Сервис и доступные в нем произведения или базы данных исключительно в рамках разрешенного использования, установленного положениями Закона об авторском праве и смежных правах и Закона о защите баз данных, при этом такое использование не может нарушать нормальное использование произведения или базы данных, а также ущемлять законные интересы Оператора и субъектов, чьи произведения или базы данных - в рамках сотрудничества с Оператором - доступны на страницах Сервиса или в Мобильном приложении.

2. Данные и информация, доступные на страницах Сервиса, но не полученные от Оператора, служат исключительно для информационных целей и получены из источников, которые Оператор считает достоверными и проверенными. В связи с возможностью возникновения ошибок или упущений, вызванных обстоятельствами, не зависящими от Оператора, компания не несет ответственности за актуальность, точность, полноту информации, предоставляемой на Сайте или в Мобильном приложении, полученной от третьих лиц, а также за ее пригодность для определенных действий Пользователей.

3. Судом, компетентным для рассмотрения споров, вытекающих из договоров, определенных настоящими правилами, является суд, компетентный в соответствии с положениями Гражданского процессуального кодекса. В случае Пользователя, не являющегося Потребителем, компетентным судом является суд по месту нахождения Оператора.

4. Ко всем договорам, заключенным в порядке и на условиях, определенных Правилами, применяется польское право.

5. Настоящие Правила вступают в силу с 1 июня 2022 года.

6. Полный и актуальный текст Правил и всех предыдущих версий Правил доступен на главной странице Сервиса в разделе «Правила».

7. Оператор сообщает, что он может быть вынужден изменить настоящие Правила, в частности, в случае расширения функциональности Сервиса, Мобильного приложения, возникновения технологических или технических причин или изменения законодательства.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 К ПРАВИЛАМ MEESTRAY

§ 1. Правила рассмотрения жалоб Пользователей по вопросам, связанным с предоставлением услуг денежных переводов, с информацией о внесудебных возможностях разрешения потребительских споров

В случае наличия претензий в отношении предоставляемой услуги денежного перевода Пользователь имеет право подать жалобу.

§ 2. Место и форма подачи жалобы

1. Жалоба может быть подана:

- a) лично в офисе Оператора в письменной или устной форме с занесением в протокол, составленный дежурным сотрудником;
- b) по телефону в устной форме по номеру, указанному на веб-сайте;
- c) по почте в письменной форме на адрес штаб-квартиры Оператора, т.е. ул. Килинского 30/110, 27-400 Островец-Святокшиский;
- d) с использованием средств электронной связи, т. е. непосредственно с Учетной записи Пользователя или путем отправки электронного письма на адрес, указанный на веб-сайте: info@meestpay.com

§ 3. Содержание жалобы и процедура рассмотрения жалоб

1. Содержание жалобы должно включать:

- a) имя и фамилию или название клиента;
- b) почтовый адрес;
- c) адрес электронной почты: если клиент просит отправить ответ на жалобу в виде электронного письма на адрес, отличный от указанного при регистрации учетной записи в системе Оператора;
- d) точное описание события или предмета претензий клиента.
- e) ожидаемый клиентом способ рассмотрения рекламации, т. е. ожидаемое состояние после рассмотрения рекламации;
- f) подпись клиента или собственноручная подпись клиента – в случае подачи рекламации в письменной форме.

2. В случае обнаружения Оператором отсутствия информации, необходимой для рассмотрения рекламации, Оператор обращается к клиенту с просьбой дополнить ее в той форме, в которой клиент подал рекламацию.

В случае отказа клиента предоставить все данные, необходимые для начала процесса рассмотрения рекламации, Оператор имеет право сообщить клиенту, что рассмотрение рекламации будет невозможно из-за неполноты предоставленной информации. Независимо от вышесказанного, клиент будет проинформирован о рассмотрении рекламации в срок, указанный в пункте 4 ниже.

§ 4. Срок рассмотрения жалобы

1. Ответ на жалобу будет предоставлен без неоправданной задержки, не позднее чем в течение 15 рабочих дней в случае жалоб, касающихся прав и обязанностей, вытекающих из Закона о платежных услугах, или 30 календарных дней в остальных случаях, со дня получения жалобы Оператором.

2. В особо сложных случаях срок, указанный в п. 1, может быть продлен до 35 рабочих дней в случае жалоб, касающихся прав и обязанностей, вытекающих из Закона о платежных услугах, и до 60 календарных дней в остальных случаях.

3. Особо сложными случаями считаются случаи, когда Оператор должен получить от третьих лиц, сотрудничающих с Оператором, дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения жалобы, в частности информацию от Партнера, Банка-эмитента.

4. В случае невозможности дать ответ на поданную жалобу в срок, указанный в п. 1, Оператор информирует об этом клиента в письменной форме в течение 15 рабочих дней с момента получения жалобы, указав:

- а) причины задержки в рассмотрении жалобы;
- б) обстоятельства, которые должны быть установлены для рассмотрения претензий клиента;
- с) предполагаемый срок ответа на поданную жалобу, который не может быть дольше, чем указанный в п. 2.

5. Для соблюдения срока ответа на жалобу достаточно отправить ответ до его истечения, а в случае ответа в письменной форме – отправить его в почтовом отделении оператора, назначенного в соответствии со ст. 3 п. 13 Закона от 23 ноября 2012 г. «Почтовое право».

6. В случае несоблюдения срока, указанного в пункте 1 или 2, жалоба считается рассмотренной в соответствии с желанием клиента.

7. Правила, описанные в пункте 6, не применяются к рекламациям, поданным клиентами, не являющимися потребителями.

§ 5. Способ уведомления о рассмотрении рекламации

1. Ответ на рекламацию предоставляется в письменной форме и отправляется:

- а) заказным письмом на адрес, указанный в рекламации клиентом, или путем размещения файла с ответом на рекламацию в Учетной записи пользователя;
- б) исключительно по запросу клиента - с использованием средств электронной связи (путем приложения скана ответа) на адрес электронной почты, с которого была отправлена рекламация, если клиент не указал в рекламации другой адрес электронной почты.

§ 6. Содержание ответа на рекламацию

1. Ответ на рекламацию будет содержать как минимум:

- а) фактическое и юридическое обоснование – за исключением случаев, когда жалоба будет рассмотрена в соответствии с пожеланиями клиента;
- б) исчерпывающая информация о позиции Оператора в отношении жалобы;
- с) имя, фамилия и должность лица, отвечающего на жалобу;
- д) указание срока, в который будет выполнено требование, содержащееся в жалобе (в случае рассмотрения жалобы в соответствии с желанием клиента)

2. В случае отклонения жалобы ответ на жалобу будет содержать информацию о возможности:

- а) обращения с просьбой о рассмотрении дела к Финансовому омбудсмену;
- б) подача иска в суд общей юрисдикции (с указанием суда и описанием субъекта, который должен быть ответчиком);
- с) использования возможности мирного урегулирования спора.

§ 7. Информация о возможности внесудебного урегулирования споров, связанных с платежной услугой, предоставляемой Оператором

1. В случае спора с Оператором клиент, являющийся потребителем, может обратиться за помощью к городскому или районному уполномоченному по правам потребителей.

2. В случае не удовлетворения претензий клиента в порядке рассмотрения жалобы, клиент может:

- а) подать заявление в Финансовую инспекцию о разрешении спора;
- б) подать иск в суд общей юрисдикции;
- с) воспользоваться мирным способом разрешения спора;

MEEST PAY – услуга мгновенного перевода денег!