

ПРАВИЛА НАДАННЯ ПОСЛУГ

Діють з 1 червня 2022 року.

РОЗДІЛ 1: ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Правила визначають умови користування послугою переказу грошей «MeestPay».

1. Послуга MeestPay полягає у забезпеченні через Мобільний додаток або Веб-сервіс www.meestpay.com та доступну в рамках цього сервісу систему реалізації послуги «картка на картку» технічної можливості для Власника картки подати доручення на списання коштів з його рахунку, а потім зарахування коштів на рахунок платіжної картки Одержувача.
2. Реалізація транзакції можлива за допомогою платіжних карток, допущених правилами Visa або MasterCard до реалізації транзакцій без фізичної присутності електронного засобу платежу (платіжної картки).
3. Послуга MeestPay надається: Оператором послуги: Meest Transfer Spółka з обмеженою відповідальністю, з місцезнаходженням в Островець-Святокриський, за адресою: вул. Кілінського 30/110, 27-400 Островець-Святокриський, внесена до Реєстру підприємців під номером KRS 0000326242, NIP PL 9562248359;
4. Послуга «картка на картку» надається Партнером: Fenige Sp. z o.o. з місцезнаходженням у Варшаві за адресою: ul. Promienna 10, 03-672 Варшава, зареєстрована в Районному суді для м. Варшави у Варшаві, XIII Господарський відділ KRS під номером: 0000461471, NIP 118-209-20-36, REGON 146693435.
5. Щоб уникнути будь-яких юридичних сумнівів, Оператор заявляє, що не надає платіжних послуг, для яких відповідні положення передбачають обов'язкову реєстрацію, в тому числі в реєстрі, що ведеться Комісією з фінансового нагляду. Всі Транзакції виконуються Партнером
6. Терміни, використані в Регламенті, означають:
 - **АВТОРИЗАЦІЯ** – перевірка Платіжної картки та її власника, а також отримання підтвердження від Платіжної організації про можливість списання коштів з Платіжної картки Відправника та можливість визнання Платіжної картки Одержувача.
 - **БАНК-ВИДАВЕЦЬ** – видавець Платіжної картки Відправника або Одержувача відповідно.
 - **ПЛАТІЖНА КАРТКА** – платіжна картка, випущена в рамках систем Visa або MasterCard, допущена правилами цих систем до здійснення Транзакцій без її фізичної присутності.
 - **ВІДПРАВНИК** – повнолітня фізична особа, юридична особа або організаційний підрозділ без статусу юридичної особи, що має картку, видану Банком-емітентом, та є платником Послуги, який укладає договір з Оператором на підставі Регламенту.
 - **РАХУНОК** – інформація про користувача, яка містить дані, необхідні для ідентифікації особи під час підключення до системи, інформацію для авторизації транзакцій та їх обліку. Доступ до Рахунку забезпечується шляхом входу в індивідуальний адміністративний панель за допомогою мобільного додатку «MeestPay» або веб-сайту app.meestpay.com.
 - **ЛІМІТИ ТРАНЗАКЦІЙ** – щоденні та щомісячні обмеження транзакцій, що здійснюються з Картки та/або Рахунку Користувача.

- **ПОЛУЧАТЕЛЬ** – фізична особа, юридична особа або організаційний підрозділ без статусу юридичної особи, власник платіжної картки та отримувач Послуги.
- **ОПЕРАТОР ПОСЛУГИ** – Meest Transfer Sp z o.o. з місцезнаходженням в Островецькому.
- **ПАРТНЕР** – Fenige Sp. z o.o. з місцезнаходженням у Варшаві.
- **ВЛАСНИК КАРТКИ** – повнолітня фізична особа, яка володіє карткою, виданою Банком-емітентом.
- **САЙТ** – веб-сайт meestpay.com, через який Користувач доручає виконання Транзакції.
- **МОБІЛЬНИЙ ДОДАТОК** – «MeestPay» програмне забезпечення, призначене для роботи на смартфонах та інших мобільних пристроях. Мобільний додаток для встановлення на мобільному пристрої завантажується з інтернет-магазинів мобільних додатків, таких як App Store, Google Play
- **ТРАНЗАКЦІЯ** – переказ коштів з Платіжної картки Відправника на Платіжну картку Одержувача в розмірі, визначеному Користувачем після позитивної Авторизації, що не перевищує Ліміти транзакцій.
- **ПОСЛУГА** – послуга, що надається Оператором, яка полягає в веденні Рахунку Користувача з використанням Веб-сайту або Мобільного додатку та включає прийняття наданих Користувачем даних, необхідних для виконання Партнером Послуги «картка на картку».
- **ПОСЛУГА «КАРТА НА КАРТУ»** - послуга, що надається Партнером на користь Відправника, яка полягає в списанні коштів з рахунку Платіжної картки Відправника за його дорученням та зарахуванні коштів на рахунок Платіжної картки Одержувача, яка не є платіжною послугою в розумінні Закону від 19 серпня 2011 року про платіжні послуги (тобто 3.3. 2016, позиція 1572 з пізнішими змінами).
- **КОРИСТУВАЧ** – повнолітня фізична особа, яка правильно створила та активувала свій обліковий запис користувача в системі Meestpay.

РОЗДІЛ 2: УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

1. Укладення договору про надання електронних послуг перегляду вмісту Сервісу здійснюється шляхом відкриття необхідної сторінки Сервісу за допомогою веб-браузера і не вимагає реєстрації.
2. Укладення договору про надання електронних послуг ведення облікового запису на Сервісі здійснюється шляхом заповнення електронної форми, доступної на Сервісі або в Мобільний додатку.
3. Кожна зі сторін має право розірвати договір, укладений на невизначений строк, а Користувач, який є Споживачем, також має право відступити від договору на умовах, визначених Регламентом.
4. Реєстраційна форма містить поля, заповнення яких є обов'язковим. З метою прискорення процесу заповнення форми Оператор може відображати певні поля та згоди як заповнені за замовчуванням. Однак Користувач або Партнер може в будь-якому випадку змінити зміст поля або скасувати (зняти) згоду.
5. У реєстраційній формі Користувач вказує свої Персональні дані в обсязі, необхідному для створення Облікового запису та перевірки особи, а також для виконання договору про надання електронних послуг Оператором та послуг «картка на картку» Партнером.
6. Після заповнення та надсилання реєстраційної форми Оператор надсилає на вказану адресу електронною поштою підтвердження створення Облікового запису.
7. Укладення договору про надання послуг електронним шляхом є рівнозначним поданням нижчезазначених заяв:
 - а) я ознайомився з змістом Регламенту та Політики конфіденційності. Я розумію та приймаю їх положення,

- b) я добровільно приступаю до користування послугами Оператора,
- c) я виконую передбачені в Регламенті умови користування Сервісом,
- d) дані, вказані мною в формі замовлення, відповідають дійсності і не порушують прав третіх осіб,
- e) я даю згоду на укладення договору в електронній формі,
- f) я даю згоду на збір та обробку моїх персональних даних Оператором у обсязі, необхідному для надання послуг електронним шляхом, на умовах, визначених Регламентом,
- g) я даю згоду на отримання на вказану в формі електронну адресу повідомлень та інформації про перешкоди, зміни або технічні перерви в роботі Сервісу або Мобільного додатку.

8. Оператор може відмовити у укладенні договору або розірвати укладений договір про надання послуг електронним шляхом у таких випадках:

- a) якщо мета реєстрації або спосіб користування послугами суперечить Регламенту Сервісу,
- b) якщо діяльність Користувача спрямована на вчинення злочину, а також якщо вона порушує права третіх осіб,
- c) якщо Оператор отримав повідомлення про незаконний характер наданих даних або пов'язаної з ними діяльності Користувача,
- d) якщо Користувач надсилає незамовлену комерційну інформацію,
- e) якщо Користувач грубо або наполегливо порушує положення Регламенту,
- f) якщо надані Користувачем адресні дані викликають об'єктивно обґрунтовані сумніви щодо їх правильності або відповідності дійсності, зокрема Користувач вказує неіснуючі населені пункти, неіснуючі вулиці в населених пунктах, вигадані дані.

9. Заява про розірвання договору про надання послуг електронним шляхом подається Оператором на адресу електронної пошти, вказану в реєстраційній формі.

РОЗДІЛ 3: РЕЄСТРАЦІЯ ОБЛІКОВОГО ЗАПИСУ КОРИСТУВАЧА

У рамках Сервісу може зареєструватися фізична особа, яка є власником Картки, виданої на її ім'я.

1. Процес реєстрації Користувача відбувається виключно через Веб-сайт або Мобільний додаток.
2. Під час реєстрації Акаунта Користувач вказує свої дані, необхідні для активації Акаунта. Активація Акаунта може бути виконана тільки після правильного заповнення форми даних Користувача.
3. Для активації свого Облікового запису Користувач повинен ознайомитися та прийняти ці Правила. Для активації свого Облікового запису Користувач повинен підтвердити, що надані ним дані є правильними та відповідають дійсності.
4. У процесі активації свого Облікового запису Користувач ознайомлюється та приймає Політику конфіденційності Оператора, зокрема ознайомлюється з інформацією, що міститься в ній, про Оператора як адміністратора персональних даних, яка надається під час збору персональних даних від особи, якої стосуються ці дані. Прийняття Політики конфіденційності Оператора є необхідною умовою для створення Облікового запису.
5. Користувач може окремо надати згоду на обробку для маркетингових цілей (в тому числі для цілей прямого маркетингу) своїх персональних даних, наданих в процесі реєстрації та активації Облікового запису.
6. Користувач зобов'язаний оновлювати свої особисті дані, надані під час реєстрації Акаунту, у разі їх зміни.

7. Пароль доступу до Облікового запису Користувача встановлюється під час реєстрації і може бути змінений за допомогою відповідної опції в Обліковому записі Користувача.
8. Після успішного завершення процесу реєстрації та активації облікового запису користувач може здійснювати транзакції.
9. У разі, якщо Користувач забув пароль доступу до свого Облікового запису, він може за допомогою відповідної опції на Веб-сайті або в Мобільній додатку запустити процес нагадування пароля.
10. Користувач може мати тільки один Акаунт. Створення дублікатів Акаунтів призведе до блокування Користувача та призупинення користування послугою.
11. Користувач може використовувати в своєму Обліковому записі більше ніж одну Картку.
12. Користувач не може надавати доступ до свого Облікового запису іншим особам.
13. Користувач зобов'язаний зберігати в таємниці пароль до свого Облікового запису.
14. Оператор залишає за собою право заблокувати Акаунт у разі виявлення загрози його безпеці.
15. Детальні правила щодо обробки персональних даних власників Картки, Користувачів та відвідувачів веб-сайту Оператора містяться в Політиці конфіденційності Оператора.

РОЗДІЛ 4: БЕЗПЕКА ТРАНЗАКЦІЙ

З метою забезпечення найвищого рівня безпеки, транзакції здійснюються через Партнера.

1. Оператор не має доступу до даних платіжної Картки Користувача, ці дані зберігаються Партнером, який має відповідні сертифікати безпеки.
2. Оператор не несе відповідальності за можливі претензії, що випливають з надання Користувачем помилкових або неправдивих даних під час реєстрації Акаунта.
3. Користувач зобов'язаний належним чином захищати пароль від несанкціонованого доступу та негайно змінити його у разі небезпеки або порушення безпеки.

РОЗДІЛ 5: ПРОЦЕС ЗДІЙСНЕННЯ ТРАНЗАКЦІЙ

1. Транзакцію через Веб-сайт або Мобільний додаток може здійснити Власник картки, використовуючи свій Обліковий запис користувача.
2. З метою авторизації транзакції Оператор передає Партнеру дані, необхідні для проведення процесу авторизації.
3. Користувач дає згоду на передачу Партнеру даних, введених на Веб-сайті або в Мобільній додатку, з метою їх обробки.
4. Після отримання підтвердження замовлення на виконання послуги «картка на картку» Партнер надсилає Платіжній організації одне повідомлення про списання з рахунку Платіжної картки Відправника суми

, що відповідає сумі транзакції, збільшеній на комісію, а другий – про списання з рахунку Платіжної картки Одержувача суми, що відповідає сумі транзакції. Потім перше повідомлення передається Платіжною організацією до Банку Відправника, а друге – до Банку Одержувача. У разі, якщо Банк Відправника підтвердить можливість списання, а Банк Одержувача підтвердить можливість зарахування, Послуга буде виконана. У разі, якщо Банк Відправника відмовить у списанні коштів або Банк Одержувача відмовить у зарахуванні коштів, Послуга буде припинена, а переказані кошти залишаться у розпорядженні Відправника.

5. Оператор стягує з Відправника комісію, що нараховується від суми замовленої транзакції в рамках надання Послуги. Розмір комісії вказаний на Веб-сайті.

6. Транзакції здійснюються з урахуванням встановлених Оператором лімітів, розмір яких вказаний на Сервісі та в Мобільній додатку. Якщо сума перевищує доступний ліміт, транзакція не буде здійснена.

7. Транзакція виконується не довше ніж протягом 30 хвилин, в деяких випадках сума транзакції може бути зарахована на картку Одержувача не пізніше ніж до кінця наступного робочого дня, що настає після дати її замовлення. Банк Одержувача, відповідно до своїх правил, самостійно вирішує про час/дату відображення Транзакції на рахунку Платіжної картки.

8. Оператор може тимчасово призупинити надання Послуги до з'ясування ситуації, відхилити замовлення на надання Послуги або заблокувати можливість замовлення Послуги в майбутньому від Відправника в таких випадках:

- a) недотримання Відправником положень Регламенту,
- b) неотримання від Відправника правильних або повних даних, необхідних для виконання Послуги, у встановлений термін для введення даних, включаючи прийняття суми транзакції,
- c) недійсність або застереження щодо платіжної картки Відправника або Одержувача,
- d) відмови у виконанні транзакції Банком Відправника або Одержувача,
- e) спроби здійснення платежу в спосіб, що суперечить чинному законодавству, у тому числі підозри у діях особи, яка не має права користуватися платіжною картою, або незаконності самого платежу,
- f) розпорядження органів державної влади, у тому числі правоохоронних органів.

9. Оператор не несе відповідальності за збитки, понесені Відправником через невиконання Послуги на підставі однієї з ситуацій, зазначених вище.

10. Відправник зобов'язується:

- a) дотримуватися правил Регламенту та загальноприйнятих норм,
- b) надавати для виконання Послуги правдиві, повні та актуальні дані,

11. Правильно подане Замовлення на транзакцію є нескасовним, Оператор не може скасувати Транзакцію, в якій кошти були виплачені Одержувачу.

РОЗДІЛ 6: ЛІМІТИ ТРАНЗАКЦІЙ

1. Ліміти транзакцій визначає Оператор. Ліміти транзакцій для Картки / Рахунку Користувача можна переглянути після входу в Рахунок Користувача.

РОЗДІЛ 7: ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ОПЕРАТОРА, ЗАХИСТ СПОЖИВАЧА, РЕКЛАМАЦІЇ

1. Оператор не несе відповідальності за затримки, повернення або відмову в прийнятті Транзакції Одержувачем, якщо вони не відбулися з його вини, а зокрема, якщо були вказані невірні дані Одержувача.

2. Оператор не несе відповідальності за втрачені вигоди або непрямі збитки, включаючи втрачені економічні можливості або втрату доходів, що виникли внаслідок затримки виконання або невиконання Транзакції.
3. Оператор несе відповідальність лише за виконання Транзакції.
4. Користувач може подавати всі скарги за допомогою відповідної опції на Веб-сайті або в Мобільній додатку в рамках свого Облікового запису користувача.
5. Користувач має право подати скаргу щодо виконання договору про надання послуг електронним шляхом, що не є платіжною послугою грошового переказу.
6. Споживач, який уклав з Оператором договір про надання послуг електронним шляхом, може відмовитися від укладеного договору без зазначення причини та без понесення будь-яких витрат, подавши Оператору відповідну письмову заяву протягом 14 (чотирнадцяти) днів з дня укладення договору.
7. У разі ефективного подання Користувачем заяви, про яку йдеться в пункті 6, договір про надання послуг вважається розірваним, а Оператор зобов'язаний негайно видалити Обліковий запис Клієнта та видалити надані Користувачем персональні дані, необхідні для укладення договору.
8. Право на відмову від договору про надання послуг електронним шляхом на вищезазначених умовах не надається Споживачу у випадку, якщо Оператор повністю виконав послугу за явною згодою Споживача, який був поінформований до початку надання послуги, що після виконання послуги Оператором він втрачає право на відмову від договору.
9. Користувач - Споживач, який користується електронною послугою Оператора, за винятком послуги грошового переказу, може отримати безкоштовну допомогу у вирішенні спору між Користувачем та Оператором, скориставшись безкоштовною допомогою районного (міського) омбудсмена або громадської організації, до статутних завдань якої належить захист споживачів.
10. Користувач - Споживач, який користується електронною послугою Оператора, за винятком послуги грошового переказу, може скористатися позасудовою можливістю вирішення в електронному вигляді питань, що не є скаргами щодо фінансових послуг, через інтернет-платформу ODR Європейського Союзу, яка дозволяє подавати скарги та пред'являти претензії, пов'язані з договором, укладеним з Оператором. Платформа ODR знаходиться на сайті: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Електронна адреса Оператора: info@meestpay.com
11. Детальні правила розгляду скарг Користувача у справах, пов'язаних з наданням послуг грошового переказу, та інформація щодо можливості позасудового вирішення спорів на тлі розгляду скарг визначені в додатку № 1, який є невід'ємною частиною цих Правил.
12. Незалежно від змісту Регламенту, правила розгляду скарг Оператор надає Користувачам на веб-сайті у вкладці/підсторінці «скарги та претензії», доступній з головної сторінки Сервісу або в Мобільній додатку.

РОЗДІЛ 8: ІДЕНТИФІКАЦІЯ ТА ВЕРИФІКАЦІЯ КОРИСТУВАЧА ТА ЗАПОБІГАННЯ ПОРУШЕННЯМ ЗАКОНОДАВСТВА

1. Оператор залишає за собою право відмовити в реєстрації Облікового запису Користувача, видалити Обліковий запис Користувача, а також відмовити в здійсненні Транзакції зареєстрованим Користувачем.

2. З моменту подання замовлення на транзакцію до моменту виконання замовлення Оператор має право в будь-який час вимагати від Користувача офіційно завірені копії документа, що посвідчує особу, або інших еквівалентних документів. До моменту надання Користувачем копій документів, що підпадають під вимогу, Оператор має право призупинити виконання транзакції без обов'язку відшкодування Користувачу будь-яких пов'язаних з цим витрат.

3. У разі ненадання Користувачем копій документів, що підпадають під вимогу, Оператор має право скасувати всі замовлення, подані Користувачем, без обов'язку відшкодування Користувачу будь-яких пов'язаних з цим витрат.

РОЗДІЛ 9: ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

1. Оператор Сервісу є одночасно Адміністратором персональних даних.

2. Надання персональних даних у необхідному обсязі, зазначеному Оператором, є необхідною умовою для укладення та виконання договору у формі цих Правил.

3. Персональні дані обробляються відповідно до чинних на території Республіки Польща положень щодо захисту персональних даних, у тому числі відповідно до Регламенту Європейського Парламенту та Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних і про вільний рух таких даних та скасування Директиви 95/46/ЄС (Загальний регламент про захист даних) (Офіційний вісник ЄС. L. від 2016 р. № 119, с. 1):

- а) з метою виконання Регламенту – на підставі необхідності обробки персональних даних для виконання договору у вигляді цього Регламенту;
- б) для аналітичних та статистичних цілей – на підставі законного інтересу Оператора, яким є аналіз результатів господарської діяльності Компанії;
- с) з метою прямого маркетингу власних продуктів або послуг Оператора – на підставі законного інтересу Оператора, яким є прямий маркетинг власних продуктів або послуг;
- д) для маркетингових цілей (інших, ніж зазначені в пункті с вище) або отримання комерційної інформації – на підставі добровільної згоди Користувача;
- е) з метою встановлення, домагання або захисту від претензій та виконання юридичних обов'язків, що покладаються на Оператора – на підставі законного інтересу Оператора, яким є використання вищезазначених прав та виконання юридичних обов'язків.

4. Оператор має право передавати інформацію про доручені транзакції відповідним державним та регулюючим органам, якщо існує підозра порушення чинного законодавства, а також якщо такий обов'язок випливає з положень законодавства, включаючи Закон від 16 листопада 2000 про протидію відмиванню грошей та фінансуванню тероризму (тобто 3В 2017, позиція 1049).

5. Персональні дані можуть бути надані суб'єктам, які беруть участь в обробці транзакцій в рамках Сервісу, таким як платіжні організації, Партнер, Банк відправника та Банк одержувача, а також постачальникам ІТ-послуг, постачальникам телекомунікаційних послуг та постачальникам послуг обслуговування клієнтів з метою належного виконання Сервісу, а також маркетинговим агентствам з метою надання маркетингових послуг та надсилання комерційної інформації.

6. Кожна особа, персональні дані якої обробляє Оператор, має право на доступ до даних, що обробляються Компанією і стосуються її, право на їх виправлення, корегування, вимогу обмеження обробки, перенесення, видалення, заперечення проти їх подальшої обробки Оператором, а в разі надання згоди на обробку даних - на її відкликання в будь-який момент без впливу на законність обробки, яка була здійснена на підставі згоди до її відкликання, написавши для цього на електронну адресу: info@meestpay.com. Користування трьома

останніх прав означає одночасно припинення надання Послуги через неможливість її подальшого надання.

7. Персональні дані обробляються протягом періоду, протягом якого Відправник має обліковий запис у Сервісі Оператора, та протягом періоду, необхідного для виконання Послуги. Крім того, персональні дані обробляються в необхідному обсязі для цілей бухгалтерського обліку, оподаткування та для цілей запобігання відмиванню грошей та фінансуванню тероризму протягом періоду, що впливає з чинного законодавства, та в необхідному обсязі для встановлення, розслідування або захисту від претензій протягом строку позовної давності, що впливає з цих Правил, та протягом тривалості поточного провадження.

8. Кожна особа, персональні дані якої обробляє Оператор, має право подати скаргу щодо обробки її даних Компанією до наглядового органу, що займається захистом персональних даних.

РОЗДІЛ 10: ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Користувачі можуть користуватися Сервісом та доступними в ньому творами або базами даних виключно в межах дозволеного використання, визначеного положеннями Закону про авторське право та суміжні права та Закону про захист баз даних, при цьому таке використання не може порушувати нормальне використання твору або бази даних, а також зачіпати законні інтереси Оператора та суб'єктів, твори або бази даних яких - в рамках співпраці з Оператором - надаються на сторінках Сервісу або в Мобільній додатку.

2. Дані та інформація, що розміщуються на сторінках Сервісу і не походять від Оператора, служать виключно інформаційним цілям і походять з джерел, які Оператор вважає надійними та перевіреними. З огляду на можливість виникнення помилок або упущень, спричинених обставинами, що не залежать від Оператора, компанія не несе відповідальності за актуальність, точність, повноту інформації, що надається на Сайті або в Мобільній додатку, яка походить від третіх осіб, а також за її придатність для певних дій Користувачів.

3. Судом, компетентним для розгляду спорів, що впливають з договорів, визначених цими правилами, є суд, компетентний відповідно до положень Цивільного процесуального кодексу. У випадку Користувача, який не є Споживачем, компетентним судом є суд за місцезнаходженням Оператора.

4. До всіх договорів, укладених у порядку та на умовах, визначених Регламентом, застосовується польське право.

5. Ці Правила діють з 1 червня 2022 року.

6. Повний та актуальний текст Регламенту та всіх попередніх версій Регламенту доступний на головній сторінці Сервісу у вкладці «Регламент».

7. Оператор повідомляє, що може бути змушений змінити ці Правила, зокрема у разі розширення функціональності Сервісу, Мобільного додатку, виникнення технологічних або технічних причин, або змін у законодавстві.

ДОДАТОК 1 ДО РЕГЛАМЕНТУ МЕЕСТРАУ

§ 1. Правила розгляду скарг Користувачів у справах, пов'язаних з наданням послуг грошового переказу, разом з інформацією про позасудові можливості вирішення споживчих спорів

У разі наявності зауважень щодо послуги грошового переказу, що надається, Користувач має право подати скаргу.

§ 2. Місце та форма подання скарги

1. Скарга може бути подана:

- а) особисто в офісі Оператора в письмовій або усній формі до протоколу, складеного черговим працівником;
- б) телефоном в усній формі за номером, вказаним на веб-сайті;
- в) листом у письмовій формі на адресу штаб-квартири Оператора, тобто вул. Кілінського 30/110, 27-400 Островець-Святокриський;
- г) за допомогою засобів електронного зв'язку, тобто безпосередньо з Облікового запису Користувача, або шляхом надсилання електронного листа на адресу, вказану на веб-сайті: info@meestpay.com

§ 3. Зміст скарги та процедура розгляду скарги

1. Зміст скарги повинен містити:

- а) ім'я та прізвище або назву клієнта;
- б) поштову адресу;
- в) електронну адресу: якщо клієнт просить надіслати відповідь на скаргу у вигляді електронного листа на адресу, відмінну від тієї, що була вказана при реєстрації облікового запису в системі Оператора;
- г) точний опис події або предмета заперечень клієнта
- д) очікуваний клієнтом спосіб розгляду скарги, тобто очікуваний стан після розгляду скарги;
- е) підпис клієнта або власноручний підпис клієнта – у разі подання скарги в письмовій формі.

2. У разі виявлення Оператором відсутності інформації, необхідної для розгляду скарги, Оператор звертається до клієнта з проханням доповнити її в тій формі, в якій клієнт подав скаргу.

У разі відмови клієнта надати всі дані, необхідні для початку процесу розгляду скарги, Оператор має право повідомити клієнта, що розгляд скарги буде неможливий через неповноту наданої інформації. Незалежно від вищезазначеного, клієнт буде повідомлений про розгляд скарги у строк, зазначений у пункті 4 нижче.

§ 4. Термін розгляду скарги

1. Відповідь на скаргу буде надана без зайвої затримки, не пізніше ніж через 15 робочих днів у випадку скарг, що стосуються прав та обов'язків, які впливають із Закону про платіжні послуги, або 30 календарних днів в інших випадках, з дня отримання скарги Оператором.

2. У особливо складних випадках термін, зазначений у пункті 1, може бути продовжений до 35 робочих днів у разі скарг, що стосуються прав та обов'язків, які впливають із Закону про платіжні послуги, та до 60 календарних днів в інших випадках.

3. Особливо складними випадками вважаються випадки, коли Оператор повинен отримати від третіх осіб, які співпрацюють з Оператором, додаткову інформацію, необхідну для розгляду скарги, зокрема інформацію від Партнера, Банку-емітента.

4. У разі неможливості надати відповідь на подану скаргу у строк, визначений у п. 1, Оператор повідомляє про це клієнта у письмовій формі протягом 15 робочих днів з моменту отримання скарги, вказавши:

- а) причини затримки у розгляді скарги;
- б) обставин, які необхідно встановити для розгляду зауважень клієнта;
- с) передбачуваний термін надання відповіді на подану скаргу, який не може бути довшим, ніж зазначений у пункті 2.

5. Для дотримання терміну надання відповіді на скаргу достатньо надіслати відповідь до його закінчення, а у випадку відповіді, наданої в письмовій формі, – відправити її в поштовому відділенні оператора, призначеного відповідно до ст. 3 п. 13 Закону від 23 листопада 2012 р. «Поштове право».

6. У разі недотримання строку, визначеного в пункті 1 або 2, скарга вважається розглянутою відповідно до волі клієнта.

7. Правила, описані в пункті 6, не застосовуються до скарг, поданих клієнтами, які не є споживачами.

§ 5. Спосіб повідомлення про розгляд рекламації

1. Відповідь на скаргу надається в письмовій формі та надсилається:

- а) рекомендованим листом на адресу, вказану в рекламації клієнтом, або шляхом розміщення файлу з відповіддю на рекламацію в Обліковому записі користувача;
- б) виключно на прохання клієнта - з використанням засобів електронного зв'язку (шляхом додавання сканованої копії відповіді) на електронну адресу, з якої була надіслана скарга, якщо клієнт не вказав у скарзі іншу електронну адресу.

§ 6. Зміст відповіді на скаргу

1. Відповідь на скаргу буде містити щонайменше:

- а) фактичне та юридичне обґрунтування – якщо скарга не буде розглянута відповідно до побажань клієнта;
- б) вичерпна інформація про позицію Оператора щодо скарги;
- с) ім'я, прізвище та посада особи, яка надає відповідь на скаргу;
- д) вказівку терміну, в який буде виконано вимогу, викладену в скарзі (у разі розгляду скарги відповідно до побажань клієнта)

2. У разі відхилення скарги відповідь на скаргу буде містити інформацію про можливість:

- а) подання заяви про розгляд справи до Фінансового омбудсмена;
- б) подання позову до загального суду (із зазначенням суду та описом суб'єкта, який повинен бути відповідачем);
- с) скористатися можливістю мирного вирішення спору.

§ 7. Інформація про можливість позасудового вирішення спорів, пов'язаних з платіжною послугою, що надається Оператором

1. У разі спору з Оператором клієнт, який є споживачем, може звернутися за допомогою до міського або районного омбудсмена з питань захисту прав споживачів.

2. У разі відхилення претензій клієнта в порядку розгляду скарги, клієнт може:

- а) подати заяву до фінансового омбудсмена щодо вирішення спору;
- б) подати позов до суду загальної юрисдикції;
- с) скористатися мировим способом вирішення спору;

MEEST PAY – послуга миттєвого переказу грошей!