

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W MEEST TRANSFER SP. z o.o.

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Podstawą **Regulaminu rozpatrywania reklamacji w Meest Transfer Sp. z o.o.** są:
 - a. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
 - b. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej
2. W przypadku posiadania zastrzeżeń dotyczących niezgodności Usług, produktów lub pozostałych obszarów działalności Spółki Meest Transfer Sp. z o.o., Użytkownik ma prawo bezpłatnie złożyć reklamację.
3. W przypadku braku wyjaśnienia użytej terminologii, zastosowanie mają Definicje wynikające z Regulaminu serwisu udostępnionego na stronie <https://meestpay.com/pl/>

§ 2.

Miejsce i forma złożenia reklamacji

1. Reklamacja może być złożona:
 - a. osobiście – w siedzibie Spółki, w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
 - b. telefonicznie, pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej <https://meestpay.com/pl/kontakty/> po dokonaniu weryfikacji tożsamości Klienta;
 - c. listownie, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub kuriera – przesyłając ją na adres siedziby Spółki, wskazany na stronie internetowej <https://meestpay.com/pl/kontakty/>;
 - d. w formie elektronicznej, za pośrednictwem Serwisu z wykorzystaniem formularza elektronicznego dostępnego w ramach Serwisu lub na adres: claims@meestpay.com.
2. Klient może złożyć Reklamację przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy, a Klient został o tym poinformowany na etapie zawarcia Umowy.
3. W celu zapewnienia możliwie sprawnego rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na Reklamację przez Spółkę rekomendowane jest, aby Reklamacja została zgłoszona przez Klienta najszybciej jak to możliwe po uzyskaniu przez Klienta informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia.

§ 3.

Treść reklamacji i procedura rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacji powinna zawierać co najmniej:
 - a. dane umożliwiające identyfikację Klienta;
 - b. szczegółowy opis okoliczności, których dotyczy Reklamacja;
 - c. określenie żądania oraz
 - d. adres Klienta, na który powinna zostać wysłana odpowiedź na Reklamację;

- e. inne informacje i dokumenty, które w ocenie Klienta uzasadniają jego żądanie.
2. Jeżeli na podstawie treści Reklamacji Spółka nie będzie w stanie ustalić jej przedmiotu (w tym żądania Klienta) lub innych danych, niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji, Spółka niezwłocznie występuje do Klienta o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji, niezbędnych do ustalenia jej przedmiotu lub innych danych, niezbędnych Spółce do rzetelnego rozpatrzenia Reklamacji.

§ 4.

Potwierdzenie przyjęcia Reklamacji

1. Spółka potwierdza przyjęcie Reklamacji (w przypadku złożenia Reklamacji w sposób inny niż za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub kuriera), wskazując datę jej otrzymania, w poniżej opisany sposób:
 - a. przekazując kopię złożonej Reklamacji wraz z datą przyjęcia i podpisem pracownika Spółki przyjmującego Reklamację – w przypadku Reklamacji składanych osobiście;
 - b. odczytując Klientowi treść oraz numer Reklamacji – w przypadku Reklamacji składanych za pośrednictwem telefonu. Spółka zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych przeprowadzanych z Klientem w związku z przyjęciem Reklamacji. O nagrywaniu rozmów telefonicznych Spółka informuje Klienta każdorazowo przed rozpoczęciem rozmowy telefonicznej;
 - c. wysyłając automatyczną informację zwrotną w przypadku Reklamacji składanych w formie elektronicznej.
2. W przypadku złożenia Reklamacji za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub kuriera dniem otrzymania Reklamacji przez Spółkę jest dzień jej doręczenia.
3. Proces rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna się bezzwłocznie po jej otrzymaniu.

§ 5.

Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Spółka udziela odpowiedzi na Reklamacje w terminie nie dłuższym niż piętnaście (15) Dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Spółka, po upływie 15 Dni roboczych, informuje Klienta o opóźnieniu, wyjaśnia przyczynę opóźnienia oraz wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 35 Dni roboczych licząc od dnia otrzymania Reklamacji.
3. Dla zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, wystarczające jest wystanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku złożenia odpowiedzi w formie pisemnej za pośrednictwem poczty, wystarczające jest nadanie odpowiedzi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
4. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1 lub 2 powyżej Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

§ 6.

Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji

1. Odpowiedzi na Reklamację Spółka udziela w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym Trwałym nośniku informacji.

§ 7.

Treść odpowiedzi na reklamację

1. Odpowiedź na Reklamację będzie zawierać przede wszystkim:
 - a. wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, w tym na temat zgłoszonego problemu, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów Regulaminu serwisu internetowego MeestPay, dostępnego na stronie internetowej <https://meestpay.com/pl/> Regulaminu świadczenia usługi płatniczej przekazu pieniężnego za pośrednictwem serwisu MeestPay, dostępnego na stronie internetowej pod adresem <https://meestpay.com/pl/> .
 - c. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - d. dane identyfikujące Klienta oraz imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
2. W przypadku odmowy uznania Reklamacji za zasadną w całości lub w części, odpowiedź na Reklamację będzie dodatkowo zawierać pouczenie o możliwości:
 - a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi bezpośrednio do Spółki, w sposób w jaki została udzielona odpowiedź na Reklamację;
 - b. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub skorzystania z innych form pozasądowego rozwiązywania sporów;
 - c. wystąpienia z powództwem do sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy w przypadku wyczerpania pozasądowych możliwości rozwiązania sporu, ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
3. Jeżeli jakiegokolwiek dane lub informacje wskazane w Reklamacji wymagają uzupełnienia, Spółka zwróci się o ich uzupełnienie we wskazanym zakresie przed rozpatrzeniem Reklamacji.
4. Klient składający Reklamację jest zobowiązany do udzielania Spółce wyjaśnień i pomocy w sprawach związanych ze złożoną Reklamacją, z wyjątkiem sytuacji, gdy udzielenie takich wyjaśnień i pomocy jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Spółka nie rozpatruje Reklamacji, które nie zawierają danych umożliwiających identyfikację Klienta.

§ 8.

Odwołanie od odpowiedzi na Reklamację

1. Klient ma prawo odwołać się od stanowiska Spółki wyrażonego w odpowiedzi na Reklamację w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania odpowiedzi. Do odwołania stosuje się odpowiednio § 5 Regulaminu.
2. Klient może wytoczyć powództwo przed właściwym sądem powszechnym, na zasadach określonych w przepisach kodeksu postępowania cywilnego. Sąd właściwy do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy ustala się zgodnie z obowiązującymi przepisami o właściwości sądów, w tym z ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego.
3. Klient ma prawo zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy lub z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu przed Rzecznikiem Finansowym (adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: www.rf.gov.pl), zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty świadczące usługi finansowe i o Rzeczniku Finansowym.
4. Spory wynikłe z niniejszej Umowy na wniosek Klienta mogą być również rozstrzygane przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubownyprzy_KNF).

5. Klient może skorzystać z platformy ODR (europejska platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów, służąca rozwiązywaniu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami, dostępna pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>) w celu rozstrzygnięcia sporu w związku z Umową. Platforma ODR umożliwia przekazanie skargi Klienta do uprawnionego podmiotu (odpowiedzialnego za pozasądowe rozwiązywanie sporów).
6. Szczegółowe informacje dotyczące trybu polubownego rozwiązywania sporów dostępne są na również stronie <http://www.polubowne.uokik.pl/>.
7. Spółka podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na Spółkę, jeżeli jego działalność narusza przepisy prawa. Uprawnienie to przysługuje również osobom, którym odmówiono świadczenia.

§ 9.

Postanowienia końcowe

1. Klient ma prawo żądać bezpłatnego udostępnienia mu Regulaminu, w sposób przez niego wskazany.
2. Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sposob_przyjmowania_informacji_nieprawidlowosci) skargę na działanie Spółki, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa. Powyższe uprawnienie przysługuje także osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych.
3. Postanowienia Regulaminu mają odpowiednie zastosowanie także w przypadku wystąpienia klienta Spółki, o którym mowa w art. 2 pkt 1) lit. d) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, niebędącego użytkownikiem, o którym mowa w art. 2 pkt 34) Ustawy, lub skierowania do Spółki wystąpienia, w którym jest zgłaszane zastrzeżenie dotyczące usług świadczonych Spółką, innych niż usługi płatnicze