

**REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUGI PŁATNICZEJ
PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO
ZA POŚREDNICTWEM SERWISU INTERNETOWEGO MEESTPAY**

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1.

[Postanowienia wstępne]

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, na jakich Dostawca (**Meest Transfer sp. z o.o.**) świadczy usługę Przekazu Pieniężnego. Meest Transfer sp. z o.o. jest krajową instytucją płatniczą podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Usługa Przekazu Pieniężnego jest świadczona wyłącznie drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną, bez fizycznej obecności stron.
3. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.
4. Dostawca jest podmiotem uprawnionym do świadczenia Usług Płatniczych w charakterze krajowej instytucji płatniczej, wpisanym do rejestru krajowych instytucji płatniczych pod numerem **IP56/2023**.
5. Usługa Przekazu Pieniężnego jest świadczona przez Dostawcę na rzecz Klienta na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej bez pośrednictwa rachunku płatniczego prowadzonego przez Dostawcę dla Klienta lub karty płatniczej wydanej przez Dostawcę dla Klienta.
6. Organem nadzorczym Spółki jest Komisja Nadzoru Finansowego (KNF).
7. Nie jest dopuszczalne korzystanie z usługi Przekazu Pieniężnego w celu naruszenia lub obejścia przepisów prawa albo reguł uczciwego obrotu, w szczególności dokonywanie płatności za pomocą Instrumentów płatniczych nie należących do Klienta.
8. Klient korzysta z usługi Przekazu Pieniężnego w sposób zgodny z przepisami prawa i zasadami współżycia społecznego, wyłącznie w celu realizacji Transakcji. Klient, przy korzystaniu z usługi Przekazu Pieniężnego za pośrednictwem Serwisu nie może wprowadzać treści, co do których wprowadzenia nie jest uprawniony, a w szczególności treści naruszających jakiegokolwiek prawa osób trzecich lub sprzecznych z prawem lub Regulaminem.
9. Klient w okresie obowiązywania Umowy ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy oraz Regulaminu na trwałym nośniku informacji, w tym także pocztą elektroniczną lub w formie papierowej. Regulamin oraz Umowę mogą także zostać pobrane, a następnie zapisane i przechowywane przez Klienta w pamięci jego urządzenia w niezmienionej postaci.
10. Meest może okresowo przeprowadzać planowane prace modernizacyjne, konserwacyjne i dokonywać aktualizacji Serwisu, które mogą spowodować ograniczenia w korzystaniu z usługi Przekazu Pieniężnego, o czym Spółka informuje Klienta przed skorzystaniem z usługi Przekazu Pieniężnego.
11. W przypadku konieczności dokonania nieplanowanych prac, o których mowa w ust. 10 powyżej, z przyczyn niezależnych od Spółki, Meest poinformuje o pracach i związanej z nimi przerwy w świadczeniu usługi Przekazu Pieniężnego najpóźniej w chwili rozpoczęcia prac, a przed skorzystaniem z usługi Przekazu Pieniężnego.
12. Ograniczenia korzystania z usługi Przekazu Pieniężnego w okresach prac modernizacyjnych, konserwacyjnych oraz dokonywania aktualizacji, podane do wiadomości przez Spółkę zgodnie z Regulaminem, uznaje się za niezawinione przez Spółkę. Za zawinione przez Spółkę ograniczenia w korzystaniu usługi, Spółka odpowiada na zasadach określonych w przepisach prawa.

§ 2.

[Definicje]

1. Poniższe definicje mają zastosowanie do celów niniejszego Regulaminu:

- 1) **Adres e-mail** – oznacza Adres e-mail, o którym mowa w Regulaminie serwisu;
- 2) **Dostawca, Spółka** albo **Meest** – oznacza Meest Transfer sp. z o.o. z siedzibą w Ostrowcu Świętokrzyskim, ul. Siennieńska 11/2.15, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000326242, NIP: 9562248359, REGON: 340551774, adres strony internetowej: <https://meestpay.com>;
- 3) **Dzień roboczy** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych do pracy zgodnie z przepisami prawa polskiego;
- 4) **Hasło** – oznacza Hasło, o którym mowa w Regulaminie serwisu;
- 5) **Instrument Płatniczy** – oznacza zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez Klienta i dostawcę usług płatniczych zindywidualizowany zbiór procedur, służących do inicjowania Zlecenia;
- 6) **Klient** – oznacza Użytkownika, o którym mowa w Regulaminie serwisu, będącego Płatnikiem, dla którego Dostawca świadczy usługę Przekazu Pieniężnego na podstawie zawartej Umowy;
- 7) **Kod uwierzytelniający** – oznacza unikalny ciąg znaków generowany, jednorazowo przez Dostawcę, stosowany w celu uwierzytelnienia Klienta;
- 8) **Konsument** – oznacza Klienta korzystającą z usługi Przekazu Pieniężnego świadczonej przez Dostawcę w sposób niezwiązany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 9) **Konto** – oznacza Konto, o którym mowa w Regulaminie serwisu;
- 10) **KNF** – oznacza Komisję Nadzoru Finansowego;
- 11) **Niepowtarzalny identyfikator transakcji** – oznacza kombinację liter, liczb lub symboli określoną przez Meest wykorzystywaną do wykonywania Transakcji, która zapewnia możliwość prześledzenia przebiegu transakcji;
- 12) **Numer Telefonu Komórkowego** – oznacza Numer Telefonu Komórkowego, o którym mowa w Regulaminie serwisu;
- 13) **Odbiorca** – oznacza pełnoletnią osobę fizyczną będącą odbiorcą środków pieniężnych będących przedmiotem Transakcji;
- 14) **Płatnik** – oznacza Użytkownika, która składa Zlecenie;
- 15) **Przekaz Pieniężny** – oznacza Usługą płatniczą i obejmuje transfer środków otrzymanych od Płatnika, który jest Klientem, do Odbiorcy lub dostawcy usług innego niż Spółka, który otrzymuje środki dla Odbiorcy;
- 16) **Przedsiębiorca** – oznacza Klienta, korzystającego z usługi Przekazu Pieniężnego świadczonej przez Dostawcę, w sposób związany z prowadzoną przez niego we własnym imieniu działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 17) **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin świadczenia usługi płatniczej przekazu pieniężnego za pośrednictwem serwisu MeestPay, dostępny na Stronie internetowej pod adresem <https://meestpay.com>;
- 18) **Regulamin serwisu** – oznacza Regulamin serwisu internetowego MeestPay dostępny na Stronie internetowej pod adresem <https://meestpay.com>;
- 19) **Regulamin rozpatrywania reklamacji** – oznacza Regulamin rozpatrywania reklamacji w Meest Transfer sp. z o.o., dostępny na Stronie internetowej pod adresem <https://meestpay.com>;

- 20) **Serwis** – oznacza Serwis, o którym mowa w Regulaminie serwisu, umożliwiający Klientom, między innymi, wykonywanie Transakcji wobec Odbiorców, z wykorzystaniem należących do Klientów rachunków płatniczych, kart płatniczych lub innych Instrumentów płatniczych, prowadzonych lub wydanych przez innych dostawców usług płatniczych niż Spółka;
- 21) **Strona internetowa** – oznacza Stronę internetową, o której mowa w Regulaminie serwisu;
- 22) **Umowa** – oznacza zawieraną i wykonywaną zgodnie z Regulaminem umowę o realizację pojedynczej transakcji płatniczej w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych wraz z późniejszymi zmianami, zawartą pomiędzy Klientem a Dostawcą, przed złożeniem Zlecenia, dotyczącego danej Transakcji; integralną część Umowy stanowi Regulamin;
- 23) **Usługa płatnicza** – oznaczają usługę płatniczą w rozumieniu Ustawy, świadczoną przez Spółkę na rzecz Klientów na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego;
- 24) **Ustawa** – oznacza ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 25) **Ustawa AML** – oznacza ustawę z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- 26) **Transakcja** albo **Transakcja płatnicza** – oznacza transakcję płatniczą, inicjowaną przez Klienta elektronicznie, poprzez złożenie Zlecenia, obejmującą wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych, w ramach Przekazu Pieniężnego; wartość i tytuł Transakcji oraz wysokość opłat i prowizji należnych Dostawcy od Klienta za wykonanie Transakcji jest podawana Klientowi w Serwisie przez złożeniem Zlecenia;
- 27) **Trwały nośnik** – oznacza nośnik umożliwiający Klientowi przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście przez Dostawcę w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w tym informacji przesyłanych pocztą elektroniczną lub w wiadomości tekstowej;
- 28) **Zlecenie** albo **Zlecenie płatnicze** – oznacza oświadczenie woli Klienta skierowane do Dostawcy i zawierające instrukcję wzywającą Dostawcę do wykonania Transakcji.

Rozdział II. Przekaz Pieniężny

§ 3.

[Postanowienia wstępne]

- 1. Dostawca świadczy na rzecz Klienta usługę Przekazu Pieniężnego na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- 2. Umowa jest zawierana poprzez akceptację Regulaminu przez Klienta, każdorazowo przez złożeniem Zlecenia. Osoba fizyczna nie będąca Klientem nie może zawrzeć Umowy.
- 3. W celu zawarcia Umowy i skorzystania z usługi Przekazu Pieniężnego niezbędne jest spełnienie przez Klienta następujących wymagań technicznych:
 - 1) dysponowanie urządzeniem posiadającym połączenie z siecią Internet oraz pamięć umożliwiającą przechowywanie dokumentów w postaci elektronicznej (np. komputerem lub telefonem komórkowym);
 - 2) posiadanie przeglądarki internetowej umożliwiającej prawidłowe wyświetlanie Serwisu, w tym pobieranie i zapisywanie dokumentów w postaci elektronicznej;
 - 3) posiadanie urządzenia, na którym możliwe jest zainstalowanie i korzystanie z Aplikacji;
 - 4) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej;

- 5) posiadanie urządzenia i oprogramowania umożliwiającego prawidłowe wyświetlanie dokumentów w formacie PDF;
 - 6) posiadanie rachunku płatniczego z dostępem on-line, prowadzonego przez uprawniony podmiot lub karty płatniczej (innego Instrumentu płatniczego) wydanej przez podmiot do tego uprawniony, za wykorzystaniem których Klient może składać Zlecenia.
4. Świadczenie usługi Przekazu Pieniężnego może być związane z wymianą walut.
 5. Lista walut, dla których Dostawca świadczy usługę wymiany walut podawana jest Klientowi na bieżąco za pośrednictwem Serwisu, a informacje o kursach wymiany walut podawane są Klientowi przez Dostawcę, za pośrednictwem Serwisu, przed złożeniem Zlecenia. Dostawca korzysta z kursów wymiany walut ogłaszanych i stosowanych przez banki, z którymi współpracuje.

§ 4.

[Warunki świadczenia usługi Przekazu Pieniężnego]

1. Niniejsze warunki mają zastosowanie po zawarciu Umowy zgodnie z postanowieniami Regulaminu. Umowa może zostać zawarta wyłącznie za pośrednictwem Serwisu, pod warunkiem akceptacji Regulaminu.
2. Dostawca realizuje Transakcję wyłącznie na podstawie Zlecenia złożonego przez Klienta w walucie określonej w Serwisie jako waluta dopuszczona do wyboru przy składaniu Zleceń i realizacji Transakcji.
3. Otrzymanie Zlecenia przez Spółkę następuje się w dniu, w którym Płatnik przekazał do dyspozycji Spółki środki pieniężne na wykonanie Zlecenia. Jeżeli jednak ten dzień nie jest Dniem Roboczym uznaje się, że Zlecenie Płatnicze zostało otrzymane przez Spółkę pierwszego Dnia Roboczego po tym dniu.
4. Spółka będzie dążyć do jak najszybszego doprowadzenia do uznania kwotą Transakcji rachunku płatniczego Odbiorcy, nawet w ciągu 10 minut od chwili otrzymania Zlecenia Płatniczego. Jednakże maksymalny czas wykonania Transakcji jest liczony do końca następnego Dnia Roboczego od momentu otrzymania przez Spółkę Zlecenia Płatniczego, tj. od dnia, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu.
5. Spółka realizuje Zlecenie jeżeli na rachunku płatniczym Klienta lub rachunku przypisanym do karty płatniczej Klienta znajdują się środki pieniężne o równowartości odpowiadającej co najmniej wartości Transakcji oraz opłat lub prowizji należnych Spółce od Klienta tytułem wykonania Transakcji, a realizacja Zlecenia płatniczego nie jest sprzeczna z przepisami prawa.
6. Składając Zlecenie Klient wskazuje i potwierdza w Serwisie następujące informacje:
 - 1) imię i nazwisko, nazwę lub firmę Klienta;
 - 2) numer rachunku płatniczego Klienta (numer rachunku powiązanego z kartą płatniczą);
 - 3) adres, numer dokumentu osobistego, oraz data i miejsce urodzenia Klienta;
 - 4) imię i nazwisko, nazwę lub firmę Odbiorcy;
 - 5) numer rachunku płatniczego Odbiorcy;
 - 6) tytuł Transakcji (opcjonalnie);
 - 7) kwotę Transakcji.
7. Klient zobowiązany jest każdorazowo zweryfikować poprawność podanych danych przed złożeniem Zlecenia w Serwisie. Do czasu złożenia Zlecenia w Serwisie, Klient ma prawo dokonywać korekt w związku z wykrytymi przez siebie błędami.
8. Dane Odbiorcy przekazane Meest przez Klienta w celu złożenia Zlecenia powinny być zgodne z danymi posiadanymi przez dostawcę Odbiorcy innego niż Spółka, który prowadzi rachunek dla Odbiorcy.
9. W drodze odstępstwa od ust. 6 pkt 2) i 5) powyżej, w przypadku Transakcji, która nie będzie wykonana z rachunku płatniczego ani na rachunek płatniczy, Meest zapewnia, by danej Transakcji towarzyszył zamiast numeru rachunku płatniczego (numerów rachunków płatniczych) Niepowtarzalny identyfikator transakcji.

10. Po otrzymaniu Zlecenia Meest informuje Klienta, w formie wiadomości wystanej na adres e-mail, o otrzymaniu Zlecenia. W przypadku odmowy wykonania Zlecenia, Spółka poinformuje o tym fakcie Klienta w formie wiadomości wysyłanej na adres e-mail.
11. Klient nie może odwołać Zlecenia od chwili jego otrzymania przez Meest.
12. Bank Płatnika lub Bank Odbiorcy może blokować, zatrzymać lub odrzucić Transakcję ze względów bezpieczeństwa lub z innych powodów, takich jak np. brak środków pieniężnych na rachunku Płatnika. Możliwe jest również, że środki zostaną zablokowane w wyniku przerwanej lub nieudanej Transakcji. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za działania Banków w tym zakresie. W przypadku kiedy niemożliwe będzie przekazanie środków Bankowi Odbiorcy, o ile nie stoją temu na przeszkodzie inne względy prawne, Spółka zwróci niezwłocznie kwotę Transakcji Płatnikowi
13. Zwroty dokonywane są na rachunki płatnicze Klientów, z których Spółka otrzymała wpłatę. W przypadku płatności kartą płatniczą, zwroty są dokonywane na rachunek przypisany do karty płatniczej.
14. Meest może odmówić przyjęcia lub wykonania Zlecenia złożonego przez Klienta:
 - 1) w przypadku braku odpowiedniej kwoty środków pieniężnych niezbędnych do wykonania Zlecenia oraz uiszczenia należnej Spółce opłaty, na rachunku płatniczym Klienta lub rachunku przypisanym do karty płatniczej Klienta;
 - 2) w przypadku braku w treści Zlecenia danych niezbędnych do jego realizacji lub podania danych sprzecznych lub niepełnych;
 - 3) z przyczyn dotyczących bezpieczeństwa, w szczególności gdy zachodzi podejrzenie zlecenia Transakcji oszukańczej, fikcyjnej lub której cel lub przedmiot jest niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa (w tym przepisami Ustawy AML) lub zasadami współżycia społecznego, generującej nieakceptowalny przez Spółkę poziom ryzyka, w tym związanego z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu.
15. W przypadku odmowy przyjęcia lub wykonania Zlecenia, Zlecenie uznaje się za nieotrzymane, a Meest zawiadamia Klienta o odmowie oraz o przyczynach odmowy, chyba że takie powiadomienie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów prawa.
16. Szczegóły techniczne i operacyjne składania Zleceń i realizacji Transakcji w ramach świadczenia usługi Przekazu Pieniężnego są opisane w informacjach i instrukcjach przekazywanych Klientom przez Dostawcę za pośrednictwem Serwisu.

§ 5.

[Obowiązki informacyjne]

1. Informacje, o których mowa w niniejszym paragrafie są przekazywane Klientowi przez Dostawcę w formie wiadomości wystanej na adres e-mail. Na żądanie Klienta informacje, o których mowa w ust. 3 poniżej, Meest dostarcza Klientowi w postaci papierowej lub na innym Trwałym nośniku.
2. Obowiązujący Regulamin oraz jego archiwalne wersje są dostępne dla wszystkich Klientów za pośrednictwem Strony internetowej.
3. Niezwłocznie po otrzymaniu Zlecenia, Meest przekazuje Klientowi w formie wiadomości wystanej na adres e-mail następujące informacje:
 - 1) umożliwiające Klientowi identyfikację Transakcji oraz dotyczące Odbiorcy;
 - 2) kwotę Transakcji w walucie wybranej do złożenia Zlecenia;
 - 3) kwotę wszelkich opłat i prowizji w odniesieniu do Transakcji oraz, w stosownych przypadkach, szczegółowe informacje na temat opłat i prowizji lub informacje o wszelkich odsetkach należnych od Klienta;
 - 4) kurs wymiany zastosowany do Transakcji przez Dostawcę oraz o kwocie Transakcji po przeliczeniu waluty, o ile Transakcja płatnicza obejmuje przeliczenie waluty;

- 5) datę i godzinę otrzymania Zlecenia przez Dostawcę.

Rozdział III. Przetwarzanie danych osobowych

§ 6.

1. Spółka jest administratorem danych osobowych Klientów.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klientów Dostawca udostępnia na Stronie internetowej, pod adresem, pod którym dostępny jest Regulamin.
3. Podanie danych osobowych przez Klientów jest dobrowolne, ale niezbędne dla realizacji usługi Przekazu Pieniężnego.
4. W przypadku pytań dotyczących przetwarzania danych lub w celu realizacji uprawnień Klienta wynikających z Rozporządzenia 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, możliwy jest kontakt z inspektorem ochrony danych osobowych Meest na adres e-mail iod@meestpay.com lub pisemnie na adres siedziby Spółki.

Rozdział IV. Zasady bezpieczeństwa

§ 7.

[Postanowienia wstępne]

1. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa w celu ochrony danych służących do uwierzytelniania Klienta w związku z korzystaniem przez niego z usługi Przekazu Pieniężnego, w tym:
 - 1) używać Adresu e-mail, Hasła i Kodu uwierzytelniającego zgodnie z ich przeznaczeniem;
 - 2) przechowywać Adres e-mail, Hasło i Kod uwierzytelniający osobno;
 - 3) chronić Adres e-mail, Hasło i Kod uwierzytelniający przed nieautoryzowanym dostępem;
 - 4) niezwłocznie informować Meest w każdym przypadku, gdy:
 - a) Adres e-mail, Hasło lub Kod uwierzytelniający zostaną utracone, skradzione, ujawnione lub wykorzystane w nieuprawniony sposób;
 - b) jakkolwiek Transakcja była nieautoryzowana, niewykonana lub nienależycie wykonana;
 - c) nastąpiła zmiana Numeru Telefonu Komórkowego.
2. Okoliczności, o których mowa w ust. 1 pkt 4) powyżej Klient zobowiązany jest niezwłocznie przekazać Spółce za pośrednictwem formularza kontaktowego drogą elektroniczną na adres e-mail support@meestpay.com.
3. Informacje przekazywane są w sposób opisany w ust. 2 powyżej nieodpłatnie. Potwierdzenie otrzymania zgłoszenia przez Dostawcę zostanie przesłane Klientowi na Adres e-mail automatycznie po potwierdzeniu otrzymania zgłoszenia.
4. W okolicznościach, o których mowa w ust. 1 pkt 4) lit. a) powyżej, potwierdzenie następuje telefonicznie na Numer Telefonu Komórkowego, przez Spółkę, po weryfikacji Klienta.

§ 8.

[Uniemożliwienie korzystania z usługi Przekazu Pieniężnego]

1. Spółka jest uprawniona do uniemożliwienia Klientowi korzystania z usługi Przekazu Pieniężnego, jeżeli:
 - 1) Klient korzysta z usługi Przekazu Pieniężnego w sposób naruszający przepisy prawa, Regulamin lub Regulamin serwisu;
 - 2) Dostawca podejrzewa, że z usługi Przekazu Pieniężnego korzystają, zamiast Klienta, osoby nieuprawnione;
 - 3) zachodzi podejrzenie prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu.
2. Z przyczyn, o których mowa w ust. 1 powyżej Meest jest uprawniony do tymczasowego wstrzymania Klientowi możliwości wykonywania Transakcji za pośrednictwem Serwisu.
3. Spółka powiadomi Klienta, w formie wiadomości wystanej na adres e-mail, o przypadku, o którym mowa w ust. 1 lub 2 powyżej, niezwłocznie, chyba że powiadomienie będzie nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione przez zastosowanie odrębnych przepisów prawa lub Regulaminu.
4. Dostawca umożliwia Klientowi wykonywanie Transakcji jeżeli ustaną przyczyny, o których mowa w ust. 1 powyżej.

Rozdział V. Zasady odpowiedzialności

§ 9.

1. 1. Spółka ponosi wobec Płatnika odpowiedzialność na zasadach określonych w Ustawie, z wyłączeniem odpowiedzialności za utracone korzyści.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji zainicjowanej przez Klienta, Dostawca, na wniosek Klienta, niezwłocznie i bezpłatnie podejmie działania w celu prześledzenia Transakcji i powiadomi Klienta o wyniku takiego prześledzenia.
3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonane lub wstrzymane Transakcje, blokady rachunku płatniczego lub zamrożenie aktywów, jeżeli środki te zostały podjęte w celu wykonania przepisów Ustawy AML lub wykonania decyzji Generalnego Inspektora Informacji Finansowej.
4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za czasowe zablokowanie dostępu Klienta do korzystania z usługi Przekazu Pieniężnego, Konta lub Serwisu jeżeli takie zablokowanie jest uzasadnione na podstawie przepisów prawa lub Regulaminu, jak również za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji, wynikające z takiego zablokowania.
5. Spółka nie odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie zobowiązania będącego skutkiem działania zdarzenia siły wyższej.

Rozdział VI. Opłaty i prowizje

§ 10.

1. Z tytułu korzystania z usługi Przekazu Pieniężnego Klient uiszcza Dostawcy, a Dostawca pobiera od Klienta, opłaty i prowizje należne Dostawcy od Klienta.
2. Wysokość opłaty jest widoczna w kalkulatorze i zależy od kraju odbiorcy, sposobu wypłaty i wybranych walut. Ostateczną wysokość opłaty można sprawdzić w panelu klienta po zalogowaniu.

3. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej, zmiana tabeli opłat i prowizji jest dokonywana w trybie przewidzianym dla zmiany Regulaminu.
4. Dostawca może obniżyć opłaty i prowizje na określony czas. W takim przypadku Meest niezwłocznie poinformuje o tym Klienta za pośrednictwem Adresu e-mail i udostępni odpowiednią tabelę opłat i prowizji w ramach Serwisu.

Rozdział VIII. Odstąpienie od Umowy

§ 11.

1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyn w terminie czternastu (14) dni od dnia jej zawarcia zgodnie z postanowieniami Regulaminu, składając oświadczenie o odstąpieniu, zgodne ze wzorem stanowiącym załącznik do Regulaminu.
2. Do zachowania przez Klienta terminu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, wystarczy wystanie oświadczenia przez Klienta w formie pisemnej na adres siedziby Dostawcy lub na adres e-mail support@meestpay.com przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
3. Jeżeli świadczenie usługi Przekazu Pieniężnego zostało rozpoczęte za zgodą Klienta będącego Konsumentem przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Dostawca jest uprawniony do żądania zapłaty za faktycznie wykonane usługi Przekazu Pieniężnego.

Rozdział IX. Reklamacje

§ 12.

[Postanowienia wstępne]

1. Klientowi przysługuje prawo do bezpłatnego złożenia reklamacji dotyczącej usług Przekazu Pieniężnego świadczonej przez Dostawcę lub dotyczącej działalności Dostawcy na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie oraz w Regulaminie rozpatrywania reklamacji („**Reklamacja**”). Reklamacja może być złożona:
 - 1) osobiście – w siedzibie Spółki, w formie pisemnej lub ustnie do protokołu;
 - 2) telefonicznie, pod numerem telefonu: wskazanym na stronie internetowej <https://meestpay.com/pl/kontakty/> – po dokonaniu weryfikacji tożsamości Klienta;
 - 3) listownie, za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub kuriera – przesyłając ją na adres siedziby Spółki;
 - 4) 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. Skarga powinna zawierać co najmniej
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta;
 - 2) szczegółowy opis okoliczności, których dotyczy Reklamacja;
 - 3) określenie żądania oraz adres Klienta, na który powinna zostać wysłana odpowiedź na Reklamację.

§ 13.

[Odpowiedź na Reklamację]

1. Dostawca udziela odpowiedzi na Reklamację w terminie nie dłuższym niż piętnaście (15) Dni roboczych od dnia złożenia 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 wpływu Reklamacji.
3. Dla zachowania terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 powyżej, wystarczające jest wysłanie 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. Odpowiedzi Dostawca udziela w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym Trwałym nośniku.
5. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać przede wszystkim:
 - 1) wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne, w tym na temat zgłoszonego problemu, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów Regulaminu i Umowy;
 - 3) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - 4) dane identyfikujące Klienta oraz imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego.
6. Jeżeli Reklamacja została złożona przez Konsumenta w odpowiedzi na Reklamację należy udzielić wyczerpujących informacji na temat zgłoszonego problemu, wskazując odpowiednie postanowienia Regulaminu oraz obowiązujące przepisy prawa, a w miarę możliwości cytując powołane przepisy, chyba że nie wymaga tego charakter podniesionych zarzutów.
7. W przypadku odmowy uznania Reklamacji za zasadną w całości lub w części, odpowiedź na Reklamację powinna dodatkowo zawierać pouczenie o możliwości:
 - 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi bezpośrednio do Spółki, w sposób w jaki została udzielona odpowiedź na Reklamację;
 - 2) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub skorzystania z innych form pozasądowego rozwiązywania sporów;
 - 3) 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.
8. Jeżeli jakiegokolwiek dane lub informacje wskazane w Reklamacji wymagają uzupełnienia, Dostawca zwróci się o ich uzupełnienie we wskazanym zakresie przed rozpatrzeniem Reklamacji.
9. Klient składający Reklamację jest zobowiązany do udzielania Dostawcy wyjaśnień i pomocy w sprawach związanych ze złożoną Reklamacją, z wyjątkiem sytuacji, gdy udzielenie takich wyjaśnień i pomocy jest sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa.
10. Dostawca nie rozpatruje Reklamacji, które nie zawierają danych umożliwiających identyfikację Reklamującego.

§ 14.

[Odwołanie od odpowiedzi na Reklamację]

1. Klient ma prawo odwołać się od stanowiska Dostawcy wyrażonego w odpowiedzi na Reklamację w terminie czternastu (14) dni od dnia otrzymania odpowiedzi. Do odwołania stosuje się odpowiednio § 14 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 będący osobą fizyczną 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_rynku/sad_polubowny_przy_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 zawartą za pośrednictwem Serwisu. 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. Dostawca podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Klient może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na Dostawcę, jeżeli jego działalność narusza przepisy prawa. Uprawnienie to przysługuje również osobom, którym odmówiono świadczenia usługi Przekazu Pieniężnego.

Rozdział X. Obowiązania i rozwiązanie Umowy

§ 15.

1. Umowa jest zawierana na czas określony obejmujący realizację Transakcji, będącej pojedynczą transakcją płatniczą w rozumieniu Ustawy, na potrzeby której została zawarta i ulega rozwiązaniu po wykonaniu tej Transakcji, bez konieczności podejmowania dodatkowych czynności przez strony.
2. Klient może wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie, bez ponoszenia dodatkowych kosztów, ze skutkiem natychmiastowym. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą otrzymania przez Dostawcę oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
3. Klient może wypowiedzieć Umowę poprzez przestanie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, zgodnego ze wzorem stanowiącym załącznik do Regulaminu, w formie pisemnej na adres:
 - 1) siedziby Dostawcy: ul. Siennieńska 11/2.15, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski;
 - 2) poczty elektronicznej Dostawcy: info@meestpay.com.
4. W wypadku, gdy przed rozwiązaniem Umowy, Klient złożył Zlecenie, które nie może już zostać przez Klienta odwołane, a zostałoby zrealizowane już po rozwiązaniu Umowy, Spółka realizuje to Zlecenie zgodnie z Umową.
5. Rozwiązanie Umowy nie ma wpływu na ważność czynności, w tym Zleceń i Transakcji, dokonanych przed rozwiązaniem Umowy, w drodze wypowiedzenia lub w inny sposób, z zastrzeżeniem, że Dostawca będzie realizował Zlecenia i Transakcje z datą realizacji poprzedzającą datę wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.

Wszelkie pozostałe Zlecenia, których data realizacji przypada po dacie rozwiązania Umowy, nie będą realizowane przez Dostawcę.

Rozdział XI. Zmiany Regulaminu lub Umowy

§ 16.

1. Z uwagi na fakt, że dla skorzystania z usługi Przekazu pieniężnego wymagane jest każdorazowe zawarcie nowej Umowy i akceptacja Regulaminu obowiązującego w dacie zawarcia Umowy, Spółka nie podaje do wiadomości każdej zmiany Regulaminu.
2. Spółka na bieżąco zamieszcza obowiązujący Regulamin na Stronie internetowej pod adresem <https://meestpay.com/>, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią przed złożeniem Zlecenia.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

§ 17.

1. Regulamin został przyjęty w drodze uchwały Zarządu Meest i wchodzi w życie z dniem jej podjęcia.
2. Zmiana Regulaminu wymaga zachowania trybu, o którym mowa w ust. 1.
3. Regulamin został sporządzony w języku polskim i polska wersja językowa stanowi wyłączną podstawę jego interpretacji.
4. Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę o każdej zmianie swoich danych przekazanych Dostawcy, w szczególności o zmianie Adresu e-mail lub Numeru Telefonu Komórkowego.
5. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie. Językiem, w którym Spółka komunikuje się z Klientem i zawiera Umowę jest język polski.
6. Spółka komunikuje się z Klientem drogą elektroniczną lub na piśmie, przy czym jeśli z postanowień Regulaminu lub przepisów prawa nie wynika co innego, podstawową formą komunikacji z Klientem jest Serwis oraz wiadomości e-mail.
7. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, Klient może komunikować się ze Spółką:
 - 1) za pośrednictwem Serwisu, przy wykorzystaniu formularza elektronicznego dostępnego w Serwisie;
 - 2) na adres e-mail: info@meestpay.com;
 - 3) na piśmie, pod adresem: Meest Transfer sp. z o.o., ul. Siennieńska 11/2.15, 27-400 Ostrowiec Świętokrzyski.
8. Wszelkie spory wynikające lub związane z Usługami płatniczymi będą rozstrzygane przez właściwe miejscowo sądy powszechne na terytorium Polski, chyba że Regulamin stanowi inaczej.

Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy – wzór

.....
Imię i nazwisko Klienta

.....
Adres e-mail Klienta

.....
Nr telefonu Klienta

**OŚWIADCZENIE
o odstąpieniu Umowy**

Ja niżej podpisany/a, legitymująca/y się dokumentem tożsamości nr, zamieszkała/y w, adres i miejsce zamieszkania, posiadająca/y nr PESEL, oświadczam, że **odstępuję** od Umowy, zawartej na odległość w dniu, zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usługi płatniczej przekazu pieniężnego za pośrednictwem serwisu MeestPay”, pomiędzy mną a Meest Transfer sp. z o.o. z siedzibą w Ostrowcu Świętokrzyskim, nr KRS: 0000326242.

Oświadczam jednocześnie, że jestem konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu Cywilnego i Umowę zawarłem/am w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

.....
miejscowość, data i podpis Klienta

Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy – wzór

.....
Imię i nazwisko Klienta

.....
Adres e-mail Klienta

.....
Nr telefonu Klienta

**OŚWIADCZENIE
o wypowiedzeniu Umowy**

Ja niżej podpisany/a, legitymująca/y się dokumentem tożsamości nr, zamieszkała/y w, adres i miejsce zamieszkania, posiadająca/y nr PESEL, oświadczam, że **wypowiadam** Umowę, zawartą na odległość w dniu, zgodnie z postanowieniami „Regulaminu świadczenia usługi płatniczej przekazu pieniężnego za pośrednictwem serwisu MeestPay”, pomiędzy mną a Meest Transfer sp. z o.o. z siedzibą w Ostrowcu Świętokrzyskim, nr KRS: 0000326242, **ze skutkiem natychmiastowym**.

.....
miejscowość, data i podpis Klienta