

УМОВИ ТА ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ

в компанії MEEST TRANSFER SP. z o.o.

§ 1.

Загальні положення

1. Основою Регламенту розгляду скарг в Meest Transfer Ltd. є
 - a. Законі від 19 серпня 2011 року про платіжні послуги;
 - b. Закон від 5 серпня 2015 року "Про розгляд скарг суб'єктами фінансового ринку, фінансовим омбудсменом та Фондом фінансової освіти".
2. У разі виникнення заперечень щодо невідповідності Послуг, продуктів або інших сфер діяльності компанії Meest Transfer Sp. z o.o., Користувач має право подати скаргу безкоштовно.
3. У разі відсутності пояснення використовуваної термінології застосовуються визначення, що впливають з Регламенту Сервісу, доступного за адресою <https://meestpay.com/pl/>.

§ 2.

Місце та форма подання скарги

1. Рекламацію можна подати:
 - a. особисто - за місцезнаходженням Компанії, в письмовій або усній формі для запису;
 - b. по телефону, за номером телефону, вказаним на веб-сайті <https://meestpay.com/pl/kontakty/>, після перевірки особи Клієнта;
 - c. листом, бандероллю або кур'єром - шляхом надсилання на адресу юридичної адреси Товариства, вказану на веб-сайті <https://meestpay.com/pl/kontakty/>;
 - d. в електронній формі, через Веб-сайт, використовуючи електронну форму, доступну на Веб-сайті або за адресою: claims@meestpay.com.
2. Клієнт може подати Претензію через довірену особу з довіреністю, виданою в звичайній письмовій формі, якщо тільки не існує особливих обставин, що вказують на необхідність іншої форми, і Клієнт був проінформований про це на етапі укладення Договору.
3. Для того, щоб забезпечити якнайшвидший розгляд скарги та надання Компанією відповіді на неї, рекомендується, щоб Клієнт подав скаргу якнайшвидше після того, як йому стало відомо про обставини, що викликають його занепокоєння.

§ 3.

Зміст скарги та порядок її розгляду

1. скарга повинна містити щонайменше:
 - a. дані, що дозволяють ідентифікувати Клієнта

- b. детальний опис обставин, яких стосується рекламація
 - c. специфікацію вимоги; і
 - d. адресу Клієнта, на яку повинна бути надіслана відповідь на Претензію;
 - e. іншу інформацію та документи, які, на думку Клієнта, обґрунтовують його вимогу.
2. Якщо, виходячи зі змісту Претензії, Компанія не може визначити її предмет (в тому числі вимогу Клієнта) або інші дані, необхідні для розгляду Претензії, Компанія негайно запитує у Клієнта пояснення або додаткову інформацію, необхідну для визначення її предмета, або інші дані, необхідні для об'єктивного розгляду Претензії Компанією.

§ 4.

Підтвердження отримання Претензії

1. Компанія підтверджує отримання Претензії (якщо Претензія подається іншим способом, ніж поштою або кур'єром) із зазначенням дати отримання, у спосіб, описаний нижче:
- a. шляхом надання копії поданої Претензії з датою отримання та підписом працівника Компанії, який прийняв Претензію, - у разі подання Претензії особисто;
 - b. шляхом зачитування змісту і номера Претензії Клієнту - якщо Претензія подана по телефону. Компанія залишає за собою право записувати телефонні розмови, що ведуться з Клієнтом у зв'язку з прийняттям Претензії. Компанія інформує Клієнта про запис телефонних розмов кожного разу перед початком телефонної розмови;
 - c. шляхом надсилання автоматичного зворотного зв'язку у разі подання Претензії в електронному вигляді.
2. Якщо Претензія подається поштою або кур'єром, датою отримання Претензії Компанією вважається дата її доставки.
3. Процес розгляду Претензії починається негайно після її отримання.

§ 5.

Термін розгляду Претензії

1. Компанія відповідає на Претензії в строк, що не перевищує 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з дати отримання Претензії.
2. В особливо складних випадках, які унеможливають розслідування Претензії та надання відповіді у строк, зазначений у пункті 1 вище, Компанія після закінчення 15 Робочих днів інформує Клієнта про затримку, пояснює причину затримки та вказує обставини, які необхідно встановити для розслідування справи, а також визначає очікуваний строк розслідування Претензії та надання відповіді, але не більше 35 Робочих днів з дати отримання Претензії.
3. Для дотримання строків, зазначених у підпунктах (1) і (2) вище, достатньо надіслати відповідь до їх закінчення, а в разі подання відповіді в письмовій формі поштою, достатньо надіслати відповідь у поштовому відділенні призначеного оператора, в розумінні Закону від 23 листопада 2012 року. - Поштовий закон.
4. У разі недотримання терміну, встановленого в пункті 1 або 2 вище, вважається, що рекламація була розглянута відповідно до побажань Клієнта.

§ 6.

Спосіб повідомлення про розгляд reklamaції

1. Відповідь на reklamaцію надається Компанією на паперовому носії або, за погодженням із Замовником, на іншому довготривалому носії.

§ 7.

Зміст відповіді на reklamaцію

1. Відповідь на Претензію в першу чергу повинна включати:
 - a. вичерпне фактичне та юридичне обґрунтування, в тому числі щодо заявленої проблеми, за винятком випадків, коли Скарга була розглянута відповідно до побажань Клієнта
 - b. вичерпну інформацію про позицію Компанії щодо висунутих заперечень, у тому числі із зазначенням відповідних витягів з Умов користування веб-сайтом MeestPay, доступних за адресою <https://meestpay.com/pl/> Умов надання послуги з виплати грошових переказів за допомогою веб-сайту MeestPay, доступних за адресою <https://meestpay.com/pl/>.
 - c. зазначення строку, протягом якого буде виконано вимогу, порушену в Претензії, вирішену відповідно до побажань Клієнта, який не повинен перевищувати 30 днів з дня складання відповіді;
 - d. ідентифікаційні дані Замовника та ім'я особи, яка надає відповідь, із зазначенням її посадового становища.
2. У разі повного або часткового відхилення скарги як правомірної, відповідь на скаргу додатково повинна містити вказівку про можливість:
 - a. оскаржити позицію, викладену у відповіді, безпосередньо до Товариства, у спосіб, у який було надано відповідь на Скаргу.
 - b. звернутися до Фінансового омбудсмена або скористатися іншими формами позасудового вирішення спорів.
 - c. подати позов до місцевого суду, який має юрисдикцію розглядати справу, якщо вичерпані можливості позасудового врегулювання спору, із зазначенням суб'єкта, до якого слід подати позов, та місцевого суду, який має юрисдикцію розглядати справу.
3. Якщо будь-які дані або інформація, зазначені в Претензії, потребують доповнення, Компанія запросить їх доповнення в зазначеному обсязі перед обробкою Претензії.
4. Клієнт, який подав Претензію, зобов'язаний надати Компанії пояснення і сприяння з питань, пов'язаних з поданою Претензією, за винятком випадків, коли надання таких пояснень і сприяння суперечить чинному законодавству.
5. Компанія не розглядає Претензії, які не містять даних, що дозволяють ідентифікувати Клієнта.

§ 8.

Оскарження відповіді на Претензію

1. Покупець має право оскаржити позицію Компанії, викладену у відповіді на Претензію, протягом чотирнадцяти (14) днів з моменту отримання відповіді. До апеляції відповідно застосовується § 5 Регламенту.

2. Покупець може подати позов до компетентного загального суду на принципах, викладених у положеннях Цивільного процесуального кодексу. Суд, компетентний вирішувати спори, пов'язані з виконанням Договору, визначається відповідно до чинних положень про юрисдикцію судів, в тому числі Закону від 17 листопада 1964 року - Цивільного процесуального кодексу.
3. Клієнт має право звернутися до Фінансового омбудсмена для розгляду справи або вимагати позасудового вирішення спору перед Фінансовим омбудсменом (адреса веб-сайту Фінансового омбудсмена: www.rf.gov.pl), відповідно до Закону від 5 серпня 2015 року "Про розгляд скарг суб'єктів, що надають фінансові послуги, і про Фінансового омбудсмена".
4. Спори, що випливають з цього Договору, на вимогу Клієнта можуть також вирішуватися в Арбітражному суді при Комісії фінансового нагляду(https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF).
5. Клієнт може використовувати платформу ODR (Європейська платформа онлайн вирішення спорів для вирішення спорів між споживачами та бізнесом, доступна за адресою <http://ec.europa.eu/consumers/odr>) для вирішення спору у зв'язку з Договором. Платформа ODR дозволяє направити скаргу Клієнта до уповноваженого суб'єкта (відповідального за позасудове вирішення спорів).
6. Детальна інформація про процедуру мирного врегулювання спорів також доступна на сайті <http://www.polubowne.uokik.pl/>.
7. Компанія підлягає нагляду з боку Органу фінансового нагляду. Клієнт може подати скаргу до Комісії з фінансового нагляду на Компанію, якщо її діяльність порушує закон. Це право поширюється також на осіб, яким було відмовлено у виплаті винагороди.

§ 9.

Прикінцеві положення

1. Клієнт має право вимагати, щоб Умови були надані йому безкоштовно у вказаний ним спосіб.
2. Клієнт може подати скаргу до Управління фінансового нагляду(https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sposob_przyjmowania_informacji_nieprawidlowosci) на дії Компанії, якщо такі дії порушують положення законодавства. Вищезазначене право мають також фізичні особи, юридичні особи та організаційні одиниці, які не є юридичними особами, яким законом надано правоздатність і яким було відмовлено в наданні платіжних послуг.
3. Положення Статуту застосовуються *mutatis mutandis* також у випадку звернення клієнта Товариства, про якого йдеться в пункті (d) частини 1 статті 2 Закону від 5 серпня 2015 року "Про розгляд скарг суб'єктами фінансового ринку та Фінансовим омбудсменом", який не є користувачем, про якого йдеться в частині 34 статті 2 Закону, або звернення до Товариства із заявою, в якій висловлюється заперечення щодо послуг, які надаються Товариством, окрім платіжних послуг.