

**ПОЛОЖЕННЯ
НАДАННЯ ПЛАТІЖНОЇ ПОСЛУГИ
ПЕРЕКАЗ
ЧЕРЕЗ ВЕБ-САЙТ MEESTRAY**

Розділ I. Загальні положення

§ 1.

[Вступні положення].

1. Цей Регламент встановлює правила, відповідно до яких Оферент (**Meest Transfer sp. z o.o.**) надає послугу Грошових переказів. Meest Transfer sp. z o.o. є національною платіжною установою, що підлягає нагляду Польської фінансової інспекції.
2. Послуга переказу коштів надається виключно електронними засобами в розумінні Закону від 18 липня 2002 року про надання електронних послуг, без фізичної присутності сторін.
3. Ці Умови є невід'ємною частиною Угоди.
4. Провайдер є юридичною особою, яка має право надавати Платіжні послуги як національна платіжна установа, зареєстрована в реєстрі національних платіжних установ під номером **IP56/2023**.
5. Послуга Грошових переказів надається Постачальником Клієнту на території Республіки Польща без посередництва платіжного рахунку, відкритого Постачальником для Клієнта, або платіжної картки, випущеної Постачальником для Клієнта.
6. Наглядом органом Компанії є Комісія з фінансового нагляду (КФН).
7. Не допускається використання Послуги з переказу коштів з метою порушення або обходу закону або правил чесної торгівлі, зокрема для здійснення платежів з використанням платіжних інструментів, що не належать Клієнту.
8. Клієнт зобов'язаний використовувати Послугу переказу коштів у спосіб, що не суперечить закону та правилам суспільного співіснування, виключно з метою здійснення Операції. Користуючись Послугою переказу коштів за допомогою Послуги, Клієнт не має права вводити контент, який він не має права вводити, зокрема контент, який порушує будь-які права третіх осіб або суперечить законодавству чи Умовам.
9. Клієнт має право в будь-який час протягом строку дії Договору вимагати надання йому положень Договору та Умов на постійному носії, в тому числі електронною поштою або в паперовому вигляді. Умови та Договір також можуть бути завантажені і згодом збережені та збережені Клієнтом у пам'яті його/її пристрою в незмінному вигляді.
10. Meest може час від часу проводити планові модернізації, роботи з технічного обслуговування та оновлювати Послугу, що може призвести до обмежень у користуванні Послугою переказу коштів, про що Компанія інформує Клієнта перед початком користування Послугою переказу коштів.
11. У разі необхідності проведення позапланових робіт, зазначених у пункті 10 вище, з причин, що не залежать від Компанії, Meest поінформує Вас про проведення робіт та пов'язане з ними переривання надання послуги переказу коштів не пізніше, ніж на початку робіт та перед початком користування послугою переказу коштів.
12. Обмеження в користуванні Послугою переказу коштів під час проведення модернізації, технічного обслуговування та оновлення, про які Компанія повідомляє відповідно до цих Умов, не вважаються виною Компанії. За обмеження в користуванні Послугою, що виникли з вини Компанії, Компанія несе відповідальність відповідно до положень чинного законодавства.

§ 2.

[Визначення].

1. Для цілей цих Правил застосовуються наступні визначення:

- 1) **Адреса електронної пошти** - означає адресу електронної пошти, зазначену в Умовах надання послуг;
- 2) **Постачальник, Компанія** або **Meest** - означає Meest Transfer sp. z o.o. з місцезнаходженням в Островці Свентокшиському, вул. Сенєнська 11/2.15, 27-400 Островець Свентокшиський, внесений до Реєстру підприємців, що ведеться Окружним судом в Кельцах, Х Економічний відділ Національного судового реєстру під номером KRS: 0000326242, NIP: 9562248359, REGON: 340551774, адреса веб-сайту: <https://meestpay.com> ;
- 3) **Робочий день** - будь-який день тижня з понеділка по п'ятницю, за винятком державних свят відповідно до польського законодавства;
- 4) **Пароль** - означає пароль, зазначений в Умовах надання послуг;
- 5) **Платіжний інструмент** - персоналізований пристрій або персоналізований набір процедур, узгоджений між Клієнтом і постачальником платіжних послуг для ініціювання Платіжного доручення;
- 6) **Клієнт** - Користувач, зазначений в Умовах надання послуг, який є Платником, для якого Виконавець надає послугу Переказу коштів на підставі укладеного Договору;
- 7) **Аутентифікаційний код** - унікальний рядок символів, що генерується Постачальником, по одному за раз, і використовується для аутентифікації Замовника;
- 8) **Споживач** - Клієнт, який користується Послугою переказу коштів, що надається Постачальником, у спосіб, що безпосередньо не пов'язаний з його підприємницькою або професійною діяльністю;
- 9) **Обліковий запис** - означає обліковий запис, як зазначено в Умовах надання послуг;
- 10) **FSC** - означає Комісія з фінансового нагляду;
- 11) **Унікальний ідентифікатор транзакції** - визначена Meest комбінація букв, цифр або символів, яка використовується для виконання транзакції та забезпечує відстеження;
- 12) **Номер мобільного телефону** - номер мобільного телефону, зазначений в Умовах надання послуг;
- 13) **Одержувач** - повнолітня фізична особа, яка є одержувачем коштів, що є предметом Операції;
- 14) **Платник** - Користувач, який подає Замовлення;
- 15) **Переказ грошових коштів** - означає Платіжну послугу та передбачає переказ грошових коштів, отриманих від Платника, який є Клієнтом, Одержувачу або постачальнику послуг, відмінному від Компанії, який отримує грошові кошти для Одержувача;
- 16) **Підприємець** - Клієнт, який користується Послугою з переказу коштів, що надається Постачальником, у зв'язку з власною підприємницькою або професійною діяльністю;
- 17) **Умови та положення** - ці Умови та положення надання послуги з виплати грошових переказів через MeestPay, доступні на Веб-сайті за адресою <https://meestpay.com> ;
- 18) **Умови надання послуг** - означає Умови надання послуг веб-сайту MeestPay, які доступні на веб-сайті за адресою <https://meestpay.com> ;
- 19) **Регламент розгляду претензій** - означає Регламент розгляду претензій Meest Transfer sp. z o.o., доступний на Веб-сайті за адресою <https://meestpay.com> ;
- 20) **Послуга** - означає Послугу, як зазначено в Умовах надання Послуги, що дозволяє Клієнтам, серед іншого, здійснювати Транзакції проти Одержувачів, використовуючи платіжні рахунки, платіжні картки або інші платіжні інструменти, що належать Клієнтам, які обслуговуються або випущені постачальниками платіжних послуг, відмінними від Компанії;

- 21) **Веб-сайт** - означає Веб-сайт, зазначений в Умовах надання послуг;
- 22) **Договір** - договір про виконання однієї платіжної операції в розумінні Закону про платіжні послуги від 19 серпня 2011 року, з поправками, укладений між Клієнтом і Постачальником до подачі Доручення, що стосується даної Операції, і оформлений відповідно до Регламенту; Регламент є невід'ємною частиною Договору;
- 23) **Платіжна послуга** - платіжна послуга в розумінні Закону, яку Компанія надає Клієнтам на підставі ліцензії Комісії з фінансового нагляду;
- 24) **Закон** - означає Закон від 19 серпня 2011 року про платіжні послуги;
- 25) Закон "Про протидію відмиванню коштів та фінансуванню тероризму" - **Закон України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, та фінансуванню тероризму"** від 1 березня 2018 року;
- 26) **Транзакція** або **Платіжна операція** - платіжна операція, ініційована Клієнтом в електронному вигляді шляхом розміщення Замовлення, що передбачає внесення, переказ або виведення грошових коштів за допомогою Грошового переказу; вартість і назва Транзакції, а також розмір зборів і комісійних, які Клієнт повинен сплатити Постачальнику за виконання Транзакції, повідомляються Клієнту на Веб-сайті перед розміщенням Замовлення;
- 27) **Довготривалий носій** - означає носій, який дозволяє Замовнику зберігати інформацію, адресовану йому особисто Постачальником, таким чином, щоб вона була доступною для подальшого використання протягом періоду часу, що відповідає цілям, для яких ця інформація використовується, і який дозволяє відтворювати збережену інформацію без змін, включаючи інформацію, надіслану електронною поштою або текстовим повідомленням;
- 28) **Доручення** або **Платіжне доручення** - волевиявлення Клієнта, адресоване Постачальнику, яке містить інструкцію з проханням до Постачальника здійснити Транзакцію.

Розділ II. Грошовий переказ

§ 3.

[Вступні положення].

- 1. Постачальник надає Клієнту Послугу з переказу коштів на умовах, викладених в Умовах та Договорі. Умови є невід'ємною частиною Договору.
- 2. Договір укладається шляхом прийняття Клієнтом Умов, щоразу перед оформленням Замовлення. Фізична особа, яка не є Клієнтом, не може укласти Договір.
- 3. Для укладення Договору та користування Послугою переказу коштів Клієнту необхідно виконати наступні технічні вимоги:
 - 1) мати у своєму розпорядженні пристрій з підключенням до Інтернету та пам'яттю, здатною зберігати документи в електронному вигляді (наприклад, комп'ютер або мобільний телефон);
 - 2) мати інтернет-браузер, здатний коректно відображати Сайт, в тому числі завантажувати та зберігати документи в електронному вигляді;
 - 3) мати пристрій, на якому можна встановити та використовувати Додаток;
 - 4) мати активний обліковий запис електронної пошти;
 - 5) мати пристрій і програмне забезпечення для коректного відображення документів у форматі PDF;
 - 6) мати платіжний рахунок з доступом до Інтернету, відкритий уповноваженою особою, або платіжну картку (інший платіжний інструмент), емітовану уповноваженою особою, за допомогою якої Клієнт може розміщувати Замовлення.

4. Надання послуги "Грошовий переказ" може бути пов'язане з обміном валют.
5. Перелік валют, для яких Постачальник надає послуги з обміну валют, постійно надається Замовнику за допомогою Сервісу, а інформація про курси обміну валют надається Замовнику Постачальником за допомогою Сервісу перед оформленням Замовлення. Постачальник використовує курси обміну валют, оголошені та застосовані банками, з якими він співпрацює.

§ 4.

[Правила та умови надання послуги "Грошові перекази"].

1. Ці умови застосовуються після укладення Договору відповідно до положень Умов. Договір може бути укладений лише за допомогою Сервісу за умови прийняття Умов та положень.
2. Постачальник виконує Угоду тільки на підставі Замовлення, розміщеного Клієнтом у валюті, зазначеній на Веб-сайті як валюта, дозволена для вибору при розміщенні Замовлень та виконанні Угод.
3. Отримання Компанією Платіжного доручення відбувається в день, коли Платник надав у розпорядження Компанії грошові кошти для виконання Платіжного доручення. Однак, якщо цей день не є Робочим днем, Платіжне доручення вважається отриманим Компанією в перший наступний Робочий день.
4. Компанія намагається зарахувати суму Транзакції на платіжний рахунок Одержувача якомога швидше, навіть протягом 10 хвилин з моменту отримання Платіжного доручення. Однак максимальний час виконання Транзакції обчислюється до кінця наступного Робочого дня після отримання Компанією Платіжного доручення, тобто з дати, зазначеної в пункті 3 цього розділу.
5. Компанія виконує Платіжне доручення, якщо на платіжному рахунку Клієнта або рахунку, прив'язаному до платіжної картки Клієнта, є кошти в сумі, еквівалентній як мінімум вартості Операції та комісій, що підлягають сплаті Клієнтом Компанії за виконання Операції, і виконання Платіжного доручення не суперечить законодавству.
6. При оформленні Замовлення Клієнт вказує і підтверджує наступну інформацію про Сервіс:
 - 1) ім'я, прізвище або назву компанії замовника;
 - 2) номер платіжного рахунку клієнта (номер рахунку, пов'язаного з платіжною картою);
 - 3) адреса, номер документа, що посвідчує особу, а також дата і місце народження клієнта;
 - 4) ім'я або назву компанії Одержувача;
 - 5) Номер платіжного рахунку одержувача;
 - 6) назва транзакції (необов'язково);
 - 7) сума Транзакції.
7. Клієнт зобов'язаний перевіряти правильність наданих даних кожного разу перед подачею Замовлення на Сайті. До моменту передачі Замовлення Сервісу Замовник має право вносити виправлення у зв'язку з виявленими ним помилками.
8. Дані Одержувача, надані Клієнтом Meest з метою оформлення Замовлення, повинні відповідати даним, які має постачальник Одержувача, який не є компанією, що веде рахунок Одержувача.
9. Відступаючи від положень параграфа 6 (2) і (5) вище, у випадку Транзакції, яка не буде виконуватися з платіжного рахунку або на платіжний рахунок, Meest гарантує, що відповідна Транзакція супроводжується Унікальним ідентифікатором транзакції замість номера(ів) платіжного рахунку(ів).
10. Після отримання Замовлення Meest інформує Клієнта у вигляді повідомлення, надісланого на адресу електронної пошти, про те, що Замовлення отримано. У разі відхилення Замовлення Компанія інформує Клієнта у вигляді повідомлення, надісланого на адресу електронної пошти.
11. Клієнт не може відкликати Замовлення після його отримання компанією Meest.
12. Банк Платника або Банк Одержувача може заблокувати, зупинити або відхилити Транзакцію з міркувань безпеки або з інших причин, наприклад, через недостатність коштів на рахунку Платника. Також

- можливо, що кошти будуть заблоковані в результаті перерваної або невдалої Транзакції. Компанія не несе відповідальності за дії Банків в цьому відношенні. У разі неможливості переказу коштів Банку Одержувача, якщо цьому не перешкоджають інші юридичні міркування, Компанія негайно повертає Платнику суму Транзакції
13. Повернення коштів здійснюється на платіжні рахунки Клієнтів, з яких Компанія отримала платіж. У разі оплати платіжною картою, повернення коштів здійснюється на рахунок, прив'язаний до платіжної картки.
 14. Meest може відмовитися прийняти або виконати розміщене Клієнтом Замовлення:
 - 1) у разі відсутності на платіжному рахунку Клієнта або рахунку, прив'язаному до платіжної картки Клієнта, достатньої суми коштів, необхідної для виконання Замовлення та сплати належної Компанії винагороди;
 - 2) у разі, якщо Замовлення не містить даних, необхідних для його виконання, або містить суперечливі чи неповні дані;
 - 3) з міркувань безпеки, зокрема, коли є підозра в замовленні Шахрайської транзакції, фіктивної транзакції або транзакції, мета або об'єкт якої не відповідає чинному законодавству (в тому числі положенням Закону про протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або принципам суспільного співіснування, що створює неприйнятний для Компанії рівень ризику, в тому числі пов'язаного з легалізацією (відмиванням) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванням тероризму.
 15. У разі відмови прийняти або виконати Замовлення, Замовлення вважається неотриманим, і Meest повідомляє Клієнта про відмову та причини відмови, якщо тільки таке повідомлення не є недопустимим згідно з окремими положеннями законодавства.
 16. Технічні та операційні деталі розміщення Розпоряджень та виконання Операцій при наданні Послуги з переказу коштів описані в інформації та інструкціях, що надаються Клієнтам Виконавцем за допомогою Послуги.

§ 5.

[Інформаційні зобов'язання].

1. Інформація, про яку йдеться в цьому пункті, надається Замовнику Постачальником у вигляді повідомлення, надісланого на адресу електронної пошти. На вимогу Замовника інформація, зазначена в пункті 3 нижче, надається компанією Meest Замовнику в паперовому вигляді або на іншому довготривалому носії.
2. Чинні Умови та положення, а також їхні архівні версії доступні всім Клієнтам на Веб-сайті.
3. Відразу після отримання Замовлення Meest надає Клієнту наступну інформацію у вигляді повідомлення, надісланого на електронну адресу:
 - 1) що дозволяє Клієнту ідентифікувати Операцію та стосується Одержувача;
 - 2) сума Операції у валюті, обраній для Замовлення;
 - 3) суму будь-яких зборів і комісій, пов'язаних з Транзакцією, і, якщо це застосовно, деталі зборів і комісій або інформацію про будь-які відсотки, що підлягають сплаті вами;
 - 4) обмінний курс, застосований Постачальником до Транзакції, та суму Транзакції після конвертації валюти, якщо Платіжна операція передбачає конвертацію валюти;
 - 5) дата і час отримання Замовлення Постачальником.

Розділ III. Обробка персональних даних

§ 6.

1. Компанія є контролером персональних даних Клієнтів.
2. Детальні правила обробки персональних даних Клієнтів оприлюднені Постачальником на Веб-сайті за адресою, де розміщені Умови.
3. Надання персональних даних Клієнтами є добровільним, але необхідним для виконання послуги з переказу коштів.
4. У разі виникнення питань щодо обробки даних або з метою реалізації прав Клієнта відповідно до Регламенту (ЄС) 2016/679 Європейського Парламенту та Ради від 27 квітня 2016 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних і про вільне переміщення таких даних та про скасування Директиви 95/46/ЄС, можна звернутися до відповідального за захист даних компанії Meest електронною поштою на адресу iod@meestpay.com або письмово на адресу зареєстрованого офісу компанії.

Розділ IV. Правила безпеки

§ 7.

[Вступні положення].

1. Клієнт зобов'язаний дотримуватися правил безпеки для захисту автентифікаційних даних Клієнта у зв'язку з використанням Клієнтом Послуги з переказу коштів, у тому числі:
 - 1) використовувати адресу електронної пошти, пароль і код автентифікації за призначенням;
 - 2) зберігати адресу електронної пошти, пароль і код автентифікації окремо;
 - 3) захистити адресу електронної пошти, пароль та код автентифікації від несанкціонованого доступу;
 - 4) негайно повідомляйте Meest, коли б це не сталося:
 - a) Адреса електронної пошти, пароль або код автентифікації втрачені, вкрадені, розголошені або використані несанкціонованим чином;
 - b) будь-яка Транзакція була несанкціонованою, не виконаною або виконаною неналежним чином;
 - c) змінився номер мобільного телефону.
2. Про обставини, зазначені в підпункті 1(4) вище, Клієнт повинен негайно повідомити Компанію через контактну форму електронною поштою на адресу support@meestpay.com.
3. Інформація надається у спосіб, описаний у пункті 2 вище, безкоштовно. Підтвердження отримання повідомлення Постачальником буде надіслано на електронну адресу Замовника автоматично після підтвердження отримання повідомлення.
4. За обставин, зазначених у пункті 1(4)(а) вище, підтвердження здійснюється Компанією по телефону на Номер мобільного телефону після верифікації Клієнта.

§ 8.

[Запобігання використанню послуги грошових переказів].

1. Компанія має право відмовити Клієнту в користуванні Послугою переказу коштів, якщо
 - 1) Клієнт використовує Послугу переказу коштів у спосіб, що порушує законодавство, Правила або Умови надання послуг;
 - 2) Провайдер має підозру, що послугою Переказу коштів замість Клієнта користуються сторонні особи;
 - 3) є підозра у відмиванні грошей або фінансуванні тероризму.
2. З причин, зазначених у пункті 1 вище, Meest має право тимчасово призупинити можливість здійснення Клієнтом транзакцій через Послугу.
3. Компанія негайно повідомляє Клієнта у вигляді повідомлення, надісланого на електронну адресу, про випадок, зазначений у пункті 1 або 2 вище, якщо тільки таке повідомлення не є невиправданим з міркувань безпеки або не заборонено застосуванням окремих правових положень або Умов.
4. Постачальник надає Клієнту можливість здійснити Транзакцію, якщо причини, зазначені в пункті 1 вище, перестали існувати.

Розділ V. Правила про відповідальність

§ 9.

1. 1.1 Компанія несе відповідальність перед Платником відповідно до умов Закону, за винятком відповідальності за упущену вигоду.
2. У разі невиконання або неналежного виконання Транзакції, ініційованої Замовником, Постачальник зобов'язаний на вимогу Замовника негайно і безкоштовно вжити заходів для відстеження Транзакції та повідомити Замовника про результат такого відстеження.
3. Постачальник не несе відповідальності за невиконані або зупинені Транзакції, блокування платіжних рахунків або заморожування активів, якщо ці заходи були вжиті на виконання Закону про протидію відмиванню коштів або на виконання рішення Генерального інспектора з фінансової інформації.
4. Виконавець не несе відповідальності за тимчасове блокування доступу Клієнта до користування Послугою переказу коштів, Рахунком або Послугою, якщо таке блокування є обґрунтованим на підставі закону або Умов, а також за невиконання або неналежне виконання Операції внаслідок такого блокування.
5. Компанія не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язання, що виникло внаслідок форс-мажорних обставин.

Розділ VI. Збори та комісії

§ 10.

1. За користування послугою Грошового переказу Клієнт сплачує Постачальнику, а Постачальник стягує з Клієнта збори та комісії, належні Постачальнику від Клієнта.
2. Сума комісії відображається в калькуляторі і залежить від країни одержувача, способу виведення коштів та обраної валюти. Остаточну суму комісії можна перевірити в клієнтській панелі після входу в систему.

3. З урахуванням положень пункту 4 нижче, поправки до таблиці зборів і платежів вносяться відповідно до процедури, встановленої для внесення змін до Правил.
4. Постачальник може зменшити збори та комісії на обмежений період часу. У такому випадку Meest негайно повідомить про це Клієнта за допомогою електронної адреси та зробить відповідну таблицю зборів і комісій доступною в рамках Сервісу.

Розділ VIII. Вихід з Угоди

§ 11.

1. Клієнт, який є Споживачем, має право відмовитися від Договору без пояснення причин протягом 14 (чотирнадцяти) днів з дня його укладення відповідно до положень Умов, подавши заяву про відмову від Договору відповідно до зразка, що додається до Умов.
2. Для того, щоб Замовник дотримався строку, зазначеного в розділі 1 вище, йому достатньо надіслати декларацію в письмовій формі на юридичну адресу Постачальника або на електронну адресу support@meestpay.com до закінчення строку, зазначеного в попередньому реченні.
3. Якщо надання Послуги з переказу коштів було розпочато за згодою Клієнта, який є Споживачем, до закінчення періоду виведення коштів, Постачальник має право вимагати оплату за фактично надану Послугу з переказу коштів.

Розділ IX Скарги

§ 12.

[Вступні положення].

1. Клієнт має право безкоштовно подати скаргу щодо наданих Постачальником послуг з переказу коштів або щодо діяльності Постачальника на умовах, передбачених цими Умовами та Регламентом розгляду скарг ("**Скарга**"). Скарга може бути подана:
 - 1) особисто - за місцезнаходженням Компанії, письмово або усно для протоколу;
 - 2) за телефонами: +48 22 113 40 54, +380 67 700 47 48 - після підтвердження особи Клієнта;
 - 3) листом, поштою або кур'єром - надіславши його на юридичну адресу Компанії;
 - 4) в електронній формі, через Веб-сайт, використовуючи електронну форму, доступну на Веб-сайті.
2. Покупець може подати Претензію через уповноваженого представника, який має довіреність, видану у звичайній письмовій формі, за винятком випадків, коли існують особливі обставини, які вказують на необхідність дотримання іншої форми, про що Покупець був поінформований під час укладення Договору.
3. Скарга повинна містити щонайменше
 - 1) дані, що дозволяють ідентифікувати клієнта;
 - 2) детальний опис обставин, яких стосується Скарга;
 - 3) вказати вимогу та адресу Замовника, на яку має бути надіслана відповідь на Претензію.

§ 13.

[Відповідь на скаргу].

1. Постачальник повинен відповісти на Скарги протягом не більше 15 (п'ятнадцяти) робочих днів з дати подання Скарги.
2. В особливо складних випадках, які унеможливають розгляд Претензії та надання відповіді у строк, зазначений у пункті 1 вище, Компанія після спливу 15 Робочих днів інформує Клієнта про затримку, пояснює причину затримки та вказує на обставини, які необхідно встановити для розслідування справи, а також визначає очікуваний строк розгляду Претензії та надання відповіді, але не більше 35 Робочих днів з дати отримання Претензії.
3. Для дотримання строків, зазначених у пунктах 1 і 2 вище, достатньо надіслати відповідь до їх закінчення, а у випадку, якщо відповідь подається у письмовій формі поштою, достатньо розмістити відповідь у поштовому відділенні призначеного оператора у розумінні Закону від 23 листопада 2012 року. - Поштовий закон.
4. Постачальник повинен надати відповідь на папері або, за погодженням із Замовником, на іншому довготривалому носії.
5. Відповідь на Скаргу повинна містити, зокрема
 - 1) вичерпне фактичне та юридичне обґрунтування, включаючи проблему, про яку повідомляється, якщо тільки Скарга не була розглянута відповідно до побажань Клієнта;
 - 2) вичерпну інформацію про позицію Компанії щодо висунутих заперечень, включаючи посилання на відповідні частини Регламенту та Угоди;
 - 3) встановити строк, протягом якого буде виконано вимогу, викладену в Претензії, розглянутій відповідно до побажань Клієнта, який не повинен перевищувати 30 днів з дати складання відповіді;
 - 4) ім'я замовника та ім'я особи, яка відповідає, із зазначенням її офіційної посади.
6. Якщо Скарга подана Споживачем, відповідь на Скаргу повинна містити вичерпну інформацію про проблему, про яку повідомляється, з посиланням на відповідні положення Регламенту та чинного законодавства, а також, за можливості, з цитуванням положень, на які робиться посилання, якщо тільки цього не вимагає характер висунутих звинувачень.
7. У разі повної або часткової відмови у задоволенні Претензії, відповідь на Претензію повинна додатково містити вказівку про можливість:
 - 1) оскаржити позицію, викладену у відповіді, безпосередньо до Компанії у спосіб, у який було надано відповідь на Скаргу.
 - 2) звернутися до Фінансового омбудсмена з проханням про перегляд справи або скористатися іншими формами позасудового вирішення спорів.
 - 3) подати позов до суду, який має юрисдикцію розглядати справу, якщо можливості позасудового врегулювання були вичерпані, із зазначенням суб'єкта, до якого слід подати позов, та суду, який має юрисдикцію розглядати справу.
8. Якщо будь-які дані або інформація, зазначені в Скаргах, потребують доповнення, Постачальник запросить доповнення в зазначеному обсязі перед обробкою Скарги.
9. Клієнт, який подає Претензію, зобов'язаний надати Постачальнику пояснення та допомогу з питань, що стосуються поданої Претензії, за винятком випадків, коли надання таких пояснень та допомоги суперечить чинному законодавству.
10. Постачальник не розглядає Скарги, які не містять даних, що дозволяють ідентифікувати Скаржника.

§ 14.

[Оскарження відповіді на скаргу].

1. Замовник має право оскаржити позицію Постачальника, викладену у відповіді на Претензію, протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту отримання відповіді. До апеляції відповідно застосовується розділ 14 цих Умов.
2. Замовник може подати позов до компетентного суду загальної юрисдикції відповідно до положень Цивільного процесуального кодексу. Суд, компетентний вирішувати спори, пов'язані з виконанням Договору, визначається відповідно до чинних положень про юрисдикцію судів, включаючи Закон від 17 листопада 1964 року - Цивільний процесуальний кодекс.
3. Клієнт - фізична особа має право звернутися до Фінансового омбудсмена з проханням про розгляд справи або з проханням про позасудове вирішення спору до Фінансового омбудсмена (адреса веб-сайту Фінансового омбудсмена: www.rf.gov.pl), відповідно до Закону від 5 серпня 2015 року "Про розгляд скарг постачальників фінансових послуг та Фінансового омбудсмена".
4. Спори, що впливають 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. Покупець може використовувати платформу ODR (європейська платформа онлайн вирішення спорів для вирішення спорів між споживачами та підприємствами, доступна за адресою <http://ec.europa.eu/consumers/odr>) для вирішення спору щодо Договору, укладеного за допомогою Сервісу. 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. Постачальник підлягає нагляду з боку Комісії з фінансового нагляду. Клієнт може подати скаргу до Комісії фінансового нагляду на Постачальника, якщо його діяльність порушує закон. Це право поширюється також на осіб, яким було відмовлено в наданні Послуги з переказу коштів.

Розділ X. Чинність та припинення дії Угоди

§ 15.

1. Договір укладається на обмежений період часу, що охоплює виконання Операції, яка є єдиною платіжною операцією в розумінні Закону, для цілей якого він укладається, і припиняє свою дію після виконання цієї Операції без будь-яких подальших дій сторін.
2. Замовник може розірвати Договір у будь-який час, без додаткових витрат, з негайним набранням чинності. Дія Договору припиняється з моменту отримання Постачальником повідомлення про розірвання Договору.
3. Клієнт може розірвати Договір, надіславши заяву про розірвання Договору відповідно до зразка, що додається до Умов, у письмовій формі на наступну адресу:
 - 1) Юридична адреса постачальника: вул. Сенєнська 11/2.15, 27-400 Островець Свєнтокшиський;
 - 2) Електронна пошта постачальника: info@meestpay.com.
4. У разі, якщо до припинення дії Договору Клієнт розмістив Ордер, який вже не може бути відкликаний Клієнтом і був би виконаний вже після припинення дії Договору, Компанія зобов'язується виконати цей Ордер відповідно до Договору.

5. Припинення дії Договору не впливає на дійсність дій, включаючи Замовлення та Транзакції, здійснені до припинення дії Договору, шляхом повідомлення або іншим чином, за умови, що Постачальник виконує Замовлення та Транзакції з датою виконання до дати закінчення терміну дії або припинення дії Договору. Будь-які інші Замовлення з датою виконання після дати розірвання Договору не будуть виконуватися Постачальником.

Глава XI Поправки до Регламенту або Угоди

§ 16.

1. У зв'язку з тим, що для користування послугою "Переказ коштів" необхідно щоразу укласти новий Договір та приймати Умови, що діють на дату укладення Договору, Компанія не повідомляє про кожну зміну Умов.
2. Компанія постійно публікує застосовні Умови на Веб-сайті за адресою <https://meestpay.com/> таким чином, щоб можна було ознайомитися з їх змістом до розміщення Замовлення.

Розділ XI Прикінцеві положення

§ 17.

1. Статут був прийнятий рішенням Ради директорів Meest і набуває чинності з дня його прийняття.
2. Поправки до Правил процедури вносяться за процедурою, зазначеною в пункті 1.
3. Регламент складено польською мовою, і польська версія є єдиною основою для його тлумачення.
4. Замовник зобов'язаний негайно повідомити Постачальника про будь-яку зміну своїх даних, наданих Постачальнику, зокрема, про зміну адреси електронної пошти або номера мобільного телефону.
5. Договір регулюється польським законодавством. Мовою, якою Товариство спілкується з Клієнтом та укладає Договір, є польська мова.
6. Компанія спілкується з Клієнтом в електронному або письмовому вигляді, і якщо положення Умов або закон не вказують на інше, основною формою спілкування з Клієнтом є використання Веб-сайту та електронної пошти.
7. Якщо інше не передбачено Регламентом, Клієнт може спілкуватися з Компанією:
 - 1) через Веб-сайт, використовуючи електронну форму, доступну на Веб-сайті;
 - 2) на електронну адресу info@meestpay.com;
 - 3) у письмовій формі на адресу Meest Transfer sp. z o.o., вул. Сєнєнська 11/2.15, 27-400 Островець Свентокшиський.
8. Будь-які спори, що виникають у зв'язку з Платіжними послугами, вирішуються компетентними судами загальної юрисдикції на території Польщі, якщо Умовами не передбачено інше.

Декларація про виведення коштів - зразок

.....
Ім'я клієнта

.....
Адреса електронної пошти замовника

.....
Номер телефону клієнта

**ЗАЯВА
про вихід з Угоди**

Я, нижчепідписаний, що має посвідчення особи №,
проживаю за адресою, адреса та місце проживання,
маю PESEL №, заявляю, що **відмовляюся від** Договору, укладеного дистанційно на
сайті, відповідно до положень "Регламенту надання платіжної послуги грошових переказів через
MeestPay", між мною та Meest Transfer sp. z o.o. з місцезнаходженням у м. Островець Свентокшиський, номер
KRS: 0000326242.

¹Одночасно заявляю, що я є споживачем у розумінні статті 22 Цивільного кодексу і що я уклав Договір з метою,
безпосередньо не пов'язаною з підприємницькою або професійною діяльністю.

.....
Місце, дата та підпис замовника

Заява про розірвання договору - зразок

.....
Ім'я клієнта

.....
Адреса електронної пошти замовника

.....
Номер телефону клієнта

**ЗАЯВА
про розірвання Договору**

Я, нижчепідписаний, що має посвідчення особи №,
проживаю за адресою, адреса та місце проживання,
маю PESEL №, заявляю, що **розриваю** Договір, укладений дистанційно на сайті
....., відповідно до положень "Правил надання послуг з виплати грошових переказів через MeestPay",
між мною та Meest Transfer sp. z o.o. з місцезнаходженням у м. Островець Свентокшиський, номер KRS:
0000326242, з **негайним набранням чинності**.

.....
Місце, дата та підпис замовника