

## **Правила надання послуг з грошових переказів Національною платіжною установою TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ**

### **I. Загальні положення**

1. Правила визначають порядок надання платіжних послуг TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ з місцезнаходженням у місті Кельці, Сенкевича 16/10, 25-333 Кельці, що внесена до реєстру підприємців Районним судом у м. Кельці, X комерційним відділом Національного судового реєстру, під номером KRS 0000311111, статутний капітал 240 000 злотих, NIP 6572772250, яка є Національною платіжною установою з номером дозволу IP5/2013, в інтересах Користувачів і Агента, що діють від імені та в інтересах TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
2. Якщо в Правилах згадується про виконання конкретних обов'язків, пов'язаних з наданням платіжних послуг TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Одержувачам послуг, то під таким виконанням також слід розуміти обов'язки, що виконуються Агентом, за умови, що він діє від імені та в інтересах TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ у зв'язку з наданням платіжних послуг.
3. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ несе солідарну відповідальність за дії та бездіяльність Агента по відношенню до Замовника, пов'язані з наданням платіжних послуг.
4. Платіжні послуги надаються на підставі цих Правил надання платіжних послуг (далі - Правила), які є невід'ємною частиною договору про надання платіжних послуг.
5. У питаннях, не врегульованих Правилами, застосовуються положення закону, зокрема Закон від 19 серпня 2011 року про платіжні послуги.
6. Прийняття положень Правил є умовою укладення договору про надання платіжних послуг, викладених у Правилах.
7. Правила розміщуються на відному місці в приміщенні Агента, а також доступні на сайті <https://novapost.com/uk-pl/>
8. Агент здійснює самостійну підприємницьку діяльність у сфері платіжних послуг, на підставі агентського договору, укладеного з TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ та під його керівництвом.

### **II. Платіжні послуги**

1. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ надає Замовнику платіжну послугу, яка полягає у виконанні TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ на вимогу Замовника грошового переказу від Замовника зазначеному одержувачу цих коштів (далі – Платіжна послуга або Грошовий переказ)
2. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ при наданні Платіжної послуги, діє у ролі постачальника Замовника в розумінні Закону від 19.08.2011 про платіжні послуги.

### **III. Умови надання Платіжних послуг**

1. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ надає Платіжну послугу Замовнику на підставі заяви, отриманої від Замовника, щодо виконання TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ платіжної операції, що полягає в переказі коштів на вказаний Замовником банківський рахунок Одержувача (Платіжне доручення).
2. З Замовника стягується одноразова плата за виконання платіжного доручення, за винятком випадку, коли сторони уклали договір про співпрацю, який передбачає інший спосіб винагороди. Окрім одноразової комісії, з Замовника не стягуються жодні інші витрати.
3. Замовник може скласти Платіжні доручення в письмовій формі, на платіжних формах, усно або будь-яким іншим дозволеним TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ способом, в тому числі за допомогою спеціального програмного забезпечення.
4. Форма оплати, що заповнена Замовником чи особою, що виставила рахунок, або відповідні цифрові записи (у разі складання доручення за допомогою програмного забезпечення) не є доказом укладення Платіжного доручення. Дана форма або запис може бути підставою для скарги тільки в день складання Платіжного доручення, якщо на формі чи записі був проставлений штамп Агента відповідно до шаблону роздруковки для клієнта і поточна дата або він був згенерований з використанням програмного забезпечення TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.
5. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ надає Замовнику наступну інформацію перед прийняттям Платіжного доручення:
  - 1) інформацію, що повинна бути надана Замовником з метою належного оформлення Платіжного доручення,
  - 2) максимальний час виконання платіжної послуги, що надається,
  - 3) всіх зборів, що підлягають сплаті Замовником на користь TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, зокрема перелік сум цих зборів.
6. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ виконує Платіжне доручення в робочі дні. Робочими днями вважаються всі будні дні тижня, за винятком суботи та святкових днів.
7. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ виконує Платіжні доручення відразу після їх прийняття від Замовника разом з грошовими коштами, але не пізніше ніж до кінця наступного Робочого дня з моменту

отримання Платіжного доручення. Якщо доручення було складене в паперовому вигляді, термін виконання може бути продовжено на один робочий день. У вибраних Агентствах дозволено здійснювати платежі за допомогою платіжної картки.

8. Якщо TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ отримало Платіжне доручення, яка через дні та години внутрішньої бухгалтерії банків, у котрих відкриті банківські рахунки TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, не може бути виконана в день прийняття Платіжного доручення, TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ виконає Платіжне доручення до кінця першого Робочого дня, наступного за цим днем.

9. Для того, щоб Платіжне доручення було належним чином оформлене TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Замовник зобов'язаний надати наступну інформацію: ім'я, прізвище, адресу, суму платіжної операції, ім'я/ім'я та прізвище одержувача переказу, номер банківського рахунку одержувача, коментар переказу.

10. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ здійснює платіжні операції тільки в польській валюті (PLN).

11. Відразу після виконання платіжної операції TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ надає Замовнику наступну інформацію:

- 1) інформацію, що дозволяє Замовнику ідентифікувати платіжну транзакцію та, у відповідних випадках, інформацію про платника, а також будь-яку іншу інформацію, надану Одержувачу у зв'язку з виконанням платіжної операції;
- 2) суму платіжної операції у валюті, в якій кошти надаються Одержувачу;
- 3) будь-які збори, що підлягають сплаті Одержувачу платежу у зв'язку з платіжною операцією, та, у відповідних випадках, перелік сум таких комісій.

Інформація надається Замовнику у вигляді письмового підтвердження отримання Платіжного доручення у вигляді роздруківки з ІТ-системи «Квитанція про отримання платіжного доручення», що є підтвердженням реєстрації транзакції. Роздруківка повинна бути проштампована штампом TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ відповідно до зразка штампа/логотипу, розміщеного на шаблоні роздруківки для клієнта, з поточною датою та підписана Агентом (касіром). Вищезазначене підтвердження також може бути надано у вигляді цифрових записів, наданих Замовнику через ІТ-систему TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.

12. Підтвердженням прийняття Платіжного доручення для Агента та TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ є електронний запис в електронній системі.

13. Платник має право звернутися з письмовою вимогою про отримання дубліката документа, що підтверджує здійснення платежу, не пізніше 14 днів з дня здійснення платежу, шляхом направлення електронного листа: [support@novapost.pl](mailto:support@novapost.pl)

14. Переказ коштів відбувається шляхом здійснення переказу через банківські рахунки TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.

#### **IV. Скарги**

1. Будь-які скарги, пов'язані з наданням платіжних послуг, приймаються та розглядаються TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ відповідно до положень, викладених у Правилах.

2. Скарги повинні бути подані в письмовій формі, відправлені на адресу TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ або передані Агенту. Скарги також можуть бути подані засобами дистанційного зв'язку електронною поштою на адресу: [support@novapost.pl](mailto:support@novapost.pl)

3. Предметом скарги є вчинення TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ або Агентом Платіжної послуги у порядку, що не відповідає умовам, викладеним у цих Правилах або в Законі про платіжні послуги.

4. У день складення Платіжного доручення Замовник може подати скаргу безпосередньо Агенту до кінця цього дня.

5. Після дати складення Платіжного доручення Замовник подає скаргу до TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.

6. Замовник може отримати по телефону інформацію про те, чи TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ отримало Платіжне доручення Замовника та на якому етапі воно знаходиться.

7. Скарги розглядаються негайно, але не пізніше ніж протягом 15 робочих днів з дня отримання Скарги. В особливо складних випадках, що унеможливають розгляд Скарги та надання відповіді у вищезазначений термін, TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ може продовжити термін розгляду Скарги, повідомивши про це Замовника в письмовій формі та вказавши:

- 1) причину затримки;
- 2) обставин, які мають бути встановлені для розгляду справи;
- 3) очікувану дату розгляду Скарги та надання відповіді, що не може перевищувати 35 робочих днів з дня подання Скарги.

8. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ достатньо надіслати відповідь до закінчення терміну розгляду Скарги, аби дотриматися терміну розгляду. У разі недотримання TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ терміну розгляду Скарги, Скарга вважається розглянутою на користь Замовника.

9. Підставою для скарги не може бути:

- 1) посилання на те, що банківський рахунок, вказаний Замовником, на який він склав Платіжне доручення, не належав Одержувачу переказу, якому Замовник мав намір перерахувати кошти,
  - 2) недотримання Замовником положень Правил,
  - 3) інші обставини, пов'язані з діяльністю третіх осіб, послугами яких TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ не користується при наданні Платіжної послуги.
10. Інформація про розгляд скарги надається Замовнику в письмовій формі. За бажанням Замовника інформація щодо Скарги може бути надіслана електронною поштою на адресу, вказану Замовником.
11. Скарга повинна містити дані Замовника та короткий опис предмету скарги. Якщо скаргу необхідно доповнити, TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ звертається до Замовника із проханням доповнити її.
12. Скарги повинні бути подані протягом 13 місяців з дня події, яка є підставою для скарги.

## **V. Обмеження**

1. Не допускається використання Платіжної послуги з метою порушення або обходу законодавства або правил справедливої торгівлі, зокрема здійснення платежів з використанням інструментів, що не належать Замовнику та з наданням незаконної інформації.
2. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ не несе відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за цими Правилами за умови, що невиконання або неналежне виконання зобов'язань викликано обставинами, що знаходяться поза контролем TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, незважаючи на проявлену належну обачність (обставини непереборної сили). У разі настання обставин непереборної сили виконання Платіжної послуги буде призупинено на термін, що дорівнює періоду дії обставин непереборної сили.
3. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ не несе відповідальності за будь-які помилки, допущені Замовником при наданні даних, необхідних для цілей надання Платіжної послуги, зокрема номера банківського рахунку Одержувача. У разі допущення помилки Замовником, яка полягає в наданні неправильного номера банківського рахунку Одержувача, TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ може на вимогу Замовника призупинити виконання Платіжної послуги, якщо Платіжна послуга вже не була виконана в повному обсязі. У разі призупинення надання Платіжної послуги відповідно до попереднього речення, TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ негайно поверне Замовнику суму здійсненого переказу.
4. TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ несе відповідальність за кошти, отримані від Замовників з моменту прийняття цих коштів TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ або Агентом.

## **VI. Обробка персональних даних**

Інформація про Адміністратора, спосіб обробки персональних даних та права Клієнта відповідно до чинних положень права про захист персональних даних викладені в Політиці конфіденційності.

## **VII. Прикінцеві положення**

1. Мовою надання послуг TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Замовникові є польська мова. Цією мовою викладені всі документи, що регулюють відносини між Замовником та TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ.
2. Наглядним органом є Комісія у справах фінансового нагляду з місцезнаходженням за адресою: 00-549 Варшава, вулиця П'єнка, 20.
3. Замовник може подати скаргу на дії TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ або його Агента до наглядового органу, якщо ці дії порушують законодавство або положення Правил.
4. Детальна контактна інформація TOB TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ доступна на веб-сайті <https://transfer24.eu/>