

## **Regulamin wykonywania usługi przekazu pieniężnego przez TRANSFER24 S.A. Krajowa Instytucja Płatnicza**

### **I. Postanowienia Ogólne**

1. Regulamin określa zasady świadczenia usług płatniczych przez TRANSFER24 SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Kielcach, ul. Sienkiewicza 16/10, 25-333 Kielce, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Kielcach X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000311111, kapitał zakładowy 240.000 zł, NIP 6572772250, będąca Krajową Instytucją Płatniczą o numerze zezwolenia IP5/2013, na rzecz Użytkowników oraz Agenta działającego w imieniu i na rzecz TRANSFER24 S.A.
2. W przypadku wskazania w Regulaminie wykonywania określonych obowiązków związanych z wykonywaniem usług płatniczych przez TRANSFER24 S.A. na rzecz Usługobiorców, należy przez to rozumieć także obowiązki wykonywane przez Agenta, o ile działa on w imieniu i na rzecz TRANSFER24 S.A. w związku ze świadczeniem usług płatniczych.
3. Za działanie i zaniechanie Agenta względem Usługobiorcy związane ze świadczeniem usług płatniczych odpowiedzialność solidarną ponosi TRANSFER24 S.A.
4. Usługi płatnicze świadczone są na podstawie niniejszego Regulaminu świadczenia usług płatniczych (zwanego dalej Regulaminem), który stanowi integralną część umowy o świadczenie usług płatniczych.
5. W sprawach nie unormowanych w Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa, a w szczególności ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
6. Akceptacja postanowień Regulaminu jest warunkiem zawarcia umowy zlecenia na wykonywanie usługi płatniczej określonej w Regulaminie.
7. Regulamin jest umieszczony w widocznym miejscu w lokalu Agenta jak również dostępny jest na stronie internetowej <https://novapost.com/uk-pl/>
8. Agent prowadzi samodzielną działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług płatniczych, na podstawie umowy agencyjnej zawartej z TRANSFER24 S.A. i pod jej nadzorem.

### **II. Usługa płatnicza**

1. TRANSFER24 S.A. świadczy na rzecz Usługobiorcy usługę płatniczą, polegającą na realizacji przez TRANSFER24 S. A. na zlecenie Usługobiorcy przekazu pieniężnego od Usługobiorcy do wskazanego odbiorcy tych środków pieniężnych (zwaną dalej Usługą płatniczą lub przekazem pieniężnym)
2. TRANSFER24 S.A. realizując Usługę płatniczą występuje w charakterze dostawcy Usługobiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 19.08.2011 r. o usługach płatniczych.

### **III. Warunki świadczenia Usługi płatniczej**

1. TRANSFER24 S.A. świadczy dla Usługobiorcy Usługę płatniczą na podstawie otrzymanego od Usługobiorcy oświadczenia dotyczącego wykonania przez TRANSFER24 S.A. transakcji płatniczej polegającej na przekazaniu środków pieniężnych na wskazany przez Usługobiorcę rachunek bankowy Odbiorcy Docelowego (Zlecenie płatnicze).
2. Za realizację zlecenia płatniczego pobierana jest jednorazowa opłata od Usługobiorcy, chyba że strony zawarły umowę o współpracy, w której sposób wynagradzania jest inaczej ustalony. Poza jednorazową opłatą klient nie jest obciążany żadnymi innymi kosztami.
3. Usługobiorca może składać Zlecenia płatnicze pisemnie, na drukach wpłaty, ustnie lub inny umożliwiony przez TRANSFER24 S.A. sposób, w tym poprzez specjalne oprogramowanie.
4. Wypełniony przez Usługobiorcę lub wystawcę rachunku druk wpłaty lub odpowiednie zapisy cyfrowe (w przypadku składania zlecenia za pomocą oprogramowania) nie stanowi dowodu zawarcia Zlecenia płatniczego. Druk ten lub zapis może być podstawą do reklamacji jedynie w dniu złożenia Zlecenia płatniczego, jeżeli został opieczętowany pieczętą Agenta zgodnie ze wzorem wydruku dla klienta oraz bieżącą datą lub został wygenerowany za pomocą oprogramowania TRANSFER24 S.A..
5. TRANSFER24 S.A. udostępnia Usługobiorcy przed przyjęciem Zlecenia płatniczego następujące informacje:
  - 1) niezbędne, jakie muszą być dostarczone przez Usługobiorcę, aby Zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane,
  - 2) o maksymalnym czasie wykonania świadczonej usługi płatniczej
  - 3) o wszelkich opłatach należnych TRANSFER24 S.A. od Usługobiorcy, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat.
6. TRANSFER24 S.A. realizuje Zlecenia płatnicze w dni robocze. Dniami Roboczymi są wszystkie dni powszechnie tygodnia z wyłączeniem soboty oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
7. TRANSFER24 S.A. realizuje Zlecenia płatnicze niezwłocznie po ich przyjęciu od Usługobiorcy wraz ze środkami pieniężnymi, nie później jednak niż do końca następnego Dnia Roboczego od otrzymania Zlecenia płatniczego. Jeżeli zlecenie jest w formie papierowej termin może być przedłużony o jeden dzień roboczy. W wybranych Agencjach dopuszczalne jest dokonywanie płatności przy użyciu karty płatniczej.
8. W przypadku, gdy TRANSFER24 S.A. otrzymała Zlecenie płatnicze, które ze względu na dni i godziny księgowania wewnętrznych banków prowadzących rachunki bankowe TRANSFER24 S.A. nie mogą być wykonane w dniu przyjęcia Zlecenia płatniczego, TRANSFER24 S. A. zrealizuje transakcję płatniczą do końca pierwszego Dnia Roboczego następującego po tym dniu.
9. Aby Zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane przez TRANSFER24 S.A., Usługobiorca zobowiązany jest dostarczyć następujące informacje: imię, nazwisko, adres, kwotę transakcji płatniczej, nazwę/ imię i nazwisko odbiorcy docelowego przelewu, numer rachunku bankowego docelowego odbiorcy środków, tytuł przelewu.
10. TRANSFER24 S.A. realizuje transakcję płatniczą wyłącznie w walucie polskiej (PLN).
11. Niezwłocznie po wykonaniu transakcji płatniczej TRANSFER24 S.A. udostępnia Usługobiorcy informację:
  - 1) umożliwiającą Usługobiorcy zidentyfikowanie transakcji płatniczej i w stosownych przypadkach płatnika, oraz wszelkie inne informacje przekazane Odbiorcy w związku z wykonaniem transakcji płatniczej;
  - 2) o kwocie transakcji płatniczej w walucie, w której środki pieniężne są udostępniane Odbiorcy;

- 3) o wszelkich opłatach należnych Odbiorcy z tytułu transakcji płatniczej i w stosownych przypadkach wyszczególnienie kwot takich opłat.

Informacje zostają przekazane Usługobiorcy w formie pisemnego potwierdzenia przyjęcia Zlecenia płatniczego w postaci wydruku z systemu informatycznego „Pokwitowanie przyjęcia zlecenia dokonania przelewu”, który jest potwierdzeniem rejestracji transakcji. Wydruk powinien być opieczetowany stemplem TRANSFER24 S. A., zgodnie ze wzorem pieczęci/logo umieszczonym na wzorze wydruku dla klienta, z bieżącą datą i podpisany przez Agenta (kasjera). Powyższe potwierdzenie może być również przekazane w formie zapisów cyfrowych przekazanych Usługobiorcy za pomocą systemu informatycznego TRANSFER24 S.A.

12. Potwierdzeniem przyjęcia Zlecenia płatniczego dla Agenta oraz TRANSFER24 S.A. jest zapis elektroniczny w systemie elektronicznym.
13. Płatnik ma prawo wystąpić z pisemnym żądaniem otrzymania duplikatu dokumentu potwierdzającego wpłatę nie później niż 14 dni od dnia dokonania wpłaty, wysyłając wiadomość e-mail: [support@novapost.pl](mailto:support@novapost.pl)
14. Przekazanie środków następuje przelewem za pośrednictwem i poprzez rachunki bankowe TRANSFER24 S.A.

#### IV. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje związane ze świadczeniem usług płatniczych przyjmuje i rozpatruje TRANSFER24 S.A. zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Reklamacje powinny być składane w formie pisemnej, przesyłane na adres TRANSFER24 S.A. lub składane u Agenta. Reklamacje dodatkowo mogą być zgłaszane za pomocą środków porozumiewania się na odległość za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [support@novapost.pl](mailto:support@novapost.pl)
3. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie przez TRANSFER24 S.A. lub Agenta Usługi płatniczej niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie lub w ustawie o usługach płatniczych.
4. W dniu złożenia Zlecenia płatniczego, do końca tego dnia Usługobiorca może zgłosić reklamację bezpośrednio u Agenta.
5. Po dniu złożenia Zlecenia płatniczego Usługobiorca zgłasza reklamację do TRANSFER24 S.A.
6. Usługobiorca może uzyskać telefoniczną informację czy jego Zlecenie płatnicze dotarło do TRANSFER24 S.A. i na jakim jest etapie realizacji.
7. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych, od daty otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, Usługobiorca może wydłużyć termin rozpatrzenia Reklamacji, informując o tym na piśmie Usługobiorcę:
  - 1) wyjaśniając przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określając przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych, od daty złożenia Reklamacji.
8. Dla zachowania terminu rozpatrzenia Reklamacji przez TRANSFER24 S.A. wystarcza wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku niedotrzymania przez TRANSFER24 S.A. terminu do rozpatrzenia Reklamacji, Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Usługobiorcy.
9. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
  - 1) powoływanie się na okoliczność, iż wskazany przez Usługobiorcę rachunek bankowy na jaki zlecił wykonanie Przekazu pieniężnego nie należał do Odbiorcy Docelowego przekazu, na rzecz którego Usługobiorca miał zamiar dokonać przekazania środków pieniężnych,
  - 2) niedotrzymania warunków Regulaminu przez Usługobiorcę,
  - 3) inne okoliczności związane z działalnością osób i podmiotów trzecich, z których usług TRANSFER24 S.A. nie korzysta przy świadczeniu Usługi płatniczej.
10. Informacje o rozpatrzeniu reklamacji przekazywane są Usługobiorcy na piśmie. Na wniosek Usługobiorcy informacja w zakresie Reklamacji może zostać przesłana pocztą elektroniczną na wskazany przez Usługobiorcę adres.
11. Reklamacja winna zawierać wskazanie Usługobiorcy oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń. Jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia TRANSFER24 S.A. zwraca się do Usługobiorcy z prośbą o jej uzupełnienie.
12. Reklamacje powinny być składane w terminie 13 miesięcy od dnia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.

## **V. Ograniczenia**

1. Nie jest dopuszczalne korzystanie z Usługi płatniczej w celu naruszenia lub obejścia przepisów prawa albo reguł uczciwego obrotu, w szczególności dokonywanie płatności za pomocą instrumentów nie należących do Usługobiorcy oraz dostarczanie treści o charakterze bezprawnym.
2. TRANSFER24 S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które TRANSFER24 S.A. nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usługi zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.
3. TRANSFER24 S.A. nie ponosi odpowiedzialności za błędy Usługobiorcy w podaniu koniecznych w celu realizacji Usługi danych, w szczególności numeru konta bankowego Odbiorcy Docelowego. W przypadku błędu Usługobiorcy polegającego na podaniu błędnego numeru rachunku bankowego Odbiorcy Docelowego przelewu, TRANSFER24 S.A. na żądanie Usługobiorcy może wstrzymać zamówioną Usługę płatniczą, o ile Usługa płatnicza nie została już w pełni zrealizowana. W przypadku wstrzymania Usługi płatniczej zgodnie ze zdaniem poprzednim, TRANSFER24 S.A. niezwłocznie zwróci Usługobiorcy kwotę dokonanej na jej rzecz przelewu.
4. Za otrzymane od Usługobiorców środki TRANSFER24 S.A. ponosi odpowiedzialność od chwili przyjęcia tych środków przez TRANSFER24 S.A. lub Agenta.

## **IV. Przetwarzanie danych osobowych**

Informacje nt. Administratora, sposobie przetwarzania danych osobowych oraz przysługujących Klientowi prawach wynikających z obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych przedstawiono w Polityce Prywatności.

## **VII. Postanowienia końcowe**

1. Językiem w którym TRANSFER24 S.A. porozumiewa się z Usługobiorcą jest język polski. W tym języku formułowane są wszelkie dokumenty kształtujące relacje między Usługobiorcą a TRANSFER24 S.A.
2. Organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą: 00-549 Warszawa, ul. Piękna 20.
3. Usługobiorca może wnieść do organu sprawującego nadzór skargę na działanie TRANSFER24 S.A. lub jego Agenta, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa lub postanowienia Regulaminu.
4. Szczegółowe informacje kontaktowe spółki TRANSFER24 S.A. dostępne są na stronie internetowej <https://transfer24.eu/>