

# **Regulamin przekazów pieniężnych dokonywanych w ramach serwisu internetowego prowadzonego przez Monetivo sp. z o.o.**

## ***I. Definicje:***

**Monetivo** – Monetivo sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, 60-586 Poznań, ul. Botaniczna 8, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000592145, NIP: 781-192-06-72, o kapitale zakładowym w wysokości 100 000,00 złotych (w całości wpłaconym). W rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz.U. 2016 poz. 1572), Monetivo jest biurem usług płatniczych świadczącym usługi pośrednictwa pieniężnego, wpisanym do rejestru biur usług płatniczych przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem BP1822/2016.

**Klient** – Osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna dokonująca zakupu u Merchanta, zlecająca Monetivo zrealizowanie Przekazu pieniężnego.

**Merchant** – Przedsiębiorca, będący osobą fizyczną, osobą prawną bądź jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wyposażoną w zdolność do czynności prawnych, który sprzedaje towary lub świadczy usługi za pośrednictwem Internetu i który zawarł z Monetivo umowę.

**Serwis** – Strona internetowa prowadzona przez Monetivo, na której Klient dokonuje Przekazu pieniężnego na rzecz Merchanta.

**Przekaz pieniężny** – Usługa płatnicza świadczona bez pośrednictwa rachunku płatniczego prowadzonego dla Klienta, polegająca na transferze do Merchanta środków pieniężnych otrzymanych od Klienta lub polegająca na przyjęciu środków pieniężnych dla Merchanta i ich udostępnieniu Merchantowi.

**Identyfikator** – Unikatowy identyfikator, będący kombinacją liter oraz liczb, nadawany przez system każdemu Przekazowi pieniężnemu.

**Dzień roboczy** – Oznacza dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Regulamin** – Treść niniejszego regulaminu.

## ***II. Postanowienia ogólne:***

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki działania oraz korzystania z Serwisu przez Klienta.
2. Korzystanie z usług Serwisu nie jest jednoznaczne z otwarciem i prowadzeniem rachunku bankowego w rozumieniu Kodeksu cywilnego (ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz ustawy z 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 1997 r. Nr 140, poz. 939), a czynności dokonywane w ramach Serwisu nie mają charakteru czynności bankowych.
3. Serwis nie może być używany do naruszenia lub obejścia przepisów prawa, prania pieniędzy, dokonywania zapłaty za towary i usługi, których obrót nie jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Klient zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

### ***III. Działanie Serwisu:***

1. Monetivo świadczy wyłącznie usługę Przekazu pieniężnego, zleconego przez Klienta na rzecz Merchanta.
2. Klient dobrowolnie wyraża chęć zakupu towaru lub usługi u Merchanta.
3. Po wybraniu produktu lub usługi na stronie Merchanta, a następnie przejściu do podsumowania zamówienia, Klientowi wyświetlona zostaje lista kanałów płatności. Klient wybiera najbardziej odpowiednią dla niego metodę płatności.
4. Po wpłynięciu Przekazu pieniężnego Klienta na rachunek płatniczy prowadzony dla Monetivo, Klient otrzymuje e-mailowe potwierdzenie transakcji. W tym samym czasie Merchant jest informowany o transakcji dokonanej na jego rzecz przez Klienta.
5. Przekazanie środków Merchantowi następuje na podstawie warunków opisanych w umowie, zawartej pomiędzy Monetivo a Merchantem.
6. Każdy Przekaz pieniężny rozpoznawany jest na podstawie Identyfikatora.
7. Klient nie może anulować wykonanego Przekazu pieniężnego.
8. Klient zobowiązany jest do poprawnego zlecenia Przekazu pieniężnego, z zachowaniem Identyfikatora oraz stosowaniem się do instrukcji.
9. Monetivo nie odpowiada za opóźnienia w realizacji lub brak realizacji Przekazu pieniężnego od Klienta do Merchanta wynikające z pracy banków lub innych instytucji pośredniczących.
10. Monetivo zastrzega sobie prawo odmowy realizacji Przekazu pieniężnego w przypadku gdy jego wykonanie prowadziłoby do naruszenia prawa.
11. Klienci zlecający Przekaz pieniężny wyrażają zgodę na otrzymanie potwierdzenia płatności w formie e-maila. Monetivo zastrzega sobie prawo do określenia treści e-maila potwierdzającego.

### ***IV. Dostępność:***

1. Serwis dostępny jest dla wszystkich osób oraz jednostek organizacyjnych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Z Serwisu mogą korzystać Klienci realizujący transakcję z Merchantem zarejestrowanym w systemie Monetivo oraz umowę z Bankiem lub inną instytucją pośredniczącą, której usługi oferuje Monetivo.
3. Monetivo zastrzega sobie prawo do przeprowadzania cyklicznych prac konserwacyjnych, bez wcześniejszego informowania, mogących skutkować brakiem możliwości skorzystania z Serwisu.

### ***V. Reklamacje:***

1. Klient ma prawo złożyć reklamację, jeśli usługi opisane w niniejszym Regulaminie nie zostały zrealizowane lub zostały nienależycie zrealizowane.
2. Klient ma prawo złożyć reklamację:
  - a. pocztą elektroniczną na adres [support@monetivo.com](mailto:support@monetivo.com),

- b. poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie pod adresem: <https://monetivo.com/formularz>,
  - c. w formie pisemnej pocztą tradycyjną lub przesyłką kurierską na adres siedziby Spółki,
  - d. osobiście po wcześniejszym ustaleniu terminu z przedstawicielem Spółki.
3. Zgłoszenie reklamacyjne powinno określać:
- a. przyczynę reklamacji/opis problemu,
  - b. Identyfikator,
  - c. datę wykonania Przekazu pieniężnego,
  - d. adres e-mail oraz imię i nazwisko Klienta i/lub osoby zgłaszającej Reklamację
4. Monetivo zobowiązuje się do niezwłocznego rozpoczęcia procesu rozpatrywania reklamacji jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia. W szczególnie skomplikowanych przypadkach lub w razie konieczności uzyskania dodatkowych informacji od instytucji pośredniczących, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym powyżej, Monetivo przekaże Klientowi informację dotyczącą przyczyn opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz termin jej rozpatrzenia, nie dłuższy niż 30 dni od otrzymania reklamacji.
5. Monetivo oświadcza, że w sposób rzetelny prowadzi wewnętrzny rejestr reklamacji, a także, że zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa gromadzonych i przetwarzanych danych.
6. Monetivo zobowiązuje się do rzetelnej, wnikliwej i terminowej obsługi reklamacji z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Monetivo nie odpowiada i nie rozpatruje reklamacji Klientów związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy między Klientem a Merchantem. W sprawach związanych z realizacją zamówień lub usług Klient powinien kontaktować się bezpośrednio z Merchantem.
8. Jeśli podane w reklamacji informacje są niewystarczające, Monetivo ma prawo zwrócić się do Klienta z prośbą o przesłanie dodatkowych danych i dopiero po ich otrzymaniu rozpocząć pełen proces rozpatrywania reklamacji.
9. Monetivo na każdą reklamację odpowiada w formie elektronicznej, chyba, że w zgłoszeniu reklamacyjnym zostanie ustalony odmienny tryb udzielenia odpowiedzi.

#### ***VI. Postanowienia końcowe:***

- 1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 2. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 133, poz. 883) jest Monetivo.
- 3. Klienci zlecający Monetivo wykonanie Przekazu pieniężnego przy wykorzystaniu Serwisu wyrażają zgodę na przetwarzanie ich danych osobowych przez Monetivo w zakresie niezbędnym do realizacji przez Monetivo usług opisanych w niniejszym Regulaminie.
- 4. Regulamin Monetivo dostępny jest pod adresem: <https://monetivo.com/regulamin.pdf>