



# Regulamin świadczenia usług płatniczych przez Twisto Payments a.s.

## Tytuł I - postanowienia ogólne

### 1 – Postanowienia ogólne

**1.1** – Niniejszy Regulamin usług płatniczych określa rodzaje Usług płatniczych świadczonych przez Dostawcę, zasady i warunki świadczenia Usług płatniczych, tryb zawierania, dokonywania zmian i rozwiązywania Umów o usługi płatnicze, a także prawa i obowiązki Użytkownika oraz Dostawcy wynikające z zawarcia Umowy o usługę płatniczą.

**1.2** – Dostawca świadczy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej w ramach działalności transgranicznej określone w Regulaminie usług płatniczych Usługi płatnicze w charakterze unijnej instytucji płatniczej w rozumieniu art. 2 pkt 32 Ustawy o świadczeniu usług płatniczych na podstawie zezwolenia wydanego przez Narodowy Bank Czeski (nazwa rejestru: Lista regulowanych i zarejestrowanych podmiotów rynku finansowego; numer referencyjny: 2017/144980/CNB/570; numer sprawy: 2017/00116/CNB/571).

**1.3** – Warunkiem korzystania z Usług płatniczych określonych w niniejszym Regulaminie usług płatniczych jest założenie i posiadanie aktywnego dostępu do Konta Twisto. Konto Twisto zapewnia Użytkownikowi korzystanie z funkcjonalności związanym z Usługami płatniczymi. Zasady zakładania i korzystania z Konta Twisto, w tym wymagania techniczne oraz prawa i obowiązki Użytkownika związane z korzystaniem z Konta Twisto określa Regulamin serwisu.

**1.4** – W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie usług płatniczych mają zastosowanie: Regulamin serwisu oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności Ustawa o usługach płatniczych.

### 2 – Definicje

Poniżej zdefiniowane pojęcia stosowane w niniejszym Regulaminie usług płatniczych mają następujące nadane im znaczenie:

**2.1** – **Aplikacja mobilna** oznacza oprogramowanie Twisto zainstalowane na urządzeniu mobilnym Użytkownika (telefon komórkowy, tablet itp.), umożliwiające Użytkownikowi dostęp do Konta Twisto;

**2.2** – **Autoryzacja** oznacza wyrażenie przez Użytkownika zgody na dokonanie Operacji w formie określonej w Regulaminie usług płatniczych;





- 2.3 – Dane uwierzytelniające** oznaczają numer Karty, datę ważności Karty oraz kod CVC2/CVV2;
- 2.4 – Dostawca** oznacza spółkę akcyjną prawa czeskiego Twisto payments a.s. z siedzibą w Pradze, adres: Újezd 450/40, Malá Strana, kod pocztowy: 118 00 Praha 1, Czechy, numer identyfikacyjny 016 15 165, wpisaną do Rejestru Handlowego Sekcja B prowadzonego przez Sąd Miejski w Pradze pod numerem 19085;
- 2.5 – Dział obsługi klienta** oznacza dział obsługi klienta Twisto stanowiący na podstawie porozumienia zawartego między Dostawcą a Twisto punkt kontaktowy dla Użytkownika w sprawach związanych ze świadczeniem przez Dostawcę Usług płatniczych;
- 2.6 – Dzień roboczy** oznacza dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 2.7 – Karta** oznacza wydaną przez Dostawcę kartę płatniczą udostępnioną Użytkownikowi do używania w celu korzystania z Limitu kredytowego;
- 2.8 – Klient** oznacza konsumenta w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych;
- 2.9 – Konto Twisto** oznacza osobisty panel administracyjny Użytkownika, do którego Użytkownik ma dostęp za pośrednictwem Strony internetowej lub Aplikacji mobilnej;
- 2.10 – Limit kredytowy** oznacza linię kredytową udostępnianą Użytkownikowi przez Twisto na podstawie Umowy Twisto Free lub Umowy Twisto Kredyt, do wysokości której Użytkownik może dokonywać Operacji;
- 2.11 – Limity transakcji** oznacza limity transakcji płatniczych dokonywanych Kartą wskazane w Regulaminie usług płatniczych;
- 2.12 – Operacja** oznacza zainicjowaną przez Użytkownika lub Punkt akceptujący za zgodą Użytkownika transakcję przy użyciu Karty polegającą na dokonaniu zapłaty za nabywane towary bądź usługi w ciężar Limitu kredytowego;
- 2.13 – Organizacja płatnicza** oznacza międzynarodową organizację płatniczą MasterCard;
- 2.14 – Punkt akceptujący** oznacza punkt handlowy lub usługowy, w którym Użytkownik może dokonać Operacji;
- 2.15 – Rachunek karty** oznacza powiązany z Kartą rachunek techniczny, służący do ewidencji i rozliczania Operacji oraz ewentualnych opłat i prowizji wskazanych w Tabeli opłat i prowizji naliczonych przez Dostawcę w związku z korzystaniem Karty;
- 2.16 – Regulamin usług płatniczych** oznacza niniejszy Regulamin świadczenia usług płatniczych przez Twisto payments a.s.;
- 2.17 – Regulamin serwisu** oznacza Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Twisto Polska sp. z o.o. dostępny pod adresem: <https://www.twisto.pl/>;





**2.18 – Reklamacja** oznacza reklamację w rozumieniu art. 2 pkt 24b Ustawy o oświadczeniu usług płatniczych t. j. wystąpienie skierowane przez Użytkownika do Dostawcy, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usług płatniczych świadczonych przez Dostawcę;

**2.19 – Silne uwierzytelnianie** oznacza uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

**2.19.1 –** wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik;

**2.19.2 –** posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik;

**2.19.3 –** cechy charakterystyczne Użytkownika;

- będących integralną częścią tego uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;

**2.20 – Strona internetowa** oznacza stronę internetową Twisto znajdującą się pod adresem <https://www.twisto.pl/>;

**2.21 – Tabela opłat i prowizji** oznacza zestawienie opłat i prowizji należnych Dostawcy z tytułu świadczenia wybranych Usług płatniczych oraz wykonywania czynności związanych ze świadczeniem Usług płatniczych stanowiące Załącznik nr 1 do Regulaminu usług płatniczych;

**2.22 – Twisto** oznacza spółkę Twisto Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 2, 02-566 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000689624, NIP: 9512442875, REGON: 367977970, o kapitale zakładowym w wysokości 5 284 700,00 zł, wpisaną do rejestru instytucji pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP000456, będącą stroną zawartej z Klientem Umowy Twisto Free lub Umowy Twisto Kredyt i działającą w charakterze kredytodawcy. W zakresie określonym w Regulaminie usług płatniczych Twisto jest ponadto podmiotem upoważnionym do kontaktu z Użytkownikiem w sprawach związanych ze świadczeniem przez Dostawcę Usług płatniczych;

**2.23 – Umowa o usługę płatniczą** oznacza zawartą pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą umowę o świadczenie wybranej przez Klienta Usługi płatniczej, przy czym prawa i obowiązki Użytkownika oraz Dostawcy wynikające z zawartej Umowy o usługi płatnicze uregulowane są w niniejszym Regulaminie usług płatniczych; Umowa o usługę płatniczą stanowi umowę o charakterze ramowym w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych;

**2.24 – Umowa Twisto Free lub Umowa Twisto Kredyt** oznacza umowę o odnawialny kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 5 Ustawy zawartą pomiędzy Użytkownikiem a Twisto;

**2.25 – Usługi dodatkowe** oznaczają usługi lub produkty związane z Usługami płatniczymi udostępniane Użytkownikowi za pośrednictwem Konta Twisto;





**2.26 – Usługi płatnicze** oznaczają wskazane w pkt 3 Regulaminu usług płatniczych usługi płatnicze w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o usługach płatniczych świadczone przez Dostawcę na podstawie niniejszego Regulaminu usług płatniczych;

**2.27 – Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji** oznacza ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;

**2.28 – Ustawa o usługach płatniczych** oznacza ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

**2.29 – Użytkownik** oznacza Klienta, który założył Konto Twisto zgodnie z postanowieniami Regulaminu serwisu oraz zawarł z Dostawcą Umowę o usługę płatniczą.

### 3 – Rodzaje Usług płatniczych

**3.1 –** Dostawca umożliwia Klientom korzystanie z następujących rodzajów Usług płatniczych:

**3.1.1 –** wydawanie kart płatniczych oraz wykonywanie transakcji płatniczych przy użyciu kart płatniczych –zgodnie z postanowieniami zawartymi w Rozdziale I Tytułu II Regulaminu usług płatniczych.

**3.2 –** Korzystanie przez Użytkownika z danego rodzaju Usługi płatniczej jest możliwe po zawarciu pomiędzy Klientem a Dostawcą Umowy o usługę płatniczą dotyczącą danego rodzaju Usługi płatniczej.

**3.3 –** Postanowienia szczegółowe dotyczące danego rodzaju Usługi płatniczej zawarte są we właściwym rozdziale Tytułu II Regulaminu usług płatniczych.

### 4 – Zawarcie Umowy o świadczenie usług płatniczych

**4.1 –** Zawarcie Umowy o usługę płatniczą odbywa się za pośrednictwem Konta Twisto.

**4.2 –** Użytkownik może zawrzeć Umowę o usługę płatniczą w zakresie jednej lub kilku Usług płatniczych wskazanych w pkt 3.1 Regulaminu usług płatniczych.

**4.3 –** Zawarcie Umowy o usługę płatniczą nastąpi, jeżeli zostaną spełnione łącznie następujące warunki:

**4.3.1 –** Klient założył Konto Twisto zgodnie z postanowieniami Regulaminu serwisu;

**4.3.2 –** Klient ma zawartą z Twisto Umowę Twisto Free lub Umowę Twisto Kredyt, w wyniku czego Klient jest uprawniony do korzystania z Limitu kredytowego;

**4.3.3 –** Klient dokonał w Koncie Twisto wyboru danej Usługi płatniczej oraz zaakceptował postanowienia Regulaminu usług płatniczych;





4.3.4 – Dostawca dokonał pozytywnej identyfikacji oraz weryfikacji Klienta oraz nie występują inne negatywne przesłanki do zawarcia Umowy o usługę płatniczą wynikające z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

4.4 – Przez dokonanie wyboru danej Usługi płatniczej, o której mowa w pkt 4.3.3, uznaje się złożenie przez Klienta wniosku o zawarcie danej Umowy o usługę płatniczą.

4.5 – W przypadku akceptacji przez Dostawcę wniosku Klienta o zawarcie danej Umowy o usługę płatniczą Dostawca niezwłocznie prześle Użytkownikowi na adres poczty elektronicznej Użytkownika wskazany w Koncie Twisto potwierdzenie zawarcia Umowy o usługę płatniczą zawierającą informację o wybranym przez Użytkownika zakresie Usług płatniczych.

## Tytuł II - rodzaje usług płatniczych

### Rozdział I - Karty płatnicze

#### 5 – Postanowienia ogólne

5.1 – Na zasadach określonych w Regulaminie usług płatniczych Dostawca wyda Użytkownikowi Kartę oraz zobowiązuje się wobec Użytkownika do rozliczania Operacji oraz należnych opłat i prowizji w ciężar Limitu kredytowego.

5.2 – Karta jest instrumentem płatniczym służącym do inicjowania Operacji i ich rozliczania w ciężar udostępnionego Użytkownikowi przez Twisto Limitu kredytowego.

5.3 – Rozliczenie Operacji następuje w ten sposób, że Użytkownik poprzez użycie Karty w Punkcie akceptującym, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, upoważnia:

5.3.1 – Dostawcę do zwrócenia się do Twisto o wypłatę środków z Limitu kredytowego w wysokości kwoty Operacji a następnie przekazania tych środków Punkтови akceptującemu tytułem zapłaty za towary lub usługi nabywane przez Użytkownika;

5.3.2 – Twisto do wypłaty Dostawcy środków z Limitu kredytowego w wysokości kwoty Operacji celem przekazania tych środków Punkтови akceptującemu tytułem zapłaty za towary lub usługi nabywane przez Użytkownika;

5.3.3 – Punkt akceptujący do przyjęcia środków od Dostawcy w wysokości kwoty Operacji tytułem zapłaty za nabywane przez Użytkownika towary lub usługi.

5.4 – Każda Operacja pomniejsza Limit kredytowy o kwotę dokonanej Operacji, zgodnie z zasadami korzystania z Limitu kredytowego określonymi w Umowie Twisto Free lub Umowie Twisto Kredyt.

5.5 – Karta jest kartą płatniczą imienną.

5.6 – Karta jest własnością Dostawcy.





5.7 – Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Dostawca nie prowadzi na rzecz Użytkownika rachunku służącego do wykonywania transakcji płatniczych w rozumieniu art. 2 pkt 25 Ustawy o usługach płatniczych.

5.8 – Karta nie jest kartą przedpłaconą w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę t. j. nie jest instrumentem płatniczym, na którym przechowywany jest pieniądz elektroniczny.

5.9 – Umowa o usługę płatniczą w zakresie dotyczącym Karty zawarta jest na czas nieoznaczony.

## 6 – Wydanie Karty

6.1 – W terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy o usługę płatniczą, o której mowa w pkt 3.1.1 Regulaminu usług płatniczych, Dostawca dokonuje wydania Karty Użytkownikowi.

6.2 – Na rzecz jednego Użytkownika, Dostawca wydaje tylko jedną Kartę.

6.3 – Użytkownik otrzymuje Kartę przesyłką na adres wysyłki wskazany przez Użytkownika we wniosku o zawarcie Umowy o usługę płatniczą dotyczącej Karty.

6.4 – W przypadku gdy przesyłka zawierająca Kartę nie dotarła do Użytkownika w terminie, o którym mowa w pkt 6.1 Regulaminu usług płatniczych lub Użytkownik stwierdzi uszkodzenia koperty zawierającej Kartę, Użytkownik powinien niezwłocznie powiadomić o tej okoliczności Dostawcę.

6.5 – Karta wydana przez Dostawcę jest nieaktywna. W celu aktywacji karty Użytkownik powinien postępować zgodnie z instrukcjami dołączonymi do Karty w przesyłce.

6.6 – Użytkownik samodzielnie nadaje lub zmienia numer PIN do Karty w Koncie Twisto.

6.7 – Pierwsza Operacja po aktywacji Karty wymaga wprowadzenia Karty do terminala płatniczego i posłużenia się nadanym numerem PIN.

## 7 – Korzystanie z Karty

7.1 – Kartą może posługiwać się wyłącznie Użytkownik.

7.2 – Użytkownik zobowiązany jest korzystać z Karty w sposób i w celach zgodnych z Umową o usługę płatniczą oraz przepisami prawa.

7.3 – Użytkownik może posługiwać się Kartą na terenie Polski oraz poza jej granicami, w okresie ważności Karty oraz w Punktach akceptujących oznaczonych znakiem Organizacji płatniczej zamieszczonym na Karcie.

7.4 – Karta umożliwia Użytkownikowi:

7.4.1 – dokonywanie przez Użytkownika płatności za towary i usługi w Punktach akceptujących (np. sklepy tradycyjne i internetowe, punkty usługowe, inne urządzenia) zainicjowanych przez





Użytkownika lub Punkt akceptujący za zgodą Użytkownika, w tym m. in.: dokonywanie zakupów za pośrednictwem usługi Mastercard, aplikacji App Store oraz Google Play.

**7.5 –** Karta nie umożliwia Użytkownikowi dokonywania Operacji:

**7.5.1 –** polegających na wypłacie gotówki (w bankomatach oraz podczas realizacji płatności za towary i usługi tzw. transakcje typu cash back);

**7.5.2 –** w Punktach akceptujących, w których dokonanie Operacji nie jest możliwe zgodnie z wyłączeniami określonymi przez Organizację płatniczą.

**7.6 –** Kartą można dokonywać Operacji przez całą dobę, z zastrzeżeniem pkt 7.7 Regulaminu usług płatniczych.

**7.7 –** Dostawca może przeprowadzać modernizacje i konserwacje techniczne systemu zapewniającego obsługę Karty, podczas których wykonywanie Operacji może być niemożliwe lub utrudnione. O planowanych terminach przerw lub utrudnień w obsłudze Karty Dostawca powiadomi Użytkownika poprzez zamieszczenie komunikatu na Stronie internetowej oraz Koncie Twisto.

**7.8 –** Operacje mogą być dokonane w następujący sposób:

**7.8.1 –** stykowo - z fizycznym przedstawieniem Karty, za pośrednictwem terminala płatniczego lub poprzez wprowadzenie Karty do czytnika mikroprocesora lub paska magnetycznego;

**7.8.2 –** zbliżeniowo - z fizycznym przedstawieniem Karty, za pośrednictwem terminala płatniczego, poprzez zbliżenie Karty do czytnika;

**7.8.3 –** na odległość - bez fizycznego przedstawienia Karty (poprzez Internet, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty).

**7.9 –** Płatności zbliżeniowe mogą być dokonane wyłącznie w terminalach płatniczych wyposażonych w czytnik zbliżeniowy i oznaczonych odpowiednio symbolem płatności zbliżeniowych.

**7.10 –** Do ewidencjonowania Operacji służy Rachunek karty. Użytkownik ma dostęp do historii Rachunku karty w Koncie Twisto w każdym czasie. Historia Rachunku karty obejmuje informacje dotyczące każdej Operacji, w tym kwotę Operacji, datę dokonania Operacji, opłaty lub prowizje związane z Operacją.

**7.11 –** Dostawca dokonuje rozliczenia Operacji nie później niż do końca następnego Dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia płatniczego.

**7.12 –** W przypadku gdy Operacja jest inicjowana przez Punkt akceptujący lub za jego pośrednictwem, a jej dokładna kwota nie jest znana w momencie, gdy Użytkownik wyraża zgodę na Operację, Dostawca może dokonać blokady środków pieniężnych wyłącznie w przypadku, gdy Użytkownik wyraził zgodę na blokadę dokładnie określonej kwoty środków pieniężnych. Dostawca,







niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia wykonania Operacji i informacji o dokładnie określonej kwocie Operacji, uwalnia zablokowane środki pieniężne.

**7.13** – Wszystkie Operacje (w PLN jak i w innych walutach) rozliczane są przez Dostawcę w PLN.

**7.14** – Operacje dokonane w innej walucie niż PLN przeliczane są przez Organizację płatniczą bezpośrednio na PLN zgodnie z kursem stosowanym w dniu rozliczenia Operacji przez tę Organizację płatniczą. Kursy stosowane przez Organizację płatniczą prezentowane są na stronie internetowej tej Organizacji płatniczej.

**7.15** – W przypadku skorzystania przez Użytkownika z usługi DCC (Dynamic Currency Conversion) udostępnianej przez Punkt akceptujący, polegającej na wyborze waluty w jakiej ma zostać dokonana Operacja, Użytkownik powinien otrzymać w tym Punkcie akceptującym przed Autoryzacją informacje o:

**7.15.1** – kursie walutowym, jaki zostanie zastosowany do przeliczenia waluty;

**7.15.2** – kwocie Operacji w walucie wybranej przez Użytkownika;

**7.15.3** – opłatach lub prowizjach związanych ze skorzystaniem z usługi.

**7.16** – Opłaty i prowizje oraz kurs zastosowany do przeliczenia kwoty Operacji w ramach usługi DCC są stosowane przez dany Punkt akceptujący i nie są opłatami i prowizjami oraz kursem stosowanym przez Dostawcę.

**7.17** – Punkt akceptujący może pobrać od Użytkownika dodatkową opłatę z tytułu dokonania Operacji (tzw. surcharge). Użytkownik powinien zostać poinformowany o takiej opłacie przed zainicjowaniem Operacji. Opłata ta nie jest przychodem Dostawcy i jest niezależna od opłat i prowizji pobieranych przez Dostawcę.

## **8 – Zlecenie wykonania Operacji**

**8.1** – Zlecenie płatnicze złożone poprzez Operację uważa się za złożone w dniu, w którym Dostawca otrzymał od Organizacji płatniczej informację o dokonanej Operacji. Zlecenie płatnicze otrzymane przez Dostawcę w dniu niebędącym Dniem roboczym uznaje się za otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu.

**8.2** – Poprzez Autoryzację Operacji w Punkcie akceptującym Użytkownik upoważnia Punkt akceptujący do zainicjowania zlecenia płatniczego. Użytkownik nie może odwołać zlecenia płatniczego po udzieleniu Punktowi akceptującemu zgody na wykonanie Operacji t. j. Autoryzacji Operacji.

## **9 – Autoryzacja Operacji**

**9.1** – Dokonanie Operacji wymaga jej Autoryzacji przez Użytkownika.







9.2 – Sposób Autoryzacji zależy od typu Operacji. Autoryzacja Operacji może odbyć się poprzez:

9.2.1 – wprowadzenie Karty do terminala płatniczego i wprowadzenie PIN lub złożenie podpisu na wydruku z terminala płatniczego;

9.2.2 – wprowadzenie Karty do terminala samoobsługowego w przypadku, gdy podanie numeru PIN lub złożenie podpisu nie jest wymagane;

9.2.3 – zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego;

9.2.4 – zbliżenie Karty do czytnika zbliżeniowego i wprowadzenie numeru PIN, w przypadkach gdy wprowadzenie PIN jest wymagane;

9.2.5 – podanie Danych uwierzytelniających Karty – w przypadku płatności na odległość.

9.2.6 – Przed dokonaniem Operacji w Punkcie akceptującym Użytkownik może zostać poproszony o okazanie dokumentu tożsamości.

9.2.7 – Organizacja płatnicza określa maksymalną kwotę Operacji zbliżeniowej, która nie wymaga podania PIN. Kwota ta może różnić się w zależności od kraju, w którym Operacja jest wykonywana.

9.2.8 – Konieczność podania PIN lub złożenie podpisu na wydruku z terminala płatniczego mogą być wymagane ze względów bezpieczeństwa również dla kwot niższych niż maksymalna kwota dla Operacji zbliżeniowych.

## 10 – Odmowa wykonania Operacji

10.1 – Dostawca może odmówić wykonania autoryzowanej Operacji w przypadkach przewidzianych w Regulaminie usług płatniczych i obowiązujących przepisach prawa.

10.2 – Odmowa wykonania autoryzowanej Operacji może nastąpić w przypadku:

10.2.1 – próby dokonania Operacji Kartą zastrzeżoną, zablokowaną lub której termin ważności upłynął;

10.2.2 – odmowy okazania dokumentu tożsamości;

10.2.3 – przekroczenia Limitów transakcyjnych wskazanych w pkt 12 Regulaminu świadczenia usług;

10.2.4 – próby dokonania wypłaty gotówki;

10.2.5 – próby dokonania Operacji w Punktach akceptujących, w których dokonanie Operacji nie jest możliwe zgodnie z wyłączeniami określonymi przez Organizację płatniczą;

10.2.6 – Operacji, która może naruszać przepisy prawa, w tym dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.





**10.3** – W przypadku odmowy wykonania Operacji, informacja o odmowie oraz, jeżeli to możliwe, o przyczynie odmowy zostanie przekazana Użytkownikowi w momencie próby dokonania Operacji, poprzez komunikat w Punkcie akceptującym, w którym dokonywana jest Operacja, chyba że powiadomienie o odmowie jest niedopuszczalne z mocy obowiązujących przepisów prawa.

**10.4** – W przypadku odmowy wykonania Operacji, Użytkownik może uzyskać informacje o przyczynie odmowy również za pośrednictwem Działu obsługi klienta. Powiadomienie o przyczynie odmowy wykonania Operacji jest niedopuszczalne, jeżeli tak stanowią odrębne przepisy.

## **11 – Zasady bezpieczeństwa**

**11.1** – Użytkownik jest zobowiązany do:

**11.1.1** – nieudostępniania Karty oraz Danych uwierzytelniających Karty osobom nieuprawnionym;

**11.1.2** – nieujawniania danych umieszczonych na Karcie w celach innych niż dokonanie Operacji, zgłoszenie Reklamacji, zastrzeżenie Karty lub w innych przypadkach przewidzianych przez przepisy prawa;

**11.1.3** – stosować niezbędne środki w celu zabezpieczenia Karty przed utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem;

**11.1.4** – przechowywania Karty i danych uwierzytelniających Karty z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa;

**11.1.5** – nieprzechowywania Karty razem z PIN;

**11.1.6** – zachować szczególną ostrożność podczas dokonywania Operacji z użyciem PIN oraz płatnościach wykonywanych na odległość;

**11.1.7** – niezwłocznego zgłoszenia Dostawcy stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty.

**11.2** – Użytkownik powinien dbać o należyte zabezpieczenie urządzenia, za pomocą którego uzyskuje dostęp do Konta Twisto, w tym poprzez zainstalowanie aktualnych legalnych programów antywirusowych. Szczegółowe zasady, w tym wymagania techniczne dotyczące bezpiecznego korzystania z Konta Twisto, określa Regulamin serwisu.

## **12 – Limity transakcji**

**12.1** – Użytkownik może korzystać z Karty dokonując Operacji do następującej wysokości limitów transakcyjnych:

**12.1.1** – do wysokości Limitu kredytowego;





**12.1.2** – w przypadku tzw. transakcji offline (np. na pokładzie samolotu w trakcie lotu) – do kwoty 400 zł.

### **13 – Wznowienie Karty**

**13.1** – Użytkownik traci prawo do używania Karty po upływie daty ważności Karty lub w terminie wskazanym w powiadomieniu Dostawcy. Data ważności Karty to ostatni dzień miesiąca i roku wskazanego na Karcie.

**13.2** – Dostawca w ostatnim miesiącu ważności Karty dokona automatycznego wznowienia Karty, o ile Użytkownik nie wypowiedział w tym terminie Umowy o usługę płatniczą. Przekazanie wznowionej Karty Użytkownikowi odbywa się na zasadach określonych w pkt 6 Regulaminu usług płatniczych.

**13.3** – Po otrzymaniu wznowionej Karty, Użytkownik jest obowiązany niezwłocznie zniszczyć Kartę, której data ważności upłynęła w sposób uniemożliwiający posługiwanie się Kartą.

**13.4** – Dostawca ma prawo zmienić typ wznowianej Karty w przypadku wycofania danego typu Karty z oferty Dostawcy – w takim wypadku nowy typ Kart będzie oferować warunki i funkcjonalności co najmniej takie jak typ Karty wycofany z oferty.

**13.5** – O zmianie typu Karty Użytkownik zostanie powiadomiony na adres e-mail Użytkownika wskazany w Koncie Twisto na co najmniej 2 miesiące przed upływem terminu ważności Karty. Jeżeli w ciągu miesiąca od otrzymania powiadomienia Użytkownik nie złoży w formie pisemnej oświadczenia o braku akceptacji wznowienia Karty w nowym typie, uznaje się, że wyraził zgodę na zmianę typu Karty. Złożenie takiego oświadczenia jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez Użytkownika Umowy o usługę płatniczą w zakresie Karty.

### **14 – Zastrzeżenie Karty**

**14.1** – Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie dokonać zastrzeżenia Karty w przypadku:

**14.1.1** – utraty Karty (w tym kradzieży, przywłaszczenia);

**14.1.2** – podejrzenia uzyskania dostępu do Karty lub Danych uwierzytelniających przez osoby nieuprawnione;

**14.1.3** – stwierdzenia nieuprawnionego użycia Karty.

**14.2** – Zastrzeżenia Karty można dokonać w Koncie Twisto oraz telefonicznie poprzez kontakt z Działem obsługi klienta.

**14.3** – Dostawca może zwrócić się do Użytkownika o pisemne potwierdzenie okoliczności zdarzeń, o których mowa w pkt 11.1 Regulaminu usług płatniczych.





**14.4** – W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do Karty Dostawca zaleca Użytkownikowi złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa organom ścigania.

**14.5** – Zastrzeżona Karta nie może być używana. W przypadku odzyskania takiej Karty Użytkownik obowiązany jest ją zniszczyć w sposób uniemożliwiający posługiwanie się Kartą lub dokonać zwrotu Karty Dostawcy.

**14.6** – W przypadku zastrzeżenia Karty Dostawca wydaje w jej miejsce nową Kartę, o nowym numerze, z nowym terminem ważności.

**14.7** – Wydanie Użytkownikowi nowej Karty w miejsce Karty zastrzeżonej odbywa się na zasadach określonych w pkt 6 Regulaminu usług płatniczych.

## **15 – Blokada i zamknięcie Karty**

**15.1** – Karta może zostać czasowo zablokowana:

**15.1.1** – przez Użytkownika w Koncie Twisto lub telefonicznie poprzez kontakt z Działem obsługi klienta;

**15.1.2** – przez Dostawcę, w przypadkach określonych w Regulaminie usług płatniczych.

**15.2** – Użytkownik nie może posługiwać się Kartą w okresie jej blokady.

**15.3** – Dostawca ma prawo do zablokowania Karty:

**15.3.1** – w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty;

**15.3.2** – w związku z podejrzeniem umyślnego doprowadzenia przez Użytkownika do nieautoryzowanej Operacji;

**15.3.3** – w uzasadnionych przypadkach związanych z bezpieczeństwem Karty;

**15.3.4** – podczas wykonywania Operacji, które wymagają podania PIN, w przypadku gdy wprowadzono kolejno trzykrotnie błędny PIN.

**15.4** – O zablokowaniu Karty Dostawca powiadamia Użytkownika przed jej zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe, niezwłocznie po jej zablokowaniu.

**15.5** – Dostawca nie powiadamia Użytkownika o dokonanej blokadzie Karty, jeżeli takie powiadomienie jest nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub jest zabronione na mocy odrębnych przepisów prawa.

**15.6** – Jeżeli przestały istnieć podstawy do blokady Karty Dostawca dokona odblokowania Karty.

**15.7** – W przypadku podejrzenia przez Dostawcę nieuprawnionego użycia Karty, Dostawca może skontaktować się z Użytkownikiem telefonicznie, mailowo lub za pośrednictwem wiadomości SMS w celu potwierdzenia Operacji.





**15.8** – Karta może zostać zamknięta przez Użytkownika w każdym czasie. Złożenie dyspozycji zamknięcia Karty jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy o usługę płatniczą w zakresie dotyczącym Karty.

**15.9** – Zamknięta Karta nie może być używana. Użytkownik obowiązany jest zniszczyć zamkniętą Kartę w sposób uniemożliwiający posługiwanie się nią.

## **16 – Wymiana Karty**

**16.1** – W przypadku uszkodzenia Karty lub zmiany danych identyfikacyjnych Użytkownika zamieszczonych na Karcie Dostawca na wniosek Użytkownika wyda nową Kartę w miejsce dotychczasowej.

**16.2** – Po otrzymaniu przez Dostawcę wniosku o wydanie nowej Karty Dostawca zastrzega dotychczasową Kartę a Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie ją zniszczyć w sposób uniemożliwiający posługiwanie się Kartą.

**16.3** – Nowa Karta wydawana jest z nowym numerem i terminem ważności.

**16.4** – Przekazanie i aktywacja nowej Karty w miejsce dotychczasowej odbywa się na zasadach określonych w pkt 6 Regulaminu usług płatniczych.

## **17 – Odpowiedzialność**

**17.1** – Użytkownik ponosi odpowiedzialność z tytułu używania Kart na zasadach określonych w przepisach prawa i Regulaminie usług płatniczych.

**17.2** – Z zastrzeżeniem pkt 17.3-10 Regulaminu usług płatniczych, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Operacji, Dostawca niezwłocznie, nie później jednak niż do końca następnego Dnia roboczego po stwierdzeniu nieautoryzowanej Operacji lub po otrzymaniu stosownego zgłoszenia, zwraca Użytkownikowi kwotę nieautoryzowanej Operacji, z wyjątkiem przypadku gdy Dostawca ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

**17.3** – Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Operacje do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego walut, ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu dokonania Operacji, jeżeli nieautoryzowana Operacja jest skutkiem:

**17.3.1** – posłużenia się Kartą utraconą przez Użytkownika lub Kartą skradzioną Użytkownikowi;

**17.3.2** – przywłaszczenia Karty przez osobę trzecią.

**17.4** – Postanowień pkt 17.3 Regulaminu usług płatniczych nie stosuje się w przypadku, gdy:

**17.4.1** – Użytkownik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty przed wykonaniem Operacji, z wyjątkiem przypadku, gdy Użytkownik działał umyślnie; lub





**17.4.2** – utrata Karty przed wykonaniem Operacji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Dostawcy lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usług, o których mowa w art. 6 pkt 10 Ustawy o usługach płatniczych.

**17.5** – Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Operacje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z poniższych obowiązków:

**17.5.1** – korzystania z Karty zgodnie z Regulaminem usług płatniczych; lub

**17.5.2** – niezwłocznego zgłoszenia Dostawcy stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty.

**17.6** – Od momentu zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Operacje, chyba że Użytkownik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych Operacji.

**17.7** – Jeżeli Dostawca nie zapewnił odpowiednich środków umożliwiających dokonanie w każdym czasie zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty, Użytkownik nie odpowiada za nieautoryzowane Operacje, chyba że Użytkownik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Operacji.

**17.8** – W przypadku gdy Dostawca nie wymaga Silnego uwierzytelniania Użytkownika, Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Operacje, chyba że działał umyślnie.

**17.9** – Jeżeli Użytkownik nie powiadomi Dostawcy o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Operacjach, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku karty albo od dnia, w którym Operacja miała być wykonana, roszczenia Użytkownika względem Dostawcy z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Operacji wygasają.

**17.10** – Odpowiedzialność Dostawcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Operacji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Operacji wynika z innych przepisów prawa.

**17.11** – Użytkownik może żądać od Dostawcy zwrotu kwoty Operacji, zainicjowanej przez Punkt akceptujący lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeśli:

**17.11.1** – w momencie Autoryzacji nie została określona dokładna kwota Operacji; oraz

**17.11.2** – kwota Operacji jest wyższa niż kwota pobierana w danych okolicznościach, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych Operacji dokonanych przez Użytkownika, postanowienia Regulaminu usług płatniczych i istotne dla sprawy okoliczności.





**17.12** – Na wniosek Dostawcy Użytkownik jest obowiązany przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków określonych w pkt 17.11 Regulaminu usług płatniczych.

**17.13** – Zwrot, o którym mowa w pkt 17.11 Regulaminu usług płatniczych, obejmuje pełną kwotę Operacji.

**17.14** – Użytkownik może wystąpić o zwrot, o którym mowa w pkt 17.11 Regulaminu usług płatniczych w terminie 8 tygodni od dnia dokonania Operacji.

**17.15** – W terminie 10 Dni Roboczych od daty otrzymania wniosku o zwrot, złożonego na podstawie pkt 17.11 Regulaminu usług płatniczych, Dostawca dokonuje zwrotu pełnej kwoty Operacji albo podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Użytkownik może się odwołać w tej sprawie, jeżeli Użytkownik nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.

**17.16** – Użytkownik nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w pkt 17.11 Regulaminu usług płatniczych, gdy:

**17.16.1** – Użytkownik udzielił zgody na wykonanie Operacji bezpośrednio Dostawcy; oraz

**17.16.2** – informacja o przyszłej Operacji została dostarczona Użytkownikowi przez Dostawcę lub Punkt akceptujący, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania Operacji lub była udostępniana Użytkownikowi przez Dostawcę lub Punkt akceptujący, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania Operacji.

**17.16.3** – Określone w Regulaminie usług płatniczych zasady odpowiedzialności nie wyłączają roszczeń Użytkownika wynikających z Regulaminu usług płatniczych oraz przepisów prawa właściwego dla Regulaminu usług płatniczych.

## **Tytuł III postanowienia wspólne dla wszystkich usług płatniczych**

### **18 – Opłaty i prowizje**

**18.1** – Z tytułu świadczenia Usług płatniczych, wykonywania czynności związanych ze świadczeniem Usług płatniczych lub Usług dodatkowych Dostawca pobiera opłaty i prowizje. Rodzaje opłat i prowizji, tryb (częstotliwość) ich pobierania oraz wysokość stawek poszczególnych opłat i prowizji określa Tabela opłat i prowizji.

**18.2** – Opłaty i prowizje pobierane okresowo są należne Dostawcy jedynie za okres obowiązywania Umowy o usługę płatniczą. W przypadku rozwiązania Umowy o usługę płatniczą opłaty i prowizje pobrane z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi.

**18.3** – Opłaty i prowizje są pobierane przez Dostawcę w ciężar Limitu kredytowego, bez konieczności uzyskiwania odrębnej zgody Użytkownika.







**18.4** – Opłaty i prowizje są pobierane przez Dostawcę:

**18.4.1** – z dołu, ostatniego dnia okresu, którego dotyczy opłata – w przypadku opłat okresowych; lub

**18.4.2** – niezwłocznie po wykonaniu czynności lub przeprowadzeniu Operacji, z którą związana jest opłata lub prowizja – w przypadku opłat i prowizji jednorazowych.

**18.5** – W przypadku braku możliwości pobrania należnych opłat lub prowizji zgodnie z powyższymi zasadami, Dostawca może odmówić Użytkownikowi świadczenia Usług płatniczych do czasu uregulowania zaległości.

## **19 – Usługi dodatkowe**

**19.1** – Dostawca może udostępniać Użytkownikowi Usługi dodatkowe.

**19.2** – W przypadku, gdy Usługi dodatkowe wiążą się z odpłatnością, udostępniane są one na wniosek Użytkownika składany w Koncie Twisto.

**19.3** – Informacje o Usługach dodatkowych, w tym warunki ich świadczenia, dostarczone będą przed zawarciem Umowy o usługę płatniczą lub w przypadku usług wprowadzanych po zawarciu Umowy o usługę płatniczą, w terminie późniejszym, w formie oddzielnego powiadomienia oraz udostępniane będą na Stronie internetowej.

**19.4** – Przed przystąpieniem do korzystania z Usług dodatkowych Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z warunkami świadczenia tych usług.

**19.5** – Użytkownik korzystający z Usług dodatkowych zobowiązuje się do przestrzegania warunków świadczenia tych usług.

**19.6** – Warunkiem korzystania z wybranych Usług dodatkowych może być wyrażenie zgody na udostępnianie danych osobowych Użytkownika podmiotom współpracującym z Dostawcą w zakresie świadczenia Usług dodatkowych.

**19.7** – W przypadku Usług dodatkowych związanych z odpłatnością, Dostawca będzie naliczać lub pobierać na rzecz podmiotu świadczącego tę usługę dodatkowe opłaty, zgodnie z obowiązującą Tabelą opłat i prowizji.

## **20 – Odstąpienie od Umowy o usługę płatniczą**

**20.1** – Użytkownik może odstąpić od Umowy o usługę płatniczą, w całości lub w zakresie danej Usługi płatniczej, w terminie 14 dni licząc od dnia zawarcia danej Umowy o usługę płatniczą.

**20.2** – Niezależnie od powyższego prawa, Użytkownik ma prawo odstąpić od Umowy o usługę płatniczą w zakresie Karty w terminie 14 dni licząc od dnia otrzymania pierwszej Karty, o ile nie wykonał nią żadnej Operacji. W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia, Dostawca może





obciążyć Użytkownika kosztami związanymi z wydaniem Karty w wysokości określonej w Tabeli opłat i prowizji.

**20.3** – W celu odstąpienia od Umowy Użytkownik powinien złożyć Dostawcy oświadczenie o odstąpieniu z zachowaniem następującej formy pod rygorem nieważności:

**20.3.1** – w formie ustnej – przez telefon kontaktując się z Działem obsługi klienta; lub

**20.3.2** – w formie pisemnej (art. 78 Kodeksu cywilnego) – przesyłając oświadczenie podpisane własnoręcznie przez Użytkownika na adres korespondencyjny Twisto Polska sp. z o.o.: ul. Zgoda 3/8A, 00-018 Warszawa; lub

**20.3.3** – w formie elektronicznej (art. 781 § 1 Kodeksu cywilnego) - przesyłając oświadczenie podpisane przez Użytkownika przy użyciu podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu na adres e-mail Twisto [kontakt@twisto.pl](mailto:kontakt@twisto.pl).

**20.4** – Składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o usługę płatniczą Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy stanowiącego Załącznik 2 do Regulaminu usług płatniczych.

**20.5** – Termin na odstąpienie od Umowy o usługę płatniczą jest zachowany, jeżeli Użytkownik prześle oświadczenie o odstąpieniu od Umowy o usługę płatniczą przed upływem terminu wskazanego w pkt 20.1 i 20.2 Regulaminu usług płatniczych.

**20.6** – W przypadku odstąpienia od Umowy o usługę płatniczą, umowa ta uważana jest za niezawartą. Użytkownik nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem, z wyjątkiem opłat lub prowizji za Usługi płatnicze rzeczywiście wykonane przez Dostawcę, a które były świadczone za zgodą Użytkownika przed upływem terminu na odstąpienie.

## **21 – Wypowiedzenie Umowy o usługę płatniczą**

**21.1** – Umowa o usługę płatniczą zawierana jest na czas nieokreślony.

**21.2** – Użytkownik może wypowiedzieć Umowę o usługę płatniczą w każdym czasie, bez ponoszenia dodatkowych kosztów, poprzez złożenie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o usługę płatniczą z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno jednoznacznie wskazywać, której Usługi płatniczej dotyczy.

**21.3** – Użytkownik korzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy o usługę płatniczą poprzez złożenie Dostawcy oświadczenia o wypowiedzeniu w następującej formie pod rygorem nieważności:

**21.3.1** – w formie ustnej – przez telefon kontaktując się z Działem obsługi klienta; lub

**21.3.2** – w formie pisemnej (art. 78 Kodeksu cywilnego) – przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu podpisane własnoręcznie przez Użytkownika na adres korespondencyjny Twisto Polska sp. z o.o.: ul. Zgoda 3/8A, 00-018 Warszawa; lub





**21.3.3** – w formie elektronicznej (art. 781 § 1 Kodeksu cywilnego) - przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu podpisane przez Użytkownika przy użyciu podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu na adres e-mail [kontakt@twisto.pl](mailto:kontakt@twisto.pl).

**21.4** – Dostawca może wypowiedzieć Umowę o usługę płatniczą w dowolnym momencie poprzez złożenie Użytkownikowi oświadczenia o wypowiedzeniu z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.

**21.5** – Niezależnie od prawa do wypowiedzenia przewidzianego w pkt 21.4 powyżej, Dostawca może wypowiedzieć Umowę o usługę płatniczą bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy:

**21.5.1** – Dostawca ustali, że Użytkownik korzysta z Usług płatniczych z naruszeniem Regulaminu usług płatniczych, Regulaminu serwisu, przepisów prawa;

**21.5.2** – Dostawca ustali, iż Użytkownik przy zawieraniu Umowy o usługę płatniczą podał nieprawdziwe, niezgodne ze stanem faktycznym dane lub informacje;

**21.5.3** – Dostawca poweźmie informację o utracie przez Użytkownika pełnej zdolności do czynności prawnych;

**21.5.4** – wystąpią okoliczności uniemożliwiające Dostawcy świadczenie Usług płatniczych na dotychczasowych zasadach, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa mających zastosowanie do Usług płatniczych;

**21.5.5** – Użytkownik wycofa zgodę na udostępnianie Dostawcy przez Twisto danych osobowych Użytkownika niezbędnych do realizacji Umowy o usługę płatniczą, jak również na udostępnianie Twisto przez Dostawcę takich danych.

**21.6** – Odstąpienie przez Użytkownika od Umowy Twisto Free lub Umowy Twisto Kredyt albo wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron Umowy Twisto Free lub Umowy Twisto Kredyt jest równoznaczne odpowiednio: z odstąpieniem albo wypowiedzeniem Umowy o usługę płatniczą i nie wymaga składania dodatkowych oświadczeń przez strony Umowy o usługę płatniczą.

**21.7** – Dostawca korzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy o usługę płatniczą poprzez złożenie Użytkownikowi oświadczenia o wypowiedzeniu w następującej formie pod rygorem nieważności:

**21.7.1** – w formie pisemnej (art. 78 Kodeksu cywilnego) - przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu podpisane własnoręcznie przez reprezentanta Dostawcy na adres korespondencyjny Użytkownika wskazany w Koncie Twisto; lub

**21.7.2** – w formie elektronicznej (art. 781 § 1 Kodeksu cywilnego) - przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu podpisane przez reprezentanta Dostawcy przy użyciu podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu na adres e-mail Użytkownika wskazany w Koncie Twisto.





## 22 – Ochrona danych osobowych

**22.1** – Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Twisto payments a.s. z siedzibą w Pradze, adres: Újezd 450/40, Malá Strana, kod pocztowy: 118 00 Praha 1.

**22.2** – Twisto payments a.s. przetwarza dane Użytkownika w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonywania Umowy o usługę płatniczą i zapewnienia zgodności działań Twisto payments a.s. z odnośnymi przepisami, w tym z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz Ustawą o usługach płatniczych.

**22.3** – Twisto payments a.s. informuje Użytkownika, że:

**22.3.1** – Twisto payments a.s. wyznaczył inspektora danych osobowych, z którym Użytkownik może kontaktować się przesyłając e-mail na adres: ido@twisto.pl;

**22.3.2** – Użytkownik przekazuje swoje dane osobowe dobrowolnie, jednak są one niezbędne do zawarcia i wykonywania Umowy o usługę płatniczą;

**22.3.3** – Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, do ich poprawienia, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przekazywania oraz prawo sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania swoich danych osobowych.

**22.4** – Więcej informacji dotyczących zasad przetwarzania danych, w tym dotyczących rodzajów, celów i podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych, odbiorców lub kategorii danych osobowych i praw Użytkownika związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik może znaleźć na Stronie internetowej.

## 23 – Reklamacje, pozasądowe procedury rozwiązywanie sporów

**23.1** – Użytkownik może składać Dostawcy Reklamacje dotyczące Usług płatniczych świadczonych przez Dostawcę.

**23.2** – Reklamacje Użytkownik wnosi za pośrednictwem Twisto. Dzień otrzymania Reklamacji przez Twisto uznaje się za dzień wniesienia Reklamacji do Dostawcy.

**23.3** – Użytkownik może wnieść Reklamację:

**23.3.1** – w formie pisemnej:

- przesyłając Reklamację pocztą na adres korespondencyjny Twisto Polska sp. z o.o.: ul. Zgoda 3/8A, 00-018 Warszawa;
- składając Reklamację osobiście w biurze Twisto Polska sp. z o.o. przy ul. Zgoda 3/8A, 00-018 Warszawa;





**23.3.2** – w formie ustnej – przez telefon kontaktując się z Działem obsługi klienta lub osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w biurze Twisto Polska sp. z o.o. przy ul. Zgoda 3/8A, 00-018 Warszawa;

**23.3.3** – w formie dokumentowej lub elektronicznej – przesyłając Reklamację na adres reklamacje@twisto.pl.

**23.4** – W celu usprawnienia procedury rozpatrywania Reklamacji Użytkownik powinien zawrzeć w Reklamacji następujące informacje:

**23.4.1** – dane identyfikacyjne i kontaktowe Użytkownika;

**23.4.2** – numer Karty, datę dokonania reklamowanej Operacji, kwotę reklamowanej Operacji – w stosownych przypadkach i o ile Reklamacja dotyczy Usług płatniczych związanych z korzystaniem z Karty;

**23.4.3** – opis sprawy;

**23.4.4** – zastrzeżenia dotyczące świadczonej Usługi płatniczej;

**23.4.5** – żądania lub oczekiwania odnośnie sposobu rozpatrzenia Reklamacji.

**23.5** – Dostawca rozpatrzy Reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 15 Dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie Reklamacji w ciągu 15 Dni roboczych jest niemożliwe, Dostawca poinformuje Użytkownika o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia w celu rozpatrzenia sprawy oraz poda Użytkownikowi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 35 Dni roboczych od otrzymania Reklamacji przez Dostawcę.

**23.6** – Odpowiedź na Reklamację Użytkownik otrzyma na piśmie lub, po uzgodnieniu z Użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji (np. na adres e-mail Użytkownika).

**23.7** – Wszelkie ewentualne spory powstałe między Użytkownikiem a Dostawcą dotyczące Usług płatniczych świadczonych przez Dostawcę, w szczególności wynikające z negatywnego rozpatrzenia Reklamacji, stosownie do art. 35 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, mogą zostać na wniosek Użytkownika zakończone w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest Rzecznik Finansowy. Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego oraz szczegółowe informacje na temat zasad i procedury pozasądowego rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego można znaleźć na oficjalnej stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.

**23.8** – W celu rozwiązania powstałego sporu pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą, Użytkownik może również skorzystać z utworzonej przez Komisję Europejską „Europejskiej platformy internetowego rozstrzygnięcia sporów” („Platforma ODR”). Platforma ODR to interaktywna strona





internetowa umożliwiająca internetowe pozasądowe rozwiązywanie sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług, zawieranych przez konsumentów mieszkających w Unii Europejskiej i przedsiębiorców z siedzibą w Unii Europejskiej. Platforma ODR jest dostępna pod adresem <http://ec.europa.eu/odr/>.

## 24 – Zmiany Regulaminu usług płatniczych

**24.1 –** Dostawca zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany niniejszego Regulaminu usług płatniczych w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych okoliczności:

**24.1.1 –** zmiany przepisów prawa dotyczących Usług płatniczych, w szczególności tych, których przestrzeganie lub wprowadzenie jest wiążące dla Dostawcy;

**24.1.2 –** zmiany interpretacji lub stosowania właściwych przepisów, w szczególności w wyniku orzeczeń wydanych przez właściwe sądy, trybunały lub organy administracyjne, zwłaszcza przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, a także wskutek wydania lub zmiany odnośnych rekomendacji, dobrych praktyk lub uchwał przez organy i urzędy administracyjne lub stowarzyszenia branżowe z sektora działalności Dostawcy;

**24.1.3 –** wprowadzenia przez Dostawcę nowych rozwiązań technologicznych wpływających na świadczenie Usług płatniczych, o ile takie zmiany nie będą miały wpływu na koszty Usług płatniczych;

**24.1.4 –** zmiana w zakresie funkcjonowania oferowanych przez Dostawcę Usług płatniczych, w tym wycofanie lub wprowadzenie nowych usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu usług płatniczych;

**24.1.5 –** względy bezpieczeństwa korzystania z Usług płatniczych;

**24.1.6 –** zmiany związane z postępem technologicznym, które wymuszają zmiany w zakresie objętym Regulaminem usług płatniczych, pod warunkiem, że dokonana zmiana nie wpłynie negatywnie na należyte wykonanie Umowy o usługę płatniczą.

**24.2 –** Dostawca poinformuje Użytkownika o proponowanych zmianach Regulaminu usług płatniczych w formie elektronicznej na adres e-mail podany przez Użytkownika w Koncie Twisto oraz poprzez komunikat na Stronie internetowej nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie.

**24.3 –** Użytkownik ma prawo, przed datą wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu usług płatniczych:

**24.3.1 –** zgłosić sprzeciw wobec proponowanych zmian;





**24.3.2** – wypowiedzieć Umowę o usługę płatniczą ze skutkiem od dnia poinformowania Użytkownika o proponowanych zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane, bez ponoszenia opłat związanych z tym wypowiedzeniem lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

**24.4** – Brak zgłoszenia sprzeciwu Użytkownika wobec proponowanych zmian Regulaminu usług płatniczych przed dniem wejścia zmian w życie jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.

**24.5** – W przypadku, gdy Użytkownik zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy o usługę płatniczą, umowa ta wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu usług płatniczych bez ponoszenia przez Użytkownika dodatkowych opłat związanych ze zgłoszeniem sprzeciwu lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

**24.6** – Najpóźniej w dacie rozwiązania Umowy o usługę płatniczą Użytkownik zobowiązany jest do spłaty wszelkich zobowiązań wobec Dostawcy wraz z należnymi odsetkami, opłatami, prowizjami i kosztami.

**24.7** – Nie uznaje się za zmiany Regulaminu usług płatniczych przypadków wprowadzania do treści Regulaminu usług płatniczych zmian o charakterze stylistycznym, redakcyjnym, jak też zmian w zakresie danych rejestrowych Dostawcy, które nie wpływają w jakikolwiek sposób na prawa i obowiązki Użytkownika.

**24.8** – Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany Tabeli opłat i prowizji, w tym zmiany stawek opłat i prowizji, zmiany warunków ich pobierania, jak również wprowadzenia nowych opłat lub prowizji, w trybie przewidzianym w pkt 24.2-7 Regulaminu usług płatniczych, poza okolicznościami wskazanymi w pkt 24.1 Regulaminu usług płatniczych, również w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych okoliczności:

**24.8.1** – zmiana miesięcznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,1 punktu procentowego;

**24.8.2** – zmiana przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny za dany miesiąc o co najmniej 1 %;

**24.8.3** – zmiana cen energii, usług telekomunikacyjnych lub pocztowych i innych kosztów ponoszonych przez Dostawcę na rzecz podmiotów zewnętrznych, których dotyczą opłaty lub prowizje, o co najmniej 1 %.

**24.9** – Zmiana stawek opłat i prowizji nie może być wyższa niż 200 % w stosunku do dotychczasowej wysokości przy czym nie dotyczy to przypadków, gdy wprowadzane są nowe opłaty lub prowizje lub gdy dotychczasowa stawka wynosiła 0 zł.







## 25 – Komunikacja między Dostawcą a Użytkownikiem

**25.1** – Korespondencja pomiędzy Dostawcą a Użytkownikiem, w tym wszelkie zawiadomienia, informacje oraz inne komunikaty przekazywane będą w języku polskim.

**25.2** – Dostawca i Użytkownik będą się wzajemnie informować o każdej zmianie danych identyfikacyjnych lub adresu do korespondencji.

**25.3** – Użytkownik będzie informować Dostawcę o każdej zmianie danych identyfikacyjnych lub adresu do korespondencji poprzez aktualizację odpowiednich danych w Koncie Twisto. Wymogi techniczne dotyczące sprzętu i oprogramowania Użytkownika niezbędne do korzystania z Konta Twisto określa Regulamin serwisu.

**25.4** – Dostawca będzie informować Użytkownika o każdej zmianie danych identyfikacyjnych lub adresu do korespondencji poprzez przesłanie stosownej informacji na adres e-mail wskazany w Koncie Twisto.

**25.5** – Wszystkie oświadczenia dotyczące wykonywania Umowy o usługę płatniczą, przesłane e-mailem lub SMS-em, mają wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowią oświadczeń woli stron tej umowy.

**25.6** – Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Dział obsługi klienta może kontaktować się z Użytkownikiem, w szczególności w sprawach dotyczących weryfikacji Użytkownika lub w celu wyjaśnienia ewentualnych drobnych błędów lub literówek zawartych w Umowie o usługę płatniczą.

**25.7** – W przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa, Dostawca powiadamia o tym fakcie poprzez komunikat na Stronie internetowej, a przypadku gdy zagrożenie dotyczy wyłącznie Użytkownika, poprzez na adres e-mail lub numer telefonu Użytkownika wskazany w Koncie Twisto, w zależności od okoliczności.

**25.8** – Użytkownik może kontaktować się z Dostawcą poprzez Dział obsługi klienta we wszystkich sprawach związanych z zawarciem i wykonywaniem Umowy o usługę płatniczą:

**25.8.1** – pisemnie na adres korespondencyjny: ul. Zgoda 3/8A, 00-018 Warszawa;

**25.8.2** – telefonicznie pod numerem telefonu: +48 22 263 02 10;

**25.8.3** – za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail [kontakt@twisto.pl](mailto:kontakt@twisto.pl);

**25.9** – Godziny pracy Działu obsługi klienta są wskazane na Stronie internetowej.

## 26 – Postanowienia końcowe

**26.1** – Niniejszy Regulamin usług płatniczych został sporządzony w języku polskim.

**26.2** – W okresie obowiązywania Umowy o usługę płatniczą Dostawca w każdym czasie, na wniosek Użytkownika, udostępnia obowiązujące postanowienia Umowy o usługę płatniczą w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Za zgodą Użytkownika informacje te





mogą być dostarczone przez Dostawcę pocztą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika wskazany w Koncie Twisto.

**26.3** – Wycofanie przez Użytkownika zgody na udostępnianie Dostawcy przez Twisto danych osobowych Użytkownika niezbędnych do realizacji Umowy o usługę płatniczą, jak również na udostępnianie Twisto przez Dostawcę takich danych powoduje wstrzymanie świadczenia Użytkownikowi przez Dostawcę Usług płatniczych w zakresie, w jakim brak tych danych uniemożliwia świadczenie Usług płatniczych skutkujące niemożnością korzystania przez Użytkownika z tych Usług płatniczych, jak również możliwością wypowiedzenia Użytkownikowi przez Dostawcę Umowy o usługę płatniczą bez zachowania okresu wypowiedzenia – zgodnie z pkt 21.5.5 Regulaminu usług płatniczych.

**26.4** – Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż w związku ze świadczeniem Usług płatniczych określonych w Regulaminie usług płatniczych, istnieje potencjonalne ryzyko:

**26.4.1** – wystąpienia nieautoryzowanych Operacji;

**26.4.2** – nieprawidłowej realizacji Usług płatniczych z powodu błędów infrastruktury informatycznej, z której Dostawca korzysta przy wykonywaniu Usług płatniczych oraz z uwagi na niedostępność techniczną Twisto Konto lub jego nieprawidłowego działania.

**26.5** – Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że na zasadach i w trybie określonym w Regulaminie usług płatniczych może wystąpić ryzyko w postaci zmiany wysokości opłat i prowizji związanych z korzystaniem z Usług płatniczych, a także wprowadzenia nowych opłat i prowizji, po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie usług płatniczych.

**26.6** – W przypadku zmaterializowania się ryzyka, o którym mowa pkt 26.4 Regulaminu usług płatniczych, Dostawca odpowiada względem Użytkownika na zasadach i w zakresie określonym w Regulaminie usług płatniczych.

**26.7** – Prawem właściwym dla Umowy o usługę płatniczą jest prawo polskie.

**26.8** – Wszelkie spory wynikające lub związane z Usługami płatniczymi świadczonymi przez Dostawcę będą rozstrzygane przez właściwe miejscowo sądy powszechne na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

**26.9** – Organem sprawującym nadzór nad Dostawcą jest Narodowy Bank Czeski oraz – w zakresie określonym Ustawą o usługach płatniczych – Komisja Nadzoru Finansowego. Użytkownik może wnieść do organu nadzoru skargę na działanie Dostawcy, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

Regulamin usług płatniczych wchodzi w życie i obowiązuje od dnia 15 października 2019 r.





## Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia usług płatniczych przez Twisto payments a.s. - Tabela opłat i prowizji

### Rozdział I - Karty płatnicze

	Nazwa opłaty/prowizji	Tryb pobierania	Wysokość
A.	<b>Opłaty podstawowe</b>		
1.	Wydanie karty płatniczej	jednorazowo	0 zł
2.	Wznowienie karty płatniczej	jednorazowo	0 zł
3.	Opłata za wydanie karty płatniczej w przypadku odstąpienia od Umowy o usługę płatniczą w zakresie Karty	jednorazowo	0 zł
4.	Opłata za ponowne wydanie karty w miejsce karty utraconej/zastrzeżonej lub wydanie duplikatu karty	jednorazowo	0 zł
5.	Obsługa karty płatniczej	miesięcznie	0 zł
6.	Opłata za funkcję umożliwiającą dokonywanie płatności zbliżeniowych	miesięcznie	0 zł
7.	Zmiana PIN	jednorazowo	0 zł
8.	Zablokowania/zastrzeżenie karty	jednorazowo	0 zł
9.	Zmiana limitów transakcyjnych w Koncie Twisto	jednorazowo	0 zł
B.	<b>Transakcje kartą</b>		
1.	Płatność w Punkcie akceptującym	jednorazowo	0 zł
2.	Prowizja za przewalutowanie transakcji dokonanych w innej walucie niż PLN	jednorazowo	0%
3.	Wyplata gotówki	Nie dotyczy	





## Załącznik nr 2 do Regulaminu świadczenia usług płatniczych przez Twisto payments a.s. - Formularz odstąpienia od Umowy o usługi płatnicze

W przypadku odstąpienia od Umowy o usługi płatnicze niniejsze oświadczenie należy przesłać na adres korespondencyjny: Twisto Polska sp. z o.o., ul. Zgoda 3/8A 00-018 Warszawa

---

Miejscowość i data

### Dane Użytkownika:

---

---

---

---

Imię, nazwisko i  
adres do korespondencji  
Klienta

**Twisto payments a.s.**  
ul. Újezd 450/40, Malá Strana  
118 00 Praha 1, Czechy

adres korespondencyjny:

**Twisto Polska sp. z o.o.**  
**ul. Zgoda 3/8A**  
**00-018 Warszawa**

### Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o usługę płatniczą

Ja, niżej podpisany(-a):

niniejszym oświadczam, że odstępuję od Umowy o usługę płatniczą zawartej w dniu

\_\_\_\_\_ z Twisto payments a.s. w zakresie Usługi płatniczej polegającej na:

wydawaniu kart płatniczych oraz wykonywaniu transakcji płatniczych przy użyciu kart płatniczych.

---

Czytelny podpis Użytkownika

