



# REGULAMIN PLANÓW TWISTO

## 1 – Postanowienia ogólne

1.1 – Niniejszy Regulamin planów Twisto określa:

1.1.1 – rodzaje Planów, w ramach których Klient może korzystać z produktów i usług Twisto lub podmiotów współpracujących z Twisto;

1.1.2 – zasady i warunki korzystania z Planów; oraz

1.1.3 – opłaty związane z korzystaniem z Planów.

1.2 – Regulamin skierowany jest do wszystkich Klientów Twisto tj. osób, które otworzyły i posiadają aktywny dostęp do Konta Twisto oraz są stroną zawartej z Twisto Umowy o kredyt konsumencki.

2 – **Definicje** Poniżej zdefiniowane pojęcia stosowane w niniejszym Regulaminie planów Twisto mają następujące nadane im znaczenie:

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

2.2 – **Dział obsługi klienta** oznacza Dział Obsługi Klienta Twisto dostępny pod numerem telefonu +48 22 263 02 10, adresem e-mail [kontakt@twisto.pl](mailto:kontakt@twisto.pl) lub za pośrednictwem czatu w Koncie Twisto;

2.3 – **Dzień roboczy** oznacza dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;

2.4 – **Karta** oznacza wydaną na podstawie Regulaminu usług płatniczych przez Twisto payments kartę płatniczą udostępnioną Klientowi do używania w celu korzystania z Limitu kredytowego;

2.5 – **Karta wirtualna** oznacza szczególny rodzaj Karty występującej wyłącznie w formie zapisu cyfrowego, nieposiadającej fizycznej postaci;

2.6 – **Klient** oznacza konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych, który otworzył i posiada aktywny dostęp do Konta Twisto oraz jest stroną Umowy o kredyt konsumencki;

2.7 – **Konto Twisto** oznacza osobisty panel administracyjny Klienta, do którego Klienta ma dostęp za pośrednictwem Strony internetowej lub Aplikacji mobilnej;





- 2.8 – **Limit kredytowy** oznacza linię kredytową udostępnianą Klientowi przez Twisto na podstawie zawartej z Twisto Umowy o kredyt konsumencki;
- 2.9 – **Regulamin oznacza niniejszy Regulamin planów Twisto;**
- 2.10 – **Regulamin Google Pay oznacza** Regulamin korzystania z kart Twisto w ramach Google Pay;
- 2.11 – **Regulamin serwisu** oznacza Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Twisto Polska sp. z o.o. dostępny pod adresem: <https://www.twisto.pl/>;
- 2.12 – **Regulamin usług płatniczych** oznacza Regulamin świadczenia usług płatniczych przez Twisto payments a.s.;
- 2.13 – **Reklamacja** oznacza reklamację w rozumieniu art. 2 ust. 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, tj. wystąpienie Klienta skierowane do Twisto, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Twisto usług;
- 2.14 – **Strona internetowa** oznacza stronę internetową Twisto znajdującą się pod adresem <https://www.twisto.pl/>;
- 2.15 – **Tabela planów oznacza zestawienie Planów oraz Usług składających się na dany Plan wraz z opłatami stanowiące Załącznik nr 1 do Regulaminu;**
- 2.16 – **Plan oznacza pakiet produktów i usług świadczonych na rzecz Klienta przez Twisto lub podmiot współpracujący z Twisto;**
- 2.17 – **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.
- 2.18 – **Twisto payments** 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;
- 2.19 – **Umowa o kredyt konsumencki** oznacza umowę o odnawialny kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 5 Ustawy zawartą pomiędzy Klientem a Twisto;
- 2.20 – **Usługa** oznaczają usługę lub produkt albo funkcjonalność będące częścią Planu świadczone na rzecz Klienta przez Twisto lub podmioty współpracujące z Twisto;
- 2.21 – **Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji** oznacza ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
- 2.22 – **Wyciąg** oznacza dokument sporządzany i udostępniany Klientowi przez Twisto na zasadach określonych w Umowie o kredyt konsumencki;





2.23 – **Załącznik** oznacza załącznik do Regulaminu.

### 3 – Plany

3.1 – Plany umożliwiają Klientowi korzystanie z Usług uzupełniających lub ułatwiających korzystanie z Limitu kredytowego.

3.2 – Klient jest objęty określonym Planem przez cały okres obowiązywania Umowy kredytu konsumenckiego.

3.3 – Rodzaje Planów, Usługi składające się na dany Plan oraz opłaty z tytułu korzystania z danego Planu określa Tabela planów stanowiąca Załącznik nr 1 do Regulaminu.

3.4 – Wybór określonego Planu stwarza Klientowi możliwość korzystania z Usług składających się na ten Plan. Klient może korzystać z danej Usługi wyłącznie w czasie gdy jest stroną umowy o świadczenie tej Usługi. W przypadku gdy Klient nie jest stroną umowy o świadczenie Usługi, która wchodzi w skład wybranego Planu, warunkiem korzystania z tej Usługi jest zawarcie umowy o świadczenie tej Usługi np. aby korzystać z Karty wirtualnej należy uprzednio zawrzeć umowę o usługę płatniczą w zakresie Karty wirtualnej.

3.5 – Twisto nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy z przyczyn dotyczących Klienta, Twisto lub podmiot współpracujący z Twisto, odmówi zawarcia lub rozwiąże z Klientem umowę o świadczenie Usługi, która wchodzi w skład Planu, z którego Klient korzysta.

3.6 – Usługi dostępne w ramach Planów świadczone są na warunkach i zasadach określonych we właściwych regulaminach, które regulują warunki i zasady korzystania z tych Usług.

### 4 – Zmiana Planu

4.1 – Klient z chwilą otwarcia Konta Twisto i zawarcia Umowy o kredyt konsumencki zostaje objęty Planem wskazanym w komunikatach przekazywanych Klientowi przez Twisto w trakcie otwierania Konta Twisto.

4.2 – Klient może dokonać zmiany Planu w każdym czasie w Koncie Twisto z zastrzeżeniem pkt 4.3 i 4.4.

4.3 – Zmiana Planu z bezpłatnego na płatny lub na Plan z wyższą opłatą jest skuteczna od następnego Dnia roboczego, w którym Klient dokonał zmiany.

4.4 – Zmiana z Planu płatnego na bezpłatny lub na Plan z niższą opłatą jest skuteczna od początku miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient dokonał zmiany.

### 5 – Opłaty

5.1 – Rodzaje oraz wysokość opłat związanych z korzystaniem Planów, jak również częstotliwość ich pobierania, określa Tabela planów.





5.2 – Opłaty są pobierane przez Twisto w ciężar Limitu kredytowego, bez konieczności uzyskiwania odrębnej zgody Klienta.

5.3 – Opłata za dany miesiąc kalendarzowy zostanie uwzględniona w Wyciągu sporządzonym i dostarczonym Klientowi po zakończeniu tego miesiąca, na zasadach określonych w Umowie o kredyt konsumencki i jest płatna wraz z pozostałymi należnościami Twisto w terminie wskazanym w Wyciągu.

5.4 – W przypadku zmiany Planu na płatny lub na Plan z wyższą opłatą w trakcie miesiąca kalendarzowego opłata związana z korzystaniem z nowego Planu zostanie naliczona proporcjonalnie.

5.5 – Klient nie jest uprawniony do uzyskania zwrotu części ani całości opłaty w przypadku gdy nie korzysta lub zrezygnował z Usług składających się na Plan płatny lub Plan z wyższą opłatą tj. gdy nie zawarł umowy o świadczenie Usługi, która wchodzi w skład Planu, z którego Klient korzysta lub taka umowa została rozwiązana.

5.6 – W przypadku gdy z chwilą otwarcia Konta Twisto i zawarcia Umowy o kredyt konsumencki Klient został objęty Planem, z korzystaniem z którego związana jest opłata, Klient jest zwolniony z opłat przez pierwsze trzy miesiące korzystania z tego Planu.

5.7 – Klient uprawniony jest w trzech wybranych przez Klienta miesiącach w całym okresie korzystania z Limitu kredytowego do obniżenia według własnego uznania wysokości opłaty z tytułu korzystania z Planu określonej w Tabeli planów.

5.8 – Klient ma prawo do podwyższenia według własnego uznania wysokości opłaty z tytułu korzystania z Planu określonej w Tabeli planów.

5.9 – Klient dokonuje obniżenia lub podwyższenia wysokości opłaty za dany miesiąc najpóźniej 15. dnia miesiąca następnego w Koncie Twisto.

## 6 – Reklamacje, pozasądowe procedury rozwiązywanie sporów

6.1 – Klient może składać Reklamacje dotyczące Planów.

6.2 – Klient może wnieść Reklamację:

6.2.1 – w formie pisemnej:

6.2.1.1 – przesyłając Reklamację pocztą na adres korespondencyjny Twisto Polska sp. z o.o.: ul. Zgoda 3/8A, 00-018 Warszawa;





6.2.1.2 – składając Reklamację osobiście w biurze Twisto Polska sp. z o.o. przy ul. Zgoda 3/8A, 00-018 Warszawa;

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

6.2.2 – w formie dokumentowej lub elektronicznej – przesyłając Reklamację na adres [reklamacje@twisto.pl](mailto:reklamacje@twisto.pl).

6.3 – W celu usprawnienia procedury rozpatrywania Reklamacji Klient powinien zawrzeć w Reklamacji następujące informacje:

6.3.1 – dane identyfikacyjne i kontaktowe Klienta;

6.3.2 – opis sprawy;

6.3.3 – zastrzeżenia dotyczące świadczonej usługi;

6.3.4 – żądania lub oczekiwania odnośnie sposobu rozpatrzenia Reklamacji.

6.4 – Twisto rozpatrzy Reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 Dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie Reklamacji w ciągu 30 Dni roboczych jest niemożliwe, Twisto poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia w celu rozpatrzenia sprawy oraz poda Klientowi przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie będzie dłuższy niż 60 Dni roboczych od otrzymania Reklamacji przez Twisto.

6.5 – Odpowiedź na Reklamację Klient otrzyma na piśmie lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji (np. na adres e-mail Klienta).

6.6 – Wszelkie ewentualne spory powstałe między Klientem a Twisto dotyczące Planów, w szczególności wynikające z negatywnego rozpatrzenia Reklamacji, stosownie do art. 35 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, mogą zostać na wniosek Klienta 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/>.

6.7 – W celu rozwiązania powstałego sporu pomiędzy Klientem a Twisto, Klient może również skorzystać z utworzonej przez Komisję Europejską „Europejskiej platformy internetowej rozstrzygania 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/>.

## 7 – Zmiany Regulaminu

7.1 – Twisto zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych okoliczności:

7.1.1 – wprowadzenia nowych, uchylecia lub zmiany obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na prawa i obowiązki Klienta lub Twisto wynikające z Regulaminu;

7.1.2 – wydania nowych lub zmiany istniejących interpretacji właściwych przepisów prawa, w szczególności na skutek orzeczeń wydanych przez sądy lub trybunały, jak również decyzji, rekomendacji lub zaleceń wydanych przez organy nadzoru lub inne właściwe organy administracji publicznej, a także wydania lub zmiany rekomendacji lub dobrych praktyk przez organizacje branżowe z sektora działalności Twisto, w zakresie wpływającym na prawa i obowiązki Klienta lub Twisto wynikające z Regulaminu;

7.1.3 – wprowadzenia przez Twisto nowych lub zmiany dotychczasowych rozwiązań technologicznych mających wpływ na prawa i obowiązki Klienta lub Twisto wynikające z Regulaminu;

7.1.4 – zmiana w zakresie funkcjonowania dostępnych Planów, w tym wycofanie lub wprowadzenie nowych Planów, wycofanie lub wprowadzenie nowych Usług składających się na Plany oraz modyfikacje w istniejących Usługach;

7.1.5 – zmiany związane z postępem technologicznym, które wymuszają zmiany w zakresie objętym Regulaminem.

7.2 – Twisto poinformuje Klienta o proponowanych zmianach Regulaminu 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.

7.3 – Klient ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu:

7.3.1 – zgłosić sprzeciw wobec proponowanych zmian;

7.3.2 – wypowiedzieć stosunek wynikający z Regulaminu ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta 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.

7.4 – Brak zgłoszenia sprzeciwu Klienta wobec proponowanych zmian Regulaminu przed dniem wejścia zmian w życie jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.





7.5 – W przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia stosunku wynikającego z Regulaminu, stosunek wynikający z Regulaminu wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu bez ponoszenia przez Klienta dodatkowych opłat związanych ze zgłoszeniem sprzeciwu lub opłat wynikających z proponowanych zmian.

7.6 – Wypowiedzenie stosunku wynikającego z Regulaminu lub zgłoszenie sprzeciwu Klienta wobec proponowanych zmian Regulaminu jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez Klienta Umowy o kredyt konsumencki oraz poszczególnych umów o świadczenie Usług, z których Klient korzysta ze skutkiem odpowiednio:

7.6.1 – od dnia poinformowania Klienta o proponowanych zmianach – w przypadku wypowiedzenia; oraz

7.6.2 – na dzień poprzedzający dzień wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu – w przypadku zgłoszenia sprzeciwu.

7.7 – Skutki rozwiązania Umowy o kredyt konsumencki oraz poszczególnych umów o świadczenie Usług określają Umowa o kredyt konsumencki oraz właściwe umowy lub regulaminy, które regulują warunki i zasady korzystania z poszczególnych Usług.

7.8 – Nie uznaje się za zmiany Regulaminu przypadków wprowadzania do treści Regulaminu zmian o charakterze stylistycznym, redakcyjnym, jak też zmian w zakresie danych rejestrowych Twisto, które nie wpływają w jakikolwiek sposób na prawa i obowiązki Klienta lub Twisto.

7.9 – Twisto zastrzega sobie prawo do zmiany opłat i prowizji określonych w Tabeli planów, w tym zmiany wysokości opłat i prowizji, zmiany warunków ich pobierania, jak również wprowadzenia nowych opłat lub prowizji, poza okolicznościami wskazanymi w pkt 7.1 Regulaminu, również w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych okoliczności:

7.9.1 – zmiana miesięcznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny, o co najmniej 0,1 punktu procentowego, liczonego rok do roku;

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

przy czym zmiany wprowadzone na skutek zaistnienia powyższych okoliczności mogą być wprowadzone w terminie 6 miesięcy od dnia ich wystąpienia.

7.10 – Zmiana wysokości opłat lub prowizji nie może być wyższa niż 200% w stosunku rocznym oraz wprowadzana częściej niż raz na kwartał, przy czym nie dotyczy to przypadków, gdy dotychczasowa ich wysokość wynosiła 0 zł. W przypadku zmiany wysokości wskaźnika wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych lub wysokości przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, zmiana wysokości opłat lub prowizji nastąpi w kierunku zgodnym ze zmianą tych wskaźników.





## 8 – Postanowienia końcowe

8.1 – W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie: Umowa kredytu konsumenckiego, Regulamin serwisu, Regulamin usług płatniczych, Regulamin Google Pay oraz innych regulaminów odnoszących się do niniejszego Regulaminu, które mogą zostać wprowadzone przez Twisto po dniu wejścia w życie Regulaminu.

8.2 – Regulamin obowiązuje:

8.2.1 – w przypadku Klientów, którzy zawarli Umowę o kredyt konsumencki do dnia 14 lipca 2020 r. – od 14 września 2020 r.;

8.2.2 – w przypadku Klientów, którzy zawarli Umowę o kredyt konsumencki od dnia 15 lipca 2020 r. – od dnia zawarcia Umowy o kredyt konsumencki.







Załącznik nr 1 do Regulaminu planów Twisto – Tabela planów

	Online	Space
	0 zł / miesięcznie	9,99 zł / miesięcznie
Aplikacja Twisto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kategoryzacja wydatków	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Przesunięcie spłaty na kolejny miesiąc <sup>1</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Spłata w ratach <sup>2</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cashback	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Karta płatnicza wirtualna	<input checked="" type="checkbox"/>  tylko płatności online	<input checked="" type="checkbox"/>
Google Pay / Apple Pay <sup>3</sup>	X	<input checked="" type="checkbox"/>
Karta płatnicza (fizyczna)	X	<input checked="" type="checkbox"/>
Twisto Split	X	<input checked="" type="checkbox"/>
Przewalutowanie transakcji dokonanych Kartą płatniczą w innej walucie niż PLN	3% prowizji	Prowizja wynosi 0% w przypadku transakcji wykonanych w danym miesiącu do łącznej kwoty 3.000 zł lub 3% od transakcji ponad kwotę 3.000 zł

<sup>1</sup> Dostępne tylko przypadku zawarcia Umowy Twisto Kredyt lub Umowy Twisto Kredyt i Raty.

<sup>2</sup> Dostępne tylko w przypadku zawarcia Umowy Twisto Kredyt i Raty.

<sup>3</sup> Z chwilą udostępnienia usługi przez Twisto.

