

## **ZAŁĄCZNIK NR 3 - Umowa ramowa.**

### **UMOWA RAMOWA DOTYCZĄCA USŁUG PŁATNICZYCH**

#### **1. ZASADY ZAWIERANIA UMOWY RAMOWEJ**

- i. Do zawarcia Umowy Ramowej pomiędzy Operatorem a Klientem dochodzi z chwilą spełnienia ostatniego z następujących warunków:
  - a) zakończenia procedury pełnej rejestracji zgodnie z rozdziałem IV Regulaminu,
  - b) akceptacji przez Klienta Regulaminu,
  - c) pozytywnej weryfikacji tożsamości Klienta zgodnie z wymogami przepisów z zakresu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jeżeli mają zastosowanie.
- ii. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- iii. W czasie trwania Umowy Ramowej Klient ma prawo w każdym czasie żądać udostępnienia mu postanowień Umowy Ramowej oraz informacji, o których mowa w art. 27 UUP w postaci papierowej lub poprzez ich wysłanie w na adres e-mail Klienta.
- iv. Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Serwisu w zakresie pozwalającym na wykonywanie Transakcji Płatniczych może wymagać stosowania procedur uwierzytelniających, w tym silnego uwierzytelniania Klienta.

#### **2. ZASADY WYKONYWANIA TRANSAKCJI PŁATNICZYCH**

- i. Operator świadczy na rzecz Klientów następujące usługi płatnicze:
  - a) Prowadzenie rachunku płatniczego w postaci Wirtualnego Rachunku Organizatora;
  - b) Wykonywanie polecenie przelewu: w formie wypłaty na Rachunek Bankowy Organizatora;
  - c) Wykonywanie polecenie przelewu: w formie wypłaty na Rachunek Bankowy Patrona;
  - d) Wykonywanie polecenie przelewu: w formie zwrotów na Rachunki Wspierających.
  - e) Wydawanie instrumentu płatniczego w postaci funkcjonalności Serwisu i Aplikacji Mobilnej umożliwiających składanie Zleceń Płatniczych.
- ii. Zlecenie Płatnicze może zostać złożone przez Klienta wyłącznie za pośrednictwem Serwisu oraz Aplikacji Mobilnej.
- iii. Środki pieniężne Klienta dostępne na Wirtualnym Rachunku Organizatora nie podlegają oprocentowaniu.
- iv. Środki pieniężne dostępne na Wirtualnym Rachunku Organizatora służą wyłącznie do realizacji Zleceń Płatniczych Klienta i muszą zostać rozdysponowane przez Klienta: a) na wypłatę na Rachunek Bankowy Organizatora, b) na zwrot Składek przez Organizatora Wspierającym, lub c) na wypłatę na Rachunek Bankowy Patrona.

- v. W celu realizacji Zlecenia Płatniczego konieczne jest podanie przez Klienta unikatowego identyfikatora odbiorcy, czyli numeru rachunku bankowego, na który Operator przekaże Składki wpłacone przez Wspierających.
- vi. Dla prawidłowej realizacji przekazania środków nie będą miały znaczenia ewentualne dodatkowe informacje zamieszczone w Zleceniu Płatniczym złożonym przez Klienta (inne niż numer rachunku). Operator nie odpowiada za autoryzowane Zlecenia Płatnicze w przypadku zamierzonego lub niezamierzonego błędnego podania przez Użytkownika numeru rachunku bankowego. Operator podejmie jednak działania w celu odzyskania kwoty Transakcji Płatniczej wykonanej z użyciem nieprawidłowego numeru rachunku bankowego, zgodnie z UUP.
- vii. Transakcje Płatnicze nieznajdujące pokrycia w wartości środków pieniężnych zgromadzonych na Wirtualnym Rachunku Organizatora nie będą realizowane.
- viii. W celu złożenia Zlecenia Płatniczego konieczne jest zaznaczenie odpowiednich okien dostępnych na Koncie Użytkownika.
- ix. Autoryzacja Transakcji Płatniczej przez Klienta następuje przez wybranie opcji „wypłać”. Wybranie opcji „wypłać” spowoduje wykonanie Transakcji Płatniczej. Dodatkowo tworzenie zaufanego odbiorcy, wykonanie przez Organizatora zwrotów ze Zrzutek, dostęp do zakładki weryfikacyjnej na etapie weryfikacji przelewem, dostęp do ekranu z historią wypłat zrealizowanych przez Klienta (jeżeli jest wykorzystywany po raz pierwszy lub jeżeli ma obejmować historię wypłat starszą niż 90 dni lub jeżeli minęło więcej niż 90 dni odkąd Klient po raz ostatni uzyskał dostęp do informacji o historii wypłat lub minęło 90 dni od ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia) wymaga podania przez Klienta Kodu Uwierzytelniającego przesłanego na adres e-mail lub na jego numer telefonu komórkowego (jeżeli udostępnił ten numer) przypisany do Konta Użytkownika. Do momentu podania przez Klienta Kodu Uwierzytelniającego Transakcja Płatnicza lub usługa, o której mowa w zdaniu poprzednim, nie jest wykonywana.
- x. Transakcje Płatnicze są wykonywane przez Operatora bezpłatnie, z zastrzeżeniem usługi ekspresowej wypłaty oraz opłaty za zwroty Składek przez Klienta - Organizatora, o których mowa w Tabeli Opłat i Prowizji.
- xi. Operator wykonuje Transakcje Płatnicze wyłącznie w złotych polskich.
- xii. Maksymalna kwota jednorazowej wypłaty to 10 000 zł. Klient może dodatkowo ustalić dzienne lub jednorazowe limity wypłat z Rachunku.

### **3. AUTORYZACJA TRANSAKCJI – ZASADY SILNEGO UWIERZYTELNIANIA**

- i. Jeżeli do złożenia Zlecenia Płatniczego wymagane jest silne uwierzytelnianie, opiera się ono na zastosowaniu co najmniej dwóch elementów należących do kategorii „wiedza”, „posiadanie” i „cechy klienta” oraz prowadzi do wygenerowania Kodu Uwierzytelniającego.
- ii. Kod Uwierzytelniający jest ważny przez 5 minut od momentu jego wygenerowania.
- iii. Pierwsze logowanie w Aplikacji Mobilnej wymaga podania Loginu, Hasła oraz ustalenia Kodu PIN. Kolejne logowania w okresie następujących 30 dni wymagają podania Kodu PIN lub weryfikacji odciskiem palca. Po upływie tego okresu logowanie wymaga ponownie podania Loginu i Hasła oraz Kodu Pin.
- iv. Po 5 nieudanych próbach uwierzytelnienia z użyciem Hasła, Loginu i Kodu Uwierzytelniającego możliwość uwierzytelniania zostaje zablokowana na 30

sekund. Po 10 nieudanych próbach możliwość uwierzytelniania zostaje zablokowana na 30 minut.

- v. Maksymalny czas bezczynności Klienta po jego uwierzytelnieniu na potrzeby dostępu do Wirtualnego Rachunku Organizatora wynosi 5 minut. Po tym czasie nieaktywne sesje są automatycznie zamykane.
- vi. Operator zapewnia dezaktywację Loginu i Hasła wraz z rozwiązaniem Umowy Ramowej, a także unieważnienie Kodów Uwierzytelniających zgodnie z pkt. ii powyżej. Operator zapewnia dezaktywację informacji związanych z tymi danymi, przechowywanych w systemach i bazach danych Operatora, po rozwiązaniu Umowy Ramowej.

#### **4. TERMIN WYKONANIA TRANSAKCJI PŁATNICZEJ**

- i. Wykonywanie Transakcji Płatniczej rozpoczyna się w Dniu Roboczym, w którym Operator otrzymał od Klienta Zlecenie Płatnicze. Za moment otrzymania Zlecenia płatniczego przez Operatora uważa się moment dokonania autoryzacji Zlecenia Płatniczego.
- ii. Jeżeli moment otrzymania Zlecenia Płatniczego nie przypada na Dzień Roboczy to uznaje się, że Zlecenia Płatnicze zostało otrzymane następnego Dnia Roboczego.
- iii. Klient nie może odwołać Zlecenia Płatniczego od chwili dokonania autoryzacji Transakcji Płatniczej za pośrednictwem Konta Użytkownika.
- iv. Operator wykonuje Transakcję Płatniczą do końca następnego Dnia Roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego lub po dniu wskazanym w pkt. ii.
- v. Za dodatkową opłatą, wskazaną w Tabeli Opłat i Prowizji, Operator umożliwia Klientom realizację Transakcji Płatniczej w terminie krótszym, niż wskazany w pkt. iv. Ekspresowe wypłaty są możliwe w określonych dniach i godzinach dla Klientów posiadających Rachunek Bankowy Organizatora w bankach wskazanych [tu](#).

#### **5. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE**

- i. Przed zawarciem Umowy Ramowej Operator przekazuje Klientowi będącemu konsumentem, z odpowiednim wyprzedzeniem, w postaci elektronicznej, dokument dotyczący opłat pobieranych z tytułu świadczonych w związku z prowadzeniem Wirtualnego Rachunku Organizatora, w celu umożliwienia Klientowi będącemu konsumentem porównanie ofert dostawców prowadzących rachunki płatnicze. Dokument ten zawiera wykaz usług płatniczych świadczonych przez Operatora wraz ze związanymi z nimi stawkami opłat.
- ii. Przed zawarciem Umowy Ramowej, Klient otrzymuje od Operatora w postaci Regulaminu zestaw informacji określonych w UUP na adres poczty elektronicznej Klienta, wskazany w procesie rejestracji; w takim wypadku do Klienta niezwłocznie przekazywana jest wiadomość e-mail zawierająca informacje wymagane przez UUP przed zawarciem Umowy.
- iii. W okresie obowiązywania Umowy Ramowej Operator udostępnia Klientowi, w formie elektronicznej w Serwisie, informacje o Wirtualnym Rachunku

- Organizatora oraz Transakcjach Płatniczych Klienta wykonanych na podstawie Zleceń Płatniczych.
- iv. Na wniosek Klienta przed wykonaniem Transakcji Płatniczej, Operator udostępnia Klientowi informacje dotyczące maksymalnego terminu jej wykonania oraz opłat i prowizji należnych od Klienta wraz z wyszczególnionymi kwotami.
  - v. W okresie obowiązywania Umowy Ramowej Klient ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy Ramowej w postaci papierowej lub poprzez przesłanie elektronicznej wersji Umowy Ramowej na adres mailowy.
  - vi. Po otrzymaniu wpłaty na Wirtualny Rachunek Organizatora oraz po wykonaniu Transakcji Płatniczej Operator udostępnia Klientowi następujące informacje:
    - a) identyfikujące Transakcję Płatniczą i płatnika lub odbiorcę;
    - b) wskazujące na kwotę Transakcji Płatniczej;
    - c) dotyczące kwoty wszelkich opłat i prowizji z tytułu Transakcji Płatniczej;
    - d) określające datę otrzymania Zlecenia Płatniczego.
  - vii. Po zalogowaniu się na Konto Użytkownika Klient ma możliwość weryfikacji statusu wykonania Transakcji Płatniczej oraz salda Wirtualnego Rachunku Użytkownika w dowolnym momencie, z zastrzeżeniem przypadków braku dostępu do Konta Użytkownika ze względu na zaplanowane z wyprzedzeniem prace techniczne.
  - viii. Potwierdzenie wykonania Transakcji Płatniczej wystawiane jest w formie elektronicznej oraz udostępniane w Serwisie.
  - ix. Klient w każdym czasie ma dostęp do informacji, o których mowa w pkt. lii oraz vi-viii poprzez ekran z historią wypłat zrealizowanych z jego Wirtualnego Rachunku Organizatora.
  - x. Spółka przekazuje Klientowi, będącemu konsumentem, nieodpłatnie, co najmniej raz w roku kalendarzowym, zestawienie opłat za usługi płatnicze powiązane z Wirtualnym Rachunkiem Organizatora pobranych w okresie objętym zestawieniem. Zestawienie opłat jest wysyłane Klientowi przez Operatora w wiadomości-email, na adres poczty elektronicznej Klienta. Na żądanie Klienta będącego konsumentem, Operator przekazuje zestawienie opłat w postaci papierowej.

## **6. ODMOWA REALIZACJI TRANSAKCJI PŁATNICZEJ**

- i. Operator może odmówić wykonania autoryzowanego Zlecenia Płatniczego Klienta, jeżeli:
  - a) nie spełnia ono wymagań określonych w Umowie Ramowej;
  - b) gdy możliwość lub obowiązek odmowy wynika z odrębnych przepisów, w tym z przepisów z zakresu prania pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz przepisów ustanawiających sankcje międzynarodowe;
  - c) kwota środków pieniężnych pozostających do dyspozycji Klienta nie pozwala na pokrycie kwoty Zlecenia Płatniczego, w szczególności ze względu na brak środków na Wirtualnym Rachunku Organizatora, zablokowanie Wirtualnego Rachunku Organizatora lub jego zajęcie przez organ egzekucyjny;

- d) dokumenty, dane lub informacje przekazane lub udostępnione przez Klienta w związku z rejestracją i korzystaniem z Konta Użytkownika okażą się nieważne lub sfałszowane, utracą ważność, zostaną zastrzeżone lub Klient posłużył się bez uprawnienia dokumentami, danymi lub informacjami dotyczącymi osób trzecich.
- ii. O odmowie wykonania Zlecenia Płatniczego Operator powiadamia Klienta poprzez Konto Użytkownika. Jeżeli jest to możliwe i nie zakazują tego przepisy prawa, przekazywana informacja obejmuje także przyczyny odmowy oraz procedurę sprostowania błędów, które spowodowały odmowę. Operator nie pobiera opłaty za zawiadomienie o odmowie.
- iii. Klient przyjmuje do wiadomości, iż jakiegokolwiek naruszenie obowiązujących przepisów prawa lub uzasadnione podejrzenia takiego naruszenia mogą zostać ujawnione przez Operatora odpowiednim organom państwowym, w tym organom ścigania.
- iv. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowane Transakcje Płatnicze, przypadki wstrzymania Transakcji Płatniczej lub blokady Wirtualnego Rachunku Operatora, jeżeli dokonanie tych czynności zostało wykonane w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym przepisów z zakresu prania pieniędzy i finansowania terroryzmu lub wykonania decyzji GIIF.

## 7. REKLAMACJE DOTYCZĄCE USŁUG PŁATNICZYCH

- i. Użytkownik może złożyć reklamację:
- a) w formie pisemnej - osobiście, w siedzibie Spółki, albo przesyłką pocztową przesłaną na adres siedziby Spółki;
- b) ustnie - telefonicznie pod numerem +48 570 575 131 albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w siedzibie Spółki;
- c) w formie elektronicznej na adres poczty e-mail: [info@zrzutka.pl](mailto:info@zrzutka.pl).
- ii. Reklamacja powinna zawierać przynajmniej:
- a) w przypadku skargi dotyczącej wpłaty na Zrzutkę lub zapłaty na rzecz Operatora:
- numer rachunku bankowego z jakiego dokonana została wpłata;
  - datę wpłaty;
  - tytuł płatności;
  - informację na temat tego, na którą Zrzutkę była wykonywana wpłata (ID Zrzutki lub jej link);
  - powód wniesienia skargi;
  - —szczegółowy opis zdarzenia będącego podstawą skargi,
  - dane kontaktowe Klienta na potrzeby komunikacji w sprawie skargi, oraz
  - adres mailowy oraz imię i nazwisko użyte przy wpłacie na Zrzutkę i kwota wpłaty
- b) w przypadku skargi dotyczącej wypłaty ze Zrzutki:
- numer rachunku bankowego na jaki dokonana została wypłata;
  - datę wypłaty;

- tytuł płatności;
- informację na temat tego, z jakiej Zrzutki była wykonywana wypłata (ID Zrzutki lub jej link);
- powód wniesienia skargi;
- szczegółowy opis zdarzenia będącego podstawą skargi,
- dane kontaktowe Użytkownika na potrzeby komunikacji w sprawie skargi, oraz
- kwotę wypłaty

c) w przypadku skargi dotyczącej innych okoliczności:

- powód wniesienia skargi;
- szczegółowy opis zdarzenia będącego podstawą skargi, oraz
- dane kontaktowe Klienta na potrzeby komunikacji w sprawie skargi.

Operator dokonuje weryfikacji, czy skarga zawiera wskazane powyżej elementy. W ramach weryfikacji skargi Operator jest uprawniony do zwrócenia się o uzupełnienie skargi, w szczególności jeżeli dostarczone informacje nie są wystarczające do prawidłowego rozpatrzenia skargi.

- iii. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej w terminie 15 Dni Roboczych od dnia jej otrzymania. Jeżeli Użytkownik wskazał, że Operator może udzielić odpowiedzi poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej na adres e-mail Operatora, Operator udziela odpowiedzi w takiej formie.
- iv. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt. iii powyżej, Operator:

a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;

c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

- v. Operator powiadamia Użytkownika o sposobie rozpatrzenia reklamacji oraz na żądanie Użytkownika potwierdza fakt złożenia przez niego reklamacji w postaci papierowej na adres Użytkownika lub – w przypadku wyboru przez Użytkownika formy powiadomienia o odpowiedzi na reklamację na innym trwałym nośniku pocztą elektroniczną – na podany adres poczty elektronicznej.
- vi. W przypadku, gdy Użytkownik nie będzie usatysfakcjonowany sposobem rozpatrzenia reklamacji, jest on uprawniony do skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym – więcej informacji na <http://rf.gov.pl/>. Użytkownik może także korzystać z pomocy rzeczników konsumenta (powiatowych lub miejskich) – więcej informacji na <https://uokik.gov.pl/rzecznicy.php>. Operator informuje ponadto o istnieniu platformy ODR (European Online Dispute Resolution platform) oraz możliwości wykorzystania jej w celu rozstrzygnięcia sporów. Platforma ODR jest dostępna pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## **8. OBOWIĄZKI KLIENTA W ZAKRESIE BEZPIECZEŃSTWA USŁUG PŁATNICZYCH**

- i. Klient musi bezpiecznie i starannie przechowywać swoje spersonalizowane dane zabezpieczające dostęp do Konta Użytkownika (Login, Hasło) a także zabezpieczyć dostęp do Kodów Uwierzytelniających, Kodów PIN, danych biometrycznych lub innych spersonalizowanych danych zabezpieczających, w taki sposób, aby nie mógł mieć dostępu do którejkolwiek z powyższych danych nikt poza Klientem.
- ii. Klient powinien stosować oprogramowanie antywirusowe, zapory sieciowe i stosowne poprawki bezpieczeństwa w celu zapewnienia bezpieczeństwa składanych Zleceń Płatniczych, a także analizować poważne zagrożenia i ryzyka wynikające z pobierania oprogramowania z Internetu w przypadku, gdy Klient nie jest pewny, że oprogramowanie jest autentyczne i nie było przedmiotem manipulacji.
- iii. Klient powinien korzystać tylko z autentycznej strony www Serwisu, tzn. opatrzonej certyfikatem wskazującym dane Operatora. Klient powinien upewnić się, czy nie został przekierowany (np. z wiadomości e-mail nie pochodzącej od Operatora) na stronę nieautentyczną.
- iv. Klientowi nie wolno podawać swoich spersonalizowanych danych zabezpieczających innym osobom ani udzielać im dostępu do urządzeń wykorzystywanych przez Klienta w zakresie, w jakim umożliwiłoby to dokonywania Transakcji Płatniczych przy użyciu Konta Użytkownika (z wyjątkiem zewnętrznych usługodawców, o ile jest to konieczne).
- v. Klient korzystając z wymaganych przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami procedur uwierzytelniających, przed dokonaniem autoryzacji, jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych Transakcji Płatniczej (np. kwoty płatności, daty).
- vi. W przypadku instalacji i korzystania z Aplikacji Mobilnej Klient jest zobowiązany do stałego bezpiecznego i starannego przechowywania urządzenia, na którym zainstalowano Aplikację Mobilną oraz spersonalizowanych danych zabezpieczających czy Kodu PIN.
- vii. Klient nie przekazuje swoich spersonalizowanych danych zabezpieczających i nie udziela dostępu do urządzenia osobom trzecim w sposób, który umożliwiłby dokonanie Transakcji Płatniczej przy użyciu Aplikacji Mobilnej.
- viii. Klient nie stosuje zewnętrznych aplikacji i mechanizmów umożliwiających zapamiętywanie Loginu i Hasła, Kodów Uwierzytelniających stosowanych w ramach uzgodnionych procedur uwierzytelniających, Kodu PIN do Aplikacji Mobilnej, oraz innych spersonalizowanych danych zabezpieczających na komputerze, telefonie lub innym urządzeniu mobilnym, za pośrednictwem którego Klient uzyskuje dostęp do Konta Użytkownika i Wirtualnego Rachunku Organizatora.
- ix. W przypadku powzięcia przez Klienta wiedzy o wejściu osoby trzeciej w posiadanie danych umożliwiających jej logowanie się w Serwisie, w tym Loginu lub Hasła, a także kradzieży urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja Mobilna, a także w przypadku powstania po stronie Klienta uzasadnionego podejrzenia zaistnienia takiej sytuacji, Klient powinien niezwłocznie zgłosić to Operatorowi oraz zmienić Login i Hasło. Zgłoszeń Klient dokonuje w formie wiadomości przesłanej na adres e-mail: [info@zrzutka.pl](mailto:info@zrzutka.pl). W przypadku wykrycia przez Klienta lub podejrzenia zaistnienia jakiegokolwiek nadużycia dotyczącego Loginu, Hasła, Kodów

Weryfikacyjnych, Kodu PIN lub dotyczącego Serwisu lub Aplikacji Mobilnej, Klient niezwłocznie informuje Operatora o wykryciu lub podejrzeniu nadużycia poprzez wysłanie wiadomości przesłanej na adres e-mail: [info@zrzutka.pl](mailto:info@zrzutka.pl). Jeżeli nadużycie dotyczy Loginu lub Hasła, Klient niezwłocznie zmienia Login i Hasło.

- x. Jeżeli Klient ma podejrzenie, że miała miejsce (potencjalna) transakcja oszukańcza, podejrzanе zdarzenie lub nietypowa sytuacja w trakcie sesji usług płatności internetowych w Serwisie, a także że miały miejsce próby zastosowania technik manipulacji ludźmi, które miały na celu pozyskanie informacji lub ich wyszukiwanie w sieciach społecznościowych w celu dokonania oszustwa lub uzyskania nieautoryzowanego dostępu do komputera lub sieci (ataki socjotechniczne), **niezwłocznie zawiadamia o takim zdarzeniu Operatora poprzez wysłanie wiadomości przesłanej na adres e-mail: [info@zrzutka.pl](mailto:info@zrzutka.pl)**.
- xi. Klient ma obowiązek zgłosić Operatorowi wszelkie przypadki nieautoryzowanych lub nieprawidłowo zainicjowanych lub wykonanych Transakcji Płatniczych bez zbędnej zwłoki, gdy tylko stwierdzi taką Transakcję Płatniczą, nie później jednak niż w ciągu 13 miesięcy od daty obciążenia Wirtualnego Rachunku Odbiorcy albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana. Niezgłoszenie nieprawidłowości w tym terminie skutkuje wygaśnięciem roszczeń Klienta wobec Operatora z tytułu nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji Płatniczej.
- xii. Komunikacja poprzez pocztę elektroniczną, na adres e-mail Klienta, a także poprzez Konto Użytkownika w Serwisie stanowią bezpieczne kanały komunikacji pomiędzy Operatorem a Klientem w zakresie poprawnego i bezpiecznego korzystania z usług płatniczych świadczonych przez Operatora. Jakielkowiek wiadomości dotyczące poprawnego i bezpiecznego korzystania z usług płatniczych świadczonych przez Operatora przesyłane innym kanałem, nie są wiarygodne.
- xiii. Jeżeli Klient dokonuje jakichkolwiek zgłoszeń na podstawie niniejszego punktu, Operator odpowiada Klientowi, informując o powziętych działaniach, w sposób wskazany w ppkt. xii. W takim sam sposób Operator powiadamia Klienta o (potencjalnych) transakcjach oszukańczych lub ich niezainicjowaniu, a także ostrzega o wystąpieniu ataków, np. e-maili phishingowych, a także ostrzega przed atakami socjotechnicznymi.
- xiv. Operator informuje Klienta, w sposób wskazany w ppkt. xii. o aktualizacji procedur bezpieczeństwa dotyczących usług płatniczych wskazanych w niniejszym punkcie.

## **9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA W ZWIĄZKU Z USŁUGAMI PŁATNICZYMI**

- i. Klient jest obowiązany zgłaszać niezwłocznie Operatorowi lub podmiotowi wskazanemu przez Operatora stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu. Klient dokonuje zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres [info@zrzutka.pl](mailto:info@zrzutka.pl) lub telefonicznie +48 +48 570 575 131.
- ii. Do czasu dokonania zgłoszenia, o którym mowa w pkt i powyżej, Klient będący płatnikiem odpowiada za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze do

wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania Transakcji Płatniczej, jeżeli nieautoryzowana Transakcja Płatnicza jest skutkiem:

- a) posłużenia się utraconym przez Klienta albo skradzionym Klientowi instrumentem płatniczym lub
  - b) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.
- iii. Klient będący płatnikiem nie ponosi odpowiedzialności, o której mowa w pkt i powyżej, jeżeli:
- a) nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia instrumentu płatniczego przed wykonaniem Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Klient działał umyślnie;
  - b) utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem Transakcji Płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Operatora lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi, o których mowa w art. 6 pkt 10 UUP.
- iv. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w punkcie i powyżej, Klient będący płatnikiem nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze, chyba że doprowadził do nich umyślnie.
- v. Klient będący płatnikiem odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków związanych z korzystaniem z instrumentów płatniczych i określonych w Umowie Ramowej. W takim przypadku nie stosuje się pkt ii. oraz iii. powyżej.
- vi. Jeżeli Operator nie wymaga silnego uwierzytelniania Klienta, Klient będący płatnikiem nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze, chyba że działał umyślnie.
- vii. Jeżeli Operator nie zapewnia odpowiednich środków umożliwiających dokonanie zgłoszenia, o którym mowa w punkcie i powyżej, Klient będący płatnikiem nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze, chyba że doprowadził do nich umyślnie.

## **10. OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA W ZWIĄZKU Z USŁUGAMI PŁATNICZYMI**

- i. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej Operator niezwłocznie, nie później jednak niż do końca Dnia Roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, którą został obciążony Wirtualny Rachunek Organizatora, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Klientowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Operator ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. Operator przywraca obciążony Wirtualny Rachunek Organizatora do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja Płatnicza, uznając go z datą waluty nie późniejszą od daty obciążenia kwotą nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej.

### **Zlecenia płatnicze składane bezpośrednio przez płatnika**

- ii. W przypadku, gdy Zlecenie Płatnicze jest składane bezpośrednio przez Klienta będącego płatnikiem, Operator jako dostawca płatnika ponosi wobec niego odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej, chyba że:
  - a) Klient nie dokona powiadomienia, o którym mowa w pkt 8.x. oraz pkt 9. i w terminie tam wskazanym;
  - b) unikatowy identyfikator podany przez Klienta jest nieprawidłowy;
  - c) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej jest spowodowane wystąpieniem siły wyższej lub wynika z przepisów prawa;
  - d) Operator udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy (np. podmiotu prowadzącego Rachunek Bankowy Organizatora lub Rachunek Bankowy Patrona) został uznany kwotą Transakcji Płatniczej zainicjowanej przez Klienta nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego.
- iii. Jeżeli Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z pkt ii, niezwłocznie przywraca obciążony Wirtualny Rachunek Organizatora do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej. W odniesieniu do uznania Wirtualnego Rachunku Organizatora data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
- iv. Jeżeli rachunek Operatora działającego dla Klienta będącego odbiorcą został uznany zgodnie z art. 54 UUP, Operator jako dostawca odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec Klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.
- v. Jeżeli Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z pkt iv, niezwłocznie uznaje Wirtualny Rachunek Organizatora odpowiednią kwotą w celu doprowadzenia Wirtualnego Rachunku Organizatora do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania Wirtualnego Rachunku Organizatora data waluty nie może być późniejsza od daty waluty, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby transakcja została wykonana zgodnie z terminem wykonania przewidzianym w Umowie Ramowej.
- vi. W przypadku gdy Transakcja Płatnicza jest wykonywana z opóźnieniem, Operator działający jako dostawca odbiorcy zapewnia, na wniosek dostawcy płatnika działającego w imieniu płatnika, aby data waluty w odniesieniu do uznania Wirtualnego Rachunku Organizatora nie była późniejsza od daty waluty, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo.

### **Inne działania podejmowane w związku z niewykonaną lub nienależycie wykonaną transakcją**

- vii. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej Operator, bez względu na odpowiedzialność ponoszona na mocy art. 144. ust. 1. UUP, na wniosek płatnika podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia płatnika o ich wyniku, przy czym czynności te są dla płatnika bezpłatne.
- viii. Odpowiedzialność dostawcy określona w art. 144. UUP i art. 145. UUP obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony użytkownik w

rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania transakcji płatniczej.

## **11. BEZPIECZEŃSTWO KORZYSTANIA Z SERWISU**

- i. Bezpieczeństwo działania Serwisu, w tym bezpieczeństwo komunikacji, jest zapewniane w szczególności poprzez: a) stosowanie oprogramowania umożliwiającego kontrolę przepływu informacji pomiędzy systemem informatycznym Operatora a siecią publiczną, b) zapewnienie korzystania przez Klienta z Serwisu w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu, c) zapewnienie uwierzytelniania Klienta minimum poprzez podanie Hasła i Loginu.
- ii. Korzystanie przez Klienta z Serwisu odbywa się w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści, w szczególności za pomocą szyfrowanego połączenia SSL.
- iii. Zabezpieczeniu Zlecenia Płatniczego w Serwisie służy: a) identyfikacja Klienta, b) potwierdzenie złożenia Zlecenia Płatniczego przez Klienta.
- iv. Hasło do Konta Użytkownika, Kod Uwierzytelniający oraz Kod PIN do Aplikacji Mobilnej: a) przeznaczone są wyłącznie dla Klienta, b) nie mogą być ujawniane w żadnej formie, treści ani postaci osobom trzecim, w tym członkom rodziny, c) nie są znane organom ani pracownikom Operatora, jak również innym podmiotom działającym na jego zlecenie, d) są nadawane z zachowaniem procedur zapewniających zachowanie ich w poufności z wykorzystaniem programów komputerowych a uzyskanie informacji o jednym z nich nie pozwala na równoczesne uzyskanie informacji o innym.
- v. Operator stosuje bezpieczną procedurę powiadamiania Klienta w przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa, polegającą na stosowaniu środków i sposobów bezpiecznego komunikowania, w tym poprzez wykorzystywanie odpowiedniego trybu komunikacji: a) SMS-owej – w celu poinformowania o dostępności komunikatu zamieszczonego w Serwisie, b) elektronicznej – przy wykorzystaniu: poczty elektronicznej oraz Serwisu.
- vi. W ramach procedury opisanej w pkt. vi Operator powiadamia Klienta, bez zbędnej zwłoki o poważnym incydencie związanym z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym, jeżeli incydent ma lub może mieć wpływ na interesy finansowe Klienta oraz informuje go o dostępnych środkach, które może podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentu.

## **12. OPŁATY I PROWIZJE Z TYTUŁU WYKONANYCH TRANSAKCJI PŁATNICZYCH**

- i. Z tytułu wykonania przez Operatora usług płatniczych polegających na wypłacie ekspresowej na Rachunek Bankowy Organizatora, a także na zwrocie Składki Wspierającemu Klient zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi opłat i prowizji w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji.

- ii. Wysokość opłat i prowizji należnych Operatorowi ma charakter stały (zwroty) lub zmienny, zależny od wartości wykonanych Transakcji Płatniczych (wypłata ekspresowa).
- iii. Należne opłaty i prowizje pobierane są w złotych polskich.
- iv. Klient przyjmuje do wiadomości, że realizacja pewnych usług za pośrednictwem zewnętrznych operatorów może wiązać się z opłatami i prowizjami zgodnie z taryfami opłat i prowizji stosowanymi przez tych operatorów.

### **13. KOMUNIKACJA POMIĘDZY OPERATOREM A KLIENTEM**

- i. Operator kieruje zawiadomienia do Klienta:
  - za pośrednictwem Serwisu, wyświetlając informacje w sposób umożliwiający Klientowi zapoznanie się z jej treścią;
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Klienta wskazany przy rejestracji.
- ii. Klient może komunikować się z Operatorem za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej Operatora [info@zrzutka.pl](mailto:info@zrzutka.pl) lub pocztą tradycyjną pod adresem siedziby Operatora.
- iii. Aby przekazywać informacje i dokonywać zgłoszeń zgodnie z Regulaminem Klient musi spełniać wymogi techniczne dotyczące sprzętu i oprogramowania wskazane w rozdziale III Regulaminu.

### **14. ZMIANA UMOWY RAMOWEJ**

- i. Umowa Ramowa może być zmieniana przez Operatora z ważnych powodów, wskazanych w Załączniku nr. 3 do regulaminu (Umowa Ramowa) pkt 3. Operator informuje o proponowanych zmianach nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Jeżeli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmian warunków Umowy Ramowej Klient nie zgłosi Operatorowi sprzeciwu wobec takich zmian, to uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę. Jeżeli Klient zgłosi sprzeciw to ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć Umowę Ramową ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie, o której mowa w zdaniu pierwszym, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane. W ww. przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy Ramowej, Umowa Ramowa ulega rozwiązaniu z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia przez Klienta jakichkolwiek opłat.
- ii. W przypadku, gdy zmiana Umowy Ramowej dotyczy opłat wskazanych w dokumencie dotyczącym opłat pobieranych z tytułu świadczonych w związku z prowadzeniem Wirtualnego Rachunku Organizatora, Operator przekazuje Klientowi będącemu konsumentem uaktualnioną wersję tego dokumentu.
- iii. Przekazywanie informacji o zmianach Umowy Ramowej następuje na zasadach wskazanych w Załączniku nr. 3 do regulaminu (Umowa Ramowa) pkt. 13.i tiret drugie.

## **15. ROZWIĄZANIE UMOWY RAMOWEJ**

- i. Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę Ramową w każdym czasie w następującej formie: a) drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu, b) w formie pisemnej na adres siedziby Operatora.
- ii. Operator może wypowiedzieć umowę w każdym czasie, bez podania przyczyny, z zachowaniem co najmniej dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia poprzez oświadczenie złożone w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku, w tym poprzez wysłanie na adres poczty elektronicznej Klienta.
- iii. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę Ramową ze skutkiem natychmiastowym w przypadku: a) podania przez Klienta przy zawieraniu Umowy Ramowej danych lub informacji nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem faktycznym, a w szczególności posłużenia się przez Klienta dokumentami nieprawdziwymi, przerobionymi, podrobionymi lub nieważnymi, b) naruszenia przez Klienta Umowy Ramowej.
- iv. Warunkiem zamknięcia Konta jest dokonanie przez Organizatora wypłaty Składek na Rachunek Bankowy Organizatora lub zwrot Składek Wspierającym.
- v. Rozwiązanie Umowy Ramowej przez Klienta lub Operatora skutkuje zamknięciem Konta w Serwisie.
- vi. W przypadku rozwiązania Umowy Ramowej Operator przekazuje Klientowi będącemu Konsumentem, nie później niż w terminie 2 tygodni od dnia rozwiązania Umowy Ramowej, zestawienie opłat za okres, za który nie było sporządzane zestawienie opłat, do dnia rozwiązania Umowy Ramowej.
- vii. Zestawienie opłat jest wysyłane Klientowi przez Operatora w wiadomości-email, na adres poczty elektronicznej Klienta. Na żądanie Klienta będącego konsumentem Operator przekazuje zestawienie opłat w postaci papierowej.

## **16. POZOSTAŁE POSTANOWIENIA UMOWY RAMOWEJ**

- i. Umowa Ramowa pomiędzy Operatorem a Klientem zawarta jest w języku polskim. Językiem stosowanym w relacjach z Klientem jest język polski.
- ii. Jeśli Klient nie jest konsumentem, nie stosuje się przepisów UUP, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z przepisami UUP, w szczególności: przepisów działu II (z wyłączeniem art. 32a), art. 28 ust. 1a i 1b, art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48, art. 51 oraz art. 144-146. W takim przypadku w sprawach nieuregulowanych w Umowy Ramowej będą miały zastosowanie pozostałe przepisy prawa, z wyjątkiem wyłączonych zgodnie z niniejszym ustępem i innymi postanowieniami Umowy Ramowej. W przypadku Klientów niebędących konsumentami termin na zgłoszenie stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Płatniczych, pod rygorem wygaśnięcia roszczeń z

tytuły takich Transakcji Płatniczych, wynosi 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora Zlecenia Płatniczego.

- iii. Prawem właściwym dla Umowy Ramowej jest prawo polskie.
- iv. Operator i Klient dążą do ugodowego rozwiązania sporów, które powstały w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej lub wykonywaniem Transakcji Płatniczych.
- v. W przypadku gdy Klient jest konsumentem w odniesieniu do Umowy Ramowej spory związane z Umową Ramową będą rozpatrywane przez sądy powszechne. W przypadku gdy Klient nie jest konsumentem w związku z Umową Ramową wszelkie spory związane z Umową Ramową poddane są pod rozstrzygnięcie sądów powszechnych właściwych miejscowo i rzeczowo dla siedziby Operatora.