

PROCEDURA REKLAMACYJNA MOBILUM PAY SP. Z O.O.

Przyjęta uchwałą Zarządu Mobilum Pay Sp. z o.o. nr 6/2023 z dnia 10 maja 2023 r.

§ 1. Reklamacje rozpatrywane przez Spółkę	1. Mobilum Pay Sp. z o.o. (dalej jako „ Spółka ”) rozpatruje reklamacje klientów dotyczące stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych. Rozpatrywane są również reklamacje klientów obejmujące inne zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Spółkę.
§ 2. Sposób zgłaszania	1. Reklamacja klienta może być zgłoszona w każdej jednostce Spółki obsługującej klientów. 2. Reklamacja klienta może być zgłoszona: a) w formie pisemnej –przesyłką na adres wskazany w umowie lub regulaminie; b) w wiadomości elektronicznej wysłanej na adres podany w umowie lub regulaminie; c) ustnie – telefonicznie pod numerem +48 22 460 80 90, lub osobiście do protokołu w siedzibie Spółki.
§ 3. Czynności po otrzymaniu reklamacji	1. Reklamacja powinna zawierać: a) w przypadku konsumentów przynajmniej: i. podstawy zgłoszenia reklamacji; ii. adres do korespondencji, a jeżeli konsument wnioskuje o udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną – adres poczty elektronicznej; b) w przypadku podmiotów gospodarczych: i. dane umożliwiające identyfikację klienta i transakcji: firmę, adres siedziby podmiotu, datę zlecenia transakcji płatniczej; ii. określenie umowy, której dotyczy reklamacja, w przypadku, gdy umowa została zawarta; iii. szczegółowy opis przedmiotu reklamacji; iv. określenie żądania klienta; v. kopie dokumentów (np. umów, potwierdzeń dokonania lub odmowy dokonania transakcji), których reklamacja dotyczy, jeżeli ich dostarczenie jest niezbędne dla rozpatrzenia reklamacji. 2. Reklamacje rozpatrywane są rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów. 3. Po otrzymaniu reklamacji jest ona ewidencjonowana w systemie informatycznym Spółki. 4. Pracownik Spółki obsługujący reklamację ustala okoliczności dotyczące zgłaszanych zastrzeżeń, w szczególności kontaktuje się z innymi podmiotami wykonującymi lub biorącymi udział w wykonywaniu transakcji w celu uzyskania informacji czy nieprawidłowości nie wyniknęły z przyczyn leżących po stronie tych podmiotów. 5. Jeżeli reklamacja dotyczy nieprawidłowości związanych z wykonywaniem usługi płatniczej przez Spółkę, a klient wpłacił Spółce środki na wykonanie transakcji, pracownik Spółki kontaktuje się z klientem w celu znalezienia jak najdogodniejszego dla klienta rozwiązania. 6. Klientowi będącemu osobą fizyczną, który nie zawarł umowy ze Spółką, w terminie 7 dni od daty zgłoszenia przez takiego klienta roszczeń wobec Spółki, dostarczane są informacje o: a) miejscu i formie złożenia reklamacji; b) terminie rozpatrzenia reklamacji; c) sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji. 7. Na żądanie klienta Spółka potwierdza na piśmie lub w inny sposób uzgodniony z klientem fakt złożenia reklamacji.
§ 4. Termin rozpatrzenia	1. Odpowiedź na reklamację zostaje udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego. 2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych Spółka poinformuje klienta, który wystąpił z reklamacją o: a) przyczynach opóźnienia; b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla wyjaśnienia sprawy; c) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. lit. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. powyżej wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego. 4. W przypadku reklamacji składanych przez osoby fizyczne niedotrzymanie terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację określonego w ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. powyżej, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. lit. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. powyżej, uważa się za rozpatrzenie reklamacji zgodnie z wolą klienta. 5. W przypadku reklamacji składanych przez klienta będącego osobą fizyczną w odniesieniu do usług innych niż usługi płatnicze odpowiedź na złożoną reklamację udzielana jest zgodnie z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, Spółka wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności do ustalenia oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Ust. 3 i 4 powyżej stosuje się odpowiednio uwzględniając terminy przewidziane w niniejszym ustępie.
<p>§ 5. Wyjaśnienia klienta</p>	<p>Spółka może zwrócić się w terminie przewidzianym na rozstrzygnięcie reklamacji do klienta o wyjaśnienia lub pomoc w sprawach związanych ze zgłoszoną reklamacją. Klient informowany jest, iż powinien udzielić odpowiedzi w terminie 7 dni kalendarzowych. Brak odpowiedzi klienta w powyższym terminie nie wpływa na konieczność rozstrzygnięcia reklamacji.</p>
<p>§ 6. Odpowiedź na reklamację</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest jedynie klientowi, który wystąpił z reklamacją. 2. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z użytkownikiem, na innym trwałym nośniku informacji. Odpowiedź udzielana w postaci papierowej, w tym w formie pisemnej, powinna zostać w całości sporządzona przy użyciu czcionki zapewniającej czytelność treści. 3. Odpowiedź na reklamację klientów będących osobami fizycznymi zawiera: <ol style="list-style-type: none"> a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta; b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Spółki w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów umowy lub regulaminu; c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego; d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, z uwzględnieniem ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. poniżej. 4. Roszczenia podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta realizowane są przez Spółkę niezwłocznie, nie później niż w terminach określonych w przepisach prawa oraz w postanowieniach umowy zawartej z klientem, a w przypadku klientów będących osobami fizycznymi w każdym wypadku w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta będącego osobą fizyczną treść odpowiedzi na reklamację zawiera, poza elementami wskazanymi w ust. Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania. powyżej, również pouczenie o możliwości: <ol style="list-style-type: none"> a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego; b) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
<p>§ 7. Transakcje oszukańcze</p>	<p>Jeżeli reklamacja wskazuje na wystąpienie transakcji oszukańczej, pracownik Spółki obsługujący reklamację zawiadamia o tym jednostkę odpowiedzialną za raportowanie transakcji oszukańczych w Spółce.</p>
<p>§ 8. Przechowywanie dokumentacji</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumentacja dotycząca reklamacji przechowywana jest przez pięć lat od daty ich rozpatrzenia. 2. Spółka corocznie, w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.

§ 9 Pozostałe zasady

1. Spółka zamieszcza w umowach zawieranych z klientami, w tym we wzorach takich umów, co najmniej następujące informacje dotyczące procesu obsługi reklamacji, o których mowa w niniejszej Procedurze:

- a) Miejsce i formę złożenia reklamacji,
- b) Termin rozpatrzenia reklamacji,
- c) Sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji.

W przypadku zmiany tych informacji, w szczególności zmiany niniejszej Procedury w tym zakresie, Spółka niezwłocznie dokonuje aktualizacji stosowanych wzorów umów z klientami.

2. Spółka zamieszcza w umowach zawieranych z klientami usług płatniczych będących osobami fizycznymi, w tym we wzorach takich umów, co najmniej następujące informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Informacje te obejmują:

- a) wskazanie właściwych dla Spółki podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności Rzecznika Finansowego;
- b) sposób i tryb uzyskania przez klienta szczegółowych informacji o zasadach rozwiązywania sporu przez ww. podmioty w szczególności w formie linków do stron internetowych tych podmiotów;
- c) dla umów zawieranych w sieci Internet (online) – o istnieniu unijnej platformy ODR i możliwości jej wykorzystania w celu rozwiązania sporu, w szczególności w formie linku do platformy ODR (ec.europa.eu/odr);

W przypadku zmiany tych informacji, w szczególności zmiany niniejszej Procedury w tym zakresie, Spółka niezwłocznie dokonuje aktualizacji stosowanych wzorów umów z klientami. Powyższe informacje są także umieszczone na stronie internetowej Spółki w łatwo dostępny sposób. Ponadto, informacje o platformie ODR są umieszczane w ofertach składanych za pośrednictwem wiadomości elektronicznych.

3. Niniejsza procedura wchodzi w życie z dniem oznaczonym w uchwale Zarządu.

4. Każda zmiana niniejszej procedury wymaga jej dokonania w formie uchwały Zarządu.