

ZASADY POZASĄDOWEGO ROZPATRYWANIA SPORÓW

Informacja na temat składania i rozpatrywania reklamacji oraz pozasądowego rozpatrywania sporów z Mobilum Pay sp. z o.o. („Mobilum Pay”).

Właściwym dla Mobilum Pay organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego. Właściwym dla Mobilu mPay organem nadzoru w zakresie ochrony praw konsumenta jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Klient może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na działanie Mobilum Pay.

Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych oraz organizacjom konsumenckim.

Skargę można złożyć w sposób określony na stronie internetowej KNF pod adresem: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/Ochrona_klienta_na_rynku_uslug_finansowych/KNF

Klient może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Mobilum Pay zawsze dąży do ugodowego rozwiązywania wszelkich ewentualnych sporów. W razie wystąpienia takiego sporu (np. w razie niezadowolenia Klienta lub Upoważnionego ze sposobu rozstrzygnięcia przez Mobilum Pay reklamacji) odpowiednio Klientowi przysługuje prawo korzystania z metod pozasądowego rozstrzygania sporów, w szczególności zaś:

- (i) mediacji,
- (ii) (ii) arbitrażu,
- (iii) (iii) działalności komisji skargowych.

Szczegółowe informacje dotyczące metod pozasądowego rozstrzygania sporów dostępne są na stronie internetowej UOKiK pod adresem: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php, pod numerem telefonu Punktu kontaktowego UOKiK: 22 55 60 332 lub 22 55 60 333, jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość e-mail na adres: kontakt.adr@uokik.gov.pl.

Podmiotem właściwym do pozasądowego rozstrzygania sporu wynikającego z umowy zawartej pomiędzy Klientem a Mobilum Pay jest Rzecznik Finansowy. Kontakt do Rzecznika Finansowego oraz szczegółowe informacje dotyczące postępowania dostępne są na stronie internetowej www.rf.gov.pl, pod numerem telefonu: 22 333 73 25, jak również za pośrednictwem poczty elektronicznej – przesyłając wiadomość e-mail na adres: biuro@rf.gov.pl.

Klient, będący konsumentem, ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Szczegółowe informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji mogą zawierać regulaminy świadczenia usług płatniczych (umowy ramowe) przez Mobilum Pay.