

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

### § 1 - Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług (dalej: Regulamin) określa zakres oraz warunki świadczenia usług w ramach Platformy przez Moneo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Bonarka 8, 30-415 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000592249, NIP 6793120161, REGON 363243661 (dalej: Moneo).
2. Regulamin stanowi umowę pomiędzy Użytkownikiem a Moneo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie.
3. Warunkiem korzystania z określonych poprzez w niniejszym Regulaminie usług elektronicznych jest dokonanie rejestracji Użytkownika na Platformie. Zasady ziałania Platformy, w tym warunki świadczenia i wymiany walut, wymagania echniczne korzystania z Platformy oraz prawa i obowiązki Użytkownika oraz oneo, związane z funkcjonowaniem Platformy określają aktualne regulaminy ostepne pod adresem [www.kantormoneo.pl/wymiana-online](http://www.kantormoneo.pl/wymiana-online) oraz w aplikacji Moneo.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy.
5. Wszelkie terminy pisane wielką literą mają znaczenie określone w sekcji Definicje lub w Regulaminie.

### § 2 - Definicje

1. Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
  - a. Autoryzacja Zlecenia – wyrażenie przez Użytkownika zgody na wykonanie Transakcji,
  - b. Bank Użytkownika – bank prowadzący dla Użytkownika Rachunek Bankowy wskazany w Zleceniu jako rachunek którego Użytkownik jest właścicielem lub współwłaścicielem,
  - c. Dzień Roboczy – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy zarówno w Polsce, jak i w kraju danej waluty,
  - d. Użytkownik – osoba fizyczna mająca status konsumenta, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji, osoba fizyczna mająca status przedsiębiorcy o ile umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest w ramach i w związku działalnością gospodarczą,
  - e. Hasło Dostępowe – hasło do logowania konta Użytkownika spełniające wymogi bezpieczeństwa określone przez Moneo.
  - f. Moneo – Moneo spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Bonarka 8, 30-415 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000592249, NIP 6793120161, REGON 363243661, kapitał zakładowy 50.000 zł (w całości wpłacony), działająca jako operator usług opisanych w Regulaminie;

- g. Platforma – platforma wymiany walut zlokalizowana na stronie [www.kantormoneo.pl/wymiana-online](http://www.kantormoneo.pl/wymiana-online) oraz w aplikacji Moneo prowadzona przez Moneo i umożliwiająca wymianę przez Użytkownika walut za pośrednictwem sieci Internet,
- h. Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług świadczenia usług drogą elektroniczną na rzecz zarejestrowanych Użytkowników.
- i. Instrument – określony w Regulaminie zbiór procedur i funkcjonalności Platformy umożliwiających Użytkownikowi złożenie Zlecenia,
- j. Transakcja – zainicjowany przez Użytkownika, przy użyciu Instrumentu, transfer środków pieniężnych w ramach umowy zawieranej i realizowanej drogą elektroniczną, na podstawie której Użytkownik kupuje lub sprzedaje od/do Moneo walutę inną niż złoty polski (PLN)
- k. Ustawa Hazardowa – ustawa z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 165 z późn. zm.),
- l. Użytkownik – oznacza Użytkownika w rozumieniu Regulaminu Platformy, który ponadto – zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu – zawarł umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, o której mowa w Regulaminie;
- m. Zlecenie – oświadczenie Użytkownika, skierowane do Moneo za pośrednictwem Konta Użytkownika, zawierające dyspozycję wykonania Transakcji.

### § 3 - Zawarcie umowy

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług odbywa się za pośrednictwem Platformy. Usługi udostępniane są tylko zarejestrowanym Użytkownikom, którzy podali:
  - a. prawidłowe dane osobowe;
  - b. poprawne numery rachunków w instytucjach finansowych, z wykorzystaniem których chcą realizować Zlecenia,
  - c. numer telefonu, na który będą wysyłane wiadomości SMS, w tym kody uwierzytelniające.
2. Użytkownik w ramach realizacji transakcji korzysta z rachunków bankowych stanowiących jego własność lub współwłasność. Brak tożsamości Użytkownika i właściciela rachunku bankowego skutkuje odmową realizacji Zlecenia i zawarcia umowy drogą elektroniczną.
3. Użytkownik w celu weryfikacji danych osobowych w ramach przepisów ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2018 r., poz. 723, ze zm.) przesyła poprzez system Platformy zdjęcie swojego dokumentu tożsamości. Po weryfikacji przez pracownika, zdjęcie dokumentu zostaje niezwłocznie trwale usunięte z serwerów, pozostawiając jedynie informację o pozytywnej weryfikacji.
4. Status aktywnego Użytkownika umożliwia kupno, sprzedaż oraz wymianę walut będących w aktualnej ofercie Platformy i zostaje nadany po akceptacji Regulaminu przez Użytkownika, pod warunkiem uprzedniego przeprowadzenia przez Moneo pomyślnej weryfikacji tożsamości Użytkownika, zgodnej z przepisami ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Status aktywnego Użytkownika wygasa po upływie 24 miesięcy od ostatniej aktywności Użytkownika rozumianej jako zawarcie Transakcji.
5. Po dokonaniu na Platformie procesu rejestracji, Moneo przesyła Użytkownikowi Regulamin na adres poczty elektronicznej zdefiniowany w Koncie Użytkownika.
6. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika, jest jednoznaczna ze złożeniem przez tego Użytkownika oświadczeń, że:
  - a. zapoznał się z Regulaminem jak również zaakceptował jego treść;

- b. uzyskał zgody i zezwolenia do zawierania Transakcji w przypadku, gdy obowiązujące przepisy nakładają na Użytkownika taki obowiązek;
  - c. miał możliwość zapoznać się z informacjami zawartymi w Regulaminie przed jego akceptacją (tj. przed zawarciem umowy);
7. Moneo może przetwarzać następujące dane osobowe usługobiorcy niezbędne do nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego w tym:
- a. nazwisko i imiona Użytkownika
  - b. numer ewidencyjny PESEL lub - gdy ten numer nie został nadany - numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość;
  - c. adres zameldowania na pobyt stały i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały,
  - d. numer telefonu Użytkownika,
  - e. adres elektroniczny Użytkownika.

#### **§ 4 - Konto Użytkownika**

1. W celu umożliwienia Użytkownikowi transferu środków pieniężnych pochodzących z wymiany walut na Platformie na rachunek bankowy Odbiorcy, Moneo otwiera i prowadzi na rzecz Użytkowników zapisy informatyczne umożliwiające realizowanie Transakcji.
2. Lista walut, w których Moneo świadczy usługę wymiany walut, określona jest na stronie Platformy i może ulegać zmianom bez wcześniejszych zapowiedzi.
3. Użytkownik uzyskuje dostęp do informacji o swoim koncie i zapisów historycznych, w tym o Transakcjach przeprowadzonych za pośrednictwem Konta Użytkownika.
4. Moneo może czasowo ograniczyć Użytkownikowi dostęp do Konta Użytkownika, jeżeli będzie to wymagane z uwagi na obowiązki Moneo wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub w celu zapewnienia bezpieczeństwa środków Użytkownika.
5. Środki pieniężne przekazane przez Użytkownika w związku z realizacją nie są oprocentowane ani nie stanowią depozytu lub innych środków pieniężnych podlegających zwrotowi w rozumieniu art. 726 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U.2019.1145 t.j. z dnia 2019.06.19)
6. Sposób Logowania do Platformy przez Użytkowników, rozumianych zgodnie z Regulaminem, określa ten Regulamin.
7. Uwierzytelnianie Użytkownika podczas logowania do Platformy za pośrednictwem przeglądarki internetowej obejmuje:
  - a. podanie poprawnego loginu,
  - b. podanie Hasła Dostępowego,
  - c. podanie odpowiedniego kodu uwierzytelniającego - w przypadku, gdy jest to wymagane prawem lub wynika ze względów bezpieczeństwa.
8. Uwierzytelnianie Użytkownika podczas logowania do Platformy za pośrednictwem aplikacji mobilnej obejmuje:
  - a. podanie poprawnego loginu,
  - b. podanie Hasła Dostępowego albo Kodu PIN,
  - c. podanie odpowiedniego kodu uwierzytelniającego - w przypadku, gdy jest to wymagane prawem lub wynika ze względów bezpieczeństwa.
9. Możliwość logowania na Konto Użytkownika powiązane jest z numerem telefonu Użytkownika wskazanym w procesie rejestracji Kont użytkownika. Utrata numeru telefonu powoduje wygaśnięcie Konta Użytkownika.
10. Użytkownik po aktywacji konta powinien uzupełnić swoje dane na Platformie:

- a. Użytkownik -osoba fizyczna mająca status konsumenta, uzupełnia dane i wskazuje; nazwisko i imiona Użytkownika, numer ewidencyjny PESEL lub - gdy ten numer nie został nadany - numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, adres zameldowania na pobyt stały i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer telefonu, adres elektroniczny
- b. Użytkownik - osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, osoba fizyczna mająca status przedsiębiorcy o wykonuje czynności w ramach i w związku działalnością gospodarczą uzupełnia dane; imię i nazwisko lub nazwa firmy, państwo rejestracji, NIP, REGON, KRS lub inny numer identyfikujący rejestrację firmy, adres siedziby firmy oraz imię i nazwisko osoby reprezentującej numer telefonu, adres elektroniczny.

## § 5 - Zlecenia

1. Moneo przeprowadza Transakcje na podstawie składanych przez Użytkownika Zleceń.
2. Zlecenia mogą być składane przez Użytkownika wyłącznie za pośrednictwem Platformy z wykorzystaniem Instrumentu. W celu złożenia Zlecenia Użytkownik:
  - a. zapewnia, w wyniku wymiany walut na platformie środki pieniężne niezbędne do wykonania Zlecenia, w tym do pokrycia wszelkich niezbędnych kosztów związanych z realizacją tego zlecenia;
  - b. podaje numer Rachunku Bankowego należącego do Użytkownika zdefiniowanego w Koncie Użytkownika, którego jest właścicielem lub współwłaścicielem;
  - c. podaje kwotę Zlecenia wyrażoną w walucie rachunku bankowego Użytkownika,
  - d. dokonuje akceptacji kursu wskazanego na Platformie obowiązującego w chwili złożenia Zlecenia w formularzu Zlecenia transakcji
3. Po złożeniu zlecenia realizacji transakcji przez Użytkownika dochodzi do zawarcia umowy odpowiednio kupna, sprzedaży, wymiany walut, a Transakcja będzie zrealizowana po wpływie środków Użytkownika do Moneo.
4. Po zawarciu transakcji przez Użytkownika drogą elektroniczną, Użytkownik w systemie otrzymuje potwierdzenie transakcji w formie wiadomości e-mail na adres mailowy Użytkownika.
5. Użytkownik zobowiązuje się do zapewnienia zgodności treści Zlecenia z postanowieniami Regulaminu oraz z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zobowiązuje się, iż:
  - a. nie będzie wykorzystywał Transakcji do realizacji Zleceń niezgodnych z regułami uczciwego obrotu lub mających na celu obejście lub naruszenie prawa;
  - b. nie będzie wykorzystywał Transakcji w ramach realizacji działalności Ustawą hazardową,
6. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż jakiegokolwiek naruszenie obowiązujących przepisów prawa lub uzasadnione podejrzenie takiego naruszenia mogą zostać ujawnione przez Moneo odpowiednim organom państwowym, w tym organom ścigania.
7. Autoryzacja Zlecenia złożonego przez Użytkownika na Platformie następuje poprzez:
  - a. kliknięcie przycisku potwierdzającego wolę złożenia zlecenia wymiany walut połączonego ze Zleceniem,
  - b. spełnienie wymogów dotyczących uwierzytelnienia tej Autoryzacji, o których mowa w Regulaminie,
8. Użytkownik może dokonać wyboru sposobu płatności w formie szybkiego przelewu typu Elixir po zaakceptowaniu zobowiązania do poniesienia kosztów szybkiego przelewu dla przelewu środków z Monego do Użytkownika.

9. Złożonego i zatwierdzonego Zlecenia, Użytkownik nie może odwołać.
10. Składanie przez Użytkownika Zleceń na Platformie wymaga spełnienia ogólnych wymogów uwierzytelnienia, a więc:
  - a. uprzedniego zalogowania, ,
  - b. pozostania zalogowanym na Platformie w czasie składania tego Zlecenia,
  - c. Moneo zastrzega sobie prawo do przeprowadzania dodatkowej weryfikacji tożsamości Użytkownika, w tym do dodatkowego potwierdzania złożonego Zlecenia, oraz do weryfikacji danych Odbiorcy w sposób uznany przez Moneo za właściwy.
11. Realizując Transakcję, Moneo obowiązana jest doprowadzić do uznania Rachunku Bankowego Użytkownika kwotą Transakcji niezwłocznie, nie później niż w ciągu 48 godzin w Dni Robocze po otrzymaniu Zlecenia od Użytkownika w przypadku gdy Transakcja wykonywana jest w walucie polskiej i w całości na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
12. W przypadku wspomnianym w ustępie powyżej Moneo dołoży starań, aby w takim przypadku termin, o którym mowa powyżej, został dochowany. W tym celu Moneo zleci przelew na rachunek w Banku Użytkownika nie później niż w następnym Dniu Roboczym po otrzymaniu Zlecenia.
13. Za moment otrzymania przez Moneo Zlecenia uznaje się moment dokonania Autoryzacji Zlecenia.
14. Czas realizacji przelewu może ulec wydłużeniu jeżeli banki biorące udział w wysyłce wstrzymają przelew w celu wyjaśnienia - są to sytuacje niezależne od Moneo i Moneo nie ponosi w takim przypadku odpowiedzialności względem Użytkownika.
15. Moneo może odmówić realizacji Zlecenia w szczególności w przypadku, gdy:
  - a. Zlecenie nie zostało należycie autoryzowane;
  - b. w treści Zlecenia występują nieprawidłowości, w tym braki, uniemożliwiające jego realizację, w szczególności nie podano wymaganych Regulaminem informacji, albo informacje podane w tym zakresie są nieprawdziwe, fikcyjne lub nie odpowiadają wymogom Regulaminu;
  - c. zachodzi podejrzenie, że Zlecenie może być niezgodne z przepisami prawa, zasadami uczciwego obrotu lub postanowieniami Regulaminu;
  - d. Obowiązek odmowy realizacji Zlecenia wynika z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
  - e. Użytkownik jest podmiotem zarządzającym gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową;
  - f. jako Użytkownik został wskazany podmiot inny niż Użytkownik;
  - g. wskazano jako rachunek bankowy Użytkownika rachunek którego użytkownik nie jest właścicielem lub współwłaścicielem.
  - h. wynik dodatkowej weryfikacji Moneo był negatywny,
16. W przypadku odmowy realizacji Zlecenia Moneo:
  - a. niezwłocznie zwraca środki pieniężne będące przedmiotem danej Transakcji na Rachunek Użytkownika, jeżeli Rachunek został już obciążony kwotą tego Zlecenia.
  - b. powiadamia Użytkownika niezwłocznie o odmowie realizacji danej Transakcji,
17. Moneo może odstąpić od powiadomienia Użytkownika, jeżeli powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy prawa.
18. Zlecenie którego wykonania odmówiono, dla celów oceny odpowiedzialności za jego wykonanie uznaje się za nieotrzymane.
19. Użytkownik niezwłocznie powiadamia Moneo o zauważonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach. Jeżeli Użytkownik nie dokona powyższego powiadomienia w terminie ..... od dnia obciążenia rachunku albo od

- dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, jego roszczenia względem Moneo z tego tytułu wygasają.
20. W przypadku Użytkowników niebędących Konsumentami termin na zgłoszenie stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji, wynosi 14 dni od dnia otrzymania przez Moneo.
  21. Niezwłocznie po wysłaniu przelewu przez Bank Moneo do Banku Użytkownika, Moneo każdorazowo dostarcza, na adres poczty elektronicznej podany na Platformie przez Użytkownika, informacje:
    - a. umożliwiające zidentyfikowanie Transakcji
    - b. o kwocie Transakcji walucie w której obciążono
    - c. o dacie otrzymania Zlecenia.
  22. Moneo jest uprawniona do czasowego zablokowania dostępu do Konta Użytkownika w przypadku:
    - a. korzystania z niego przez Użytkownika w sposób niezgodny z Regulaminem, przepisami powszechnie obowiązującymi lub zasadami uczciwego obrotu;
    - b. podejrzenia korzystania z Konta przez osoby nieuprawnione;
    - c. podejrzenia wystąpienia nieautoryzowanych Transakcji lub ich stwierdzenia;
    - d. podejrzenia, że dany Użytkownik jest podmiotem zarządzającym gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową;
    - e. podejrzenia, że jako rachunek Odbiorcy został wskazany rachunek podmiotu zarządzającego gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową.
    - f. podejrzenia o możliwości naruszenia przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
  23. Moneo poinformuje Użytkownika, wysyłając na wskazany przez Użytkownika na Platformie adres e-mail informację, o zablokowaniu dostępu do Konta Użytkownika, a jeżeli nie jest to możliwe - niezwłocznie po jego zablokowaniu, chyba że przekazanie informacji o zablokowaniu będzie nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub przepisów prawa.
  24. Użytkownik jest zobowiązany do przechowywania w bezpiecznym miejscu oraz nieudostępniania osobom trzecim hasła logowania na Platformę, zaufanych urządzeń oraz innych danych umożliwiających skorzystanie z Konta.
  25. Użytkownik jest obowiązany korzystać z Konta Użytkownika zgodnie z Regulaminem. W tym celu Użytkownik zobowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne środki służące zapobieganiu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń dostępu do Konta.
  26. Użytkownik zobowiązany jest zgłaszać niezwłocznie Moneo:
    - a. Utratę, kradzież, przywłaszczenie albo fakt nieuprawnionego użycia karty SIM z numerem telefonu komórkowego podanym podczas rejestracji na Platformie, przeznaczonym do potwierdzenia autoryzacji;
    - b. Utratę kontroli nad wszelkimi innymi danymi umożliwiającymi korzystanie z Konta.
    - c. Zgłoszenie o którym mowa powyżej, Użytkownik może dokonać za pośrednictwem:
      - i. poczty elektronicznej na adres: [biuro@moneoonline.pl](mailto:biuro@moneoonline.pl)
      - ii. telefonicznie pod numerem +48664447087 – w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta wskazanych na Platformie.
      - iii. Moneo może w razie powzięcia wątpliwości, przed blokadą Konta podjąć próbę kontaktu z Użytkownikiem i ustalenia czy doszło do utraty kontroli nad danymi

## § 6 - Odpowiedzialność Moneo

1. W razie wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji, Moneo niezwłocznie, nie później jednak niż do końca kolejnego Dnia Roboczego po dniu stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek Użytkownika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Użytkownikowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji, z wyjątkiem przypadku gdy Moneo ma uzasadnione podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym organy powołane do ścigania przestępstw. Moneo, o ile nie wystąpi powyższe zgłoszenie do odpowiednich organów, przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja.
2. Moneo nie ponosi odpowiedzialności za wstrzymane lub niezrealizowane Transakcje, blokady Rachunku lub zamrożenie wartości majątkowych, jeżeli dokonanie tych czynności zostało wykonane w realizacji przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy lub wykonania decyzji Generalnego Inspektora Informacji Finansowej.

### **§ 7 - Opłaty**

1. Za świadczenie w formie szybkiego przelewu typu Elixir dla przelewu środków z Monego do Użytkownika Moneo pobiera opłatę zgodnie z kosztami wykonania przelewy obowiązującymi w banku realizującym szybki przelew. Opłaty z tego tytułu zostaną potrącone z kwoty przelewu należnego Użytkownikowi.
2. W przypadku zalegania przez Użytkownika z jakimikolwiek opłatami w stosunku do Moneo, Moneo może odmówić Użytkownikowi świadczenia usług i realizacji umów do czasu uregulowania zaległości.
3. Akceptacja Regulaminu oznacza, że Użytkownik będący Konsumentem wyraził zgodę na to aby zestawienia opłat były mu przekazywane poprzez wygenerowanie ich na Platformie, bądź wysyłane na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.

### **§ 8 - Odstąpienie od umowy przez Konsumenta**

1. Użytkownik będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu.
2. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym na adres Moneo. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza.
3. W przypadku rozpoczętego za zgodą Użytkownika będącego Konsumentem świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie, Moneo może żądać zapłaty za czynności rzeczywiście wykonane.

### **§ 9 - Rozwiązanie umowy**

1. Użytkownik może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług w każdej chwili, bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą otrzymania wypowiedzenia przez Moneo.
2. Wypowiedzenie umowy o świadczenie usług jest dokonywane poprzez wysłanie oświadczenia w formie pisemnej na adres siedziby Moneo. Oświadczenie może być także przesłane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej: [biuro@moneoonline.pl](mailto:biuro@moneoonline.pl)
3. Moneo może wypowiedzieć umowę z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.
4. Moneo może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku gdy:

- a. ustali, że Użytkownik korzysta z usług z naruszeniem Regulaminu, przepisów powszechnie obowiązujących czy zasad uczciwego obrotu,
  - b. Użytkownik pomimo wezwania nie uzupełnił danych wymaganych przepisami prawa oraz nie przedstawił na żądanie dokumentów potwierdzających przekazane dane,
  - c. Moneo ustali, iż Użytkownik przy zawieraniu Umowy podał nieprawdziwe dane, w tym gdy posłużył się nieprawdziwymi, sfałszowanymi lub nieważnymi dokumentami,
  - d. Moneo ustali, iż Użytkownik jest podmiotem urządzającym nielegalnie gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową,
  - e. Właścicielem rachunku wskazanego jako Użytkownik jest podmiot urządzający gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową,
  - f. Użytkownik prowadzi działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemu teleinformatycznego Moneo, w szczególności poprzez podejmowanie próby przełamania zabezpieczeń.
5. Jeżeli umowa została rozwiązana na podstawie wypowiedzenia złożonego przez Moneo bez zachowania okresu wypowiedzenia, Użytkownik nie może ponownie skorzystać z usług na platformie bez wyrażenia zgody przez Moneo.
6. Umowa o świadczenie usług zawarta przez Konsumenta wygasa z chwilą jego śmierci, a środki pieniężne pozostające na Rachunku zostaną wypłacone spadkobiercom Użytkownika, po przedstawieniu wymaganych prawem dokumentów potwierdzających ich prawo do spadku.
7. Umowa o świadczenie usług zawarta przez osobę fizyczną będącą przedsiębiorcą nie wygasa z chwilą śmierci, ale podlega regulacjom ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej.

## § 10 - Reklamacje i rozstrzygnięcie sporów

1. Użytkownik może złożyć zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Moneo w formie:
  - a. pisemnej - w siedzibie Moneo, albo przesyłką pocztową na adres: ul. Bonarka 8, 30-415 Kraków
  - b. ustnie - telefonicznie pod nr tel. +48664447087 albo osobiście do protokołu pod adresem wskazanym pod lit. a) powyżej,
  - c. elektronicznie poprzez wiadomość przesłaną pocztą elektroniczną na adres: [biuro@moneoonline.pl](mailto:biuro@moneoonline.pl).
2. Reklamacja Transakcji przekazana przez Użytkownika powinna zawierać co najmniej:
  - a. wskazanie przedmiotu i powodu reklamacji;
  - b. szczegółowy opis sytuacji, w tym numer Transakcji; kwotę Transakcji; tytuł Transakcji, datę Transakcji; a także nazwę banku i numer rachunku, bankowego związanej z realizowaną Transakcją,
  - c. Moneo rozpatruje reklamację oraz udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie nie dłuższym, niż 15 Dni Roboczych od daty jej wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, Moneo poinformuje Użytkownika o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, wraz z podaniem i wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia. Wydłużony termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy, niż 30 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.



3. Moneo udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w formie papierowej, przesyłając ją na adres korespondencyjny Użytkownika lub pocztą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika na Platformie adres e-mail. Reklamację może wnieść także potencjalny Użytkownik, któremu odmówiono świadczenia usług.
4. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny oraz zawierać:
  - a. informację o dniu złożenia reklamacji;
  - b. sposób rozpatrzenia reklamacji;
  - c. informację na temat zgłoszonego problemu;
  - d. ewentualnie wskazanie odpowiednich postanowień Regulaminu bądź stosownych przepisów powszechnie obowiązujących,
  - e. dane identyfikujące upoważnionego pracownika Moneo, jak imię, nazwisko i zajmowane stanowisko;
  - f. termin realizacji roszczenia zgłoszonego w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z postulatem reklamacyjnym
  - g. w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
    - i. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;
    - ii. pouczenie o możliwości i sposobie skorzystania z formy pozasądowego rozwiązywania sporów, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego;
5. Jeżeli podane w reklamacji informacje wymagają uzupełnienia, Moneo zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie w określonym zakresie.
6. Reklamujący zobowiązany jest udzielić wyjaśnień w sprawach reklamacyjnych, jeśli udzieleniu wyjaśnień nie stoi w sprzeczności z przepisami obowiązującego prawa.
7. Moneo pozostawia bez rozpoznania reklamacje nie zawierające danych umożliwiających identyfikację Użytkownika.
8. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, spór między reklamującym a Moneo może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania.
9. Użytkownik może również wystąpić z powództwem do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, którym co do zasady jest sąd powszechny właściwy dla siedziby strony pozwanej.

## **§ 11 - Zmiany w Regulaminie**

1. Moneo zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian do Regulaminu. Zmiany mogą obejmować m.in., ale nie wyłącznie takie elementy jak:
  - a. zmiana zakresu, formy, funkcjonalności usług,
  - b. wprowadzenie lub wycofanie usług z oferty,
  - c. zmiany wynikające z przepisów prawa mających wpływ na świadczenie usług przez Moneo,
  - d. poprawę bezpieczeństwa świadczonych usług,
  - e. doprecyzowanie postanowień Regulaminu,
2. Moneo zastrzega sobie prawo do proponowania zmian do Regulaminu, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednego z warunków:
  - a. zmiana wysokości płacy minimalnej,
  - b. zmiana poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw,

- c. zmiany cen, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski,
  - d. dodania nowej funkcjonalności,
  - e. zmiany przepisów prawa regulujących usługi oferowane przez Moneo,
  - f. zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości,
  - g. wydanie orzeczeń sądowych, bądź orzeczeń organów administracji, zaleceń, rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego – w zakresie mającym wpływ na wykonanie umowy.
3. Aktualna treść Regulaminu publikowana jest na Platformie. Historyczne wersje Regulaminu są dostępne na Platformie.
  4. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Moneo, który nie może być krótszy niż 14 dni od daty udostępnienia informacji o proponowanych zmianach na Platformie.
  5. Do Zleceń złożonych przez Użytkownika przed dniem wejścia w życie zmian, stosuje się postanowienia poprzedniej wersji Regulaminu.

## **§ 12 - Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w języku polskim. Polska wersja językowa stanowi wyłączną podstawę interpretacji jego postanowień.
2. Korespondencja, zawiadomienia, oraz komunikaty przekazywane będą w języku polskim.
3. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Moneo o każdej zmianie swoich danych, a w szczególności adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu oraz adresu pocztowego do korespondencji.
4. Komunikacja z Moneo możliwa jest w formie:
  - a. elektronicznej: [biuro@moneonline.pl](mailto:biuro@moneonline.pl)
  - b. telefonicznej, pod numerem: +48664447087
  - c. pisemnej, pod adresem Moneo: ul. Bonarka 8, 30-415 Kraków
5. W okresie obowiązywania umowy o świadczenie usług Moneo w każdym czasie, na wniosek, udostępnia:
  - a. obowiązujące postanowienia Regulaminu;
  - b. informacje dotyczące Rachunku i Transakcji;
6. Za zgodą Użytkownika informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną.
7. Moneo może przetwarzać, za zgodą Użytkownika i dla celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Użytkowników z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Moneo, inne dane dotyczące Użytkownika, które nie są niezbędne do świadczenia usługi drogą elektroniczną;
8. Prawem właściwym dla umowy o świadczenie usług zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Moneo jest prawo polskie. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Moneo w ramach Platformy będą rozstrzygane przez właściwe miejscowo sądy powszechne na terenie Polski. W przypadku Użytkowników nie będących konsumentami, spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla Moneo.