

UMOWA TWISTO FREE

zawarta w dniu r. pomiędzy:

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 1 000 000,00 zł, wpisaną do rejestru instytucji pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP000456, dalej zwaną jako „**Twisto**”;

a,

Panem / Panią, adres zamieszkania: ulica, kod pocztowy, seria i numer dowodu tożsamości:, PESEL, e-mail, dalej zwanym/ą jako „**Klient**”;

przy czym obie strony niniejszej Umowy będą dalej zwane łącznie jako „**Strony**”, a każda z nich z osobna jako „**Strona**”.

Poniżej znajdziesz najważniejsze informacje dotyczące Twojej Umowy Twisto Free:

Warunki Umowy Twisto Free	
Limit kredytowyzł
Prowizja miesięczna	0 zł
Prowizja całkowita (suma Prowizji miesięcznych)	0 zł
Odsetki kapitałowe (oprocentowanie Kredytu)	0 % Oprocentowanie zmienne uzależnione od aktualnej wysokości stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego.
Całkowity koszt kredytu	0 zł
Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania (RRSO)	0 %
Miesięczna kwota do spłaty	Kwota zadłużenia każdorazowo wskazana w comiesięcznym Wyciągu.
Całkowita kwota do spłaty zł (co stanowi Limit kredytowy. Ostateczna wysokość Całkowitej kwoty do spłaty może być niższa od kwoty wskazanej w Warunkach umowy i jest uzależniona od sposobu korzystania przez Klienta z Produktu w trakcie całego okresu obowiązywania Umowy – zgodnie z postanowieniami Umowy).
Okres rozliczeniowy	Miesiąc kalendarzowy. W przypadku, jeżeli data zawarcia Umowy przypada po 14 dniu danego miesiąca kalendarzowego, pierwszym Okresem rozliczeniowym jest okres od dnia zawarcia Umowy do ostatniego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego.

Data wyciągu	1 dzień każdego kolejnego miesiąca kalendarzowego przypadającego po danym Okresie rozliczeniowym.
Okres prolongaty	14 dni liczonych od Daty wyciągu
Termin spłaty	15 dzień miesiąca kalendarzowego (14 dzień liczony od Daty wyciągu)
Okres obowiązywania Umowy	Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
Rachunek bankowy Twisto	Rachunek nr prowadzony przez ING Bank Śląski S.A.

1. Definicje

Poniżej zdefiniowane pojęcia stosowane w niniejszej Umowie mają następujące nadane im znaczenie:

- 1.1 **Aplikacja mobilna** oznacza oprogramowanie Twisto zainstalowane na urządzeniu mobilnym Klienta (telefon komórkowy, tablet itp.), umożliwiające Klientowi dostęp do Konta Twisto;
- 1.2 **Całkowita kwota do spłaty** oznacza całkowitą kwotę podlegającą spłacie przez Klienta na podstawie niniejszej Umowy, równą Limitowi kredytowemu. Całkowita kwota do spłaty została wskazana w Warunkach umowy. Ostateczna wysokość Całkowitej kwoty do spłaty może odbiegać od kwoty wskazanej w Warunkach umowy i jest uzależniona od sposobu korzystania przez Klienta z Produktu w trakcie całego okresu obowiązywania Umowy;
- 1.3 **Całkowity koszt kredytu** oznacza sumę Prowizji całkowitej i Odsetek kapitałowych oznaczających wszystkie koszty należne Twisto od Klienta z tytułu niniejszej Umowy. Całkowity koszt kredytu został wskazany w Warunkach umowy;
- 1.4 **Data wyciągu** oznacza dzień, w którym Wyciąg jest generowany i dostarczany Klientowi. Data wyciągu wskazana jest w Warunkach umowy;
- 1.5 **Data transakcji** oznacza dzień, w którym Klient dokonał Transakcji;
- 1.6 **Dział obsługi klienta** oznacza dział obsługi klienta Twisto dostępny pod numerem telefonu +48 22 263 02 10 lub pod adresem e-mail kontakt@twisto.pl;
- 1.7 **Formularz informacyjny** oznacza formularz informacyjny dotyczący Produktu w rozumieniu art. 14 Ustawy;
- 1.8 **KBIG** oznacza Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Krakowie;
- 1.9 **Klient** oznacza konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych;
- 1.10 **Kodeks cywilny** oznacza ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- 1.11 **Konto Twisto** oznacza osobisty panel administracyjny Klienta zakładany w trakcie procesu rejestracji na Stronie internetowej, służący m.in. do ułatwienia Klientowi korzystania z Produktu;
- 1.12 **Kredyt lub Produkt** oznacza wyrażoną w złotych sumę wszystkich środków pieniężnych udostępnionych Klientowi przez Twisto na podstawie niniejszej Umowy w ramach Limitu kredytowego, stanowiący kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy;
- 1.13 **Kwota zadłużenia** oznacza aktualną sumę Transakcji dokonanych przez Klienta w danym miesiącu;
- 1.14 **Limit kredytowy** oznacza linię kredytową Produktu, udostępnianą Klientowi przez Twisto na podstawie niniejszej Umowy. Wysokość Limitu kredytowego wskazana jest w Warunkach umowy;
- 1.15 **Miesięczna kwota do spłaty** oznacza sumę środków pieniężnych podlegających spłacie przez Klienta na rzecz Twisto na podstawie niniejszej Umowy, równą sumie Miesięcznych transakcji i Miesięcznej prowizji. Dokładna wysokość Miesięcznej kwoty do spłaty jest wskazana w Wyciągu;
- 1.16 **Ocena zdolności kredytowej** oznacza analizę kredytową Klienta przeprowadzaną przez Twisto stosownie do art. 9 ust. 1 i 2 Ustawy w celu ustalenia, czy Klient jest zdolny do terminowej spłaty wszystkich zobowiązań zaciągniętych na mocy niniejszej Umowy. Twisto przeprowadza Ocena zdolności kredytowej z użyciem wewnętrznych i zewnętrznych baz danych;

- 1.17 **Odsetki kapitałowe** oznaczają odsetki w rozumieniu art. 359 § 1 Kodeksu cywilnego o zmiennym oprocentowaniu uzależnionym od aktualnej wysokości stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego. Wysokość Odsetek kapitałowych wskazana jest w Warunkach umowy;
- 1.18 **Odsetki za opóźnienie** oznaczają maksymalne odsetki za opóźnienie w rozumieniu art. 481 § 2¹ Kodeksu cywilnego;
- 1.19 **Okres prolongaty** oznacza okres następujący po zakończeniu danego Okresu rozliczeniowego, w którym Klient powinien dokonać spłaty Kwoty zadłużenia lub Minimalnej miesięcznej kwoty do spłaty. Okres prolongaty wskazany jest w Warunkach umowy;
- 1.20 **Okres rozliczeniowy** oznacza okres, w którym Twisto ewidencjonuje dokonywane przez Klienta Transakcje oraz po zakończeniu którego okresu Twisto, w Dacie wyciągu, sporządza i udostępnia Klientowi Wyciąg. Okres rozliczeniowy wskazany jest w Warunkach umowy;
- 1.21 **Pozostały limit kredytowy** oznacza pozostałą kwotę Kredytu udostępnionego Klientowi w ramach Limitu kredytowego stanowiącą różnicę pomiędzy Limitem kredytowym a sumą zrealizowanych Transakcji;
- 1.22 **Prawo bankowe** oznacza ustawę z dnia z 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe;
- 1.23 **Prowizja** oznacza wynagrodzenie należne Twisto za udzielenie i korzystanie przez Klienta z Limitu kredytowego na podstawie niniejszej Umowy, obliczona z góry jako Całkowita prowizja i należna Twisto w terminach miesięcznych jako Prowizja miesięczna. Wysokość Prowizji wskazana jest w Warunkach umowy;
- 1.24 **Prowizja całkowita** oznacza prowizję obliczoną z góry dla całego okresu trwania Umowy stanowiącą sumę Prowizji miesięcznych. Wysokość Prowizji całkowitej jest wskazana w Warunkach umowy. Dokładna wysokość Prowizji całkowitej może odbiegać od kwoty wskazanej w Warunkach umowy i zależy od korzystania przez Klienta z Produktu w trakcie całego okresu użytkowania Produktu;
- 1.25 **Prowizja miesięczna** oznacza prowizję należną Twisto od Klienta za dany Okres rozliczeniowy naliczaną w każdym pierwszym dniu danego Okresu rozliczeniowego. Wysokość Prowizji miesięcznej przedstawiono w Warunkach umowy;
- 1.26 **PWIP [Platforma Wymiany Informacji Pożyczkowej]** oznacza platformę wzajemnej wymiany danych osobowych i finansowych na temat klientów instytucji finansowych, prowadzona przez spółkę pod firmą CRIF sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie. Aktualna lista uczestników PWIP znajduje się pod niniejszym adresem URL: <http://www.credit-check.pl/uczestnicy/>;
- 1.27 **Rachunek bankowy Twisto** oznacza rachunek bankowy należący do Twisto, przeznaczony na spłaty wszystkich zobowiązań Klienta wynikających z niniejszej Umowy. Numer rachunku wskazany jest w Warunkach umowy;
- 1.28 **Regulamin serwisu** oznacza Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną Twisto wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin serwisu dostępny jest na Stronie internetowej;
- 1.29 **Reklamacja** oznacza reklamację w rozumieniu art. 2 ust. 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, t. j. wystąpienie Klienta skierowane do Twisto, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Twisto usług;
- 1.30 **Sprzedawca** oznacza sprzedawcę współpracującego z Twisto, od którego Klient nabywa towary lub usługi z użyciem Produktu. Aktualna lista Sprzedawców znajduje się na Stronie internetowej;
- 1.31 **Strona internetowa** oznacza stronę internetową należącą do Twisto znajdująca się pod adresem <https://www.twisto.pl/>;
- 1.32 **Termin spłaty** oznacza termin spłaty Miesięcznej kwoty do spłaty. Termin spłaty jest wskazany w Warunkach umowy, natomiast dokładny Termin spłaty zostanie każdorazowo wskazany w Wyciągu. Jeżeli Termin spłaty przypada na sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas Termin spłaty zostaje przesunięty na kolejny dzień roboczy przypadający po tym dniu;
- 1.33 **Transakcja** oznacza jakąkolwiek zainicjowaną przez Klienta czynność przewidzianą w pkt 4.1 Umowy, w wykonaniu której Twisto dokonuje uruchomienia środków pieniężnych udostępnionych Klientowi w ramach Limitu kredytowego;
- 1.34 **Umowa lub Umowa Twisto Free** oznacza niniejszą umowę o kredyt odnawialny w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 5 Ustawy;
- 1.35 **Ustawa** oznacza ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;

- 1.36 **Ustawa o BIG** oznacza ustawę z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych;
- 1.37 **Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji** oznacza ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
- 1.38 **Warunki umowy** oznaczają tabelę pod nazwą „Warunki Umowy Twisto Free” zawierającą najważniejsze dane dotyczące Produktu;
- 1.39 **Wniosek kredytowy** oznacza wniosek Klienta o Produkt złożony za pośrednictwem Konta Twisto;
- 1.40 **Wyciąg** oznacza wykaz wszystkich Transakcji wykonanych przez Klienta w danym miesiącu sporządzany przez Twisto w okresach miesięcznych w Dacie wyciągu;
- 1.41 **Załącznik** oznacza załącznik do niniejszej Umowy.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1 Na warunkach określonych w niniejszej Umowie Twisto udostępnia Klientowi Produkt do wysokości Limitu kredytowego, a Klient jest uprawniony do korzystania z Produktu.
- 2.2 Dokładne parametry zmienne dotyczące Produktu zostały określone w Warunkach umowy.

3. Zawarcie Umowy i udzielenie Kredytu

- 3.1 Strony zawierają niniejszą Umowę, o ile zostały spełnione następujące warunki wstępne:
 - 3.1.1 Klient jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - 3.1.2 Klient jest konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, t. j. jest osobą fizyczną zawierającą Umowę dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową Klienta;
 - 3.1.3 Klient założył Konto Twisto zgodnie z postanowieniami Regulaminu serwisu;
 - 3.1.4 Klient złożył Wniosek kredytowy za pośrednictwem Konta Twisto, w którym podał prawdziwe dane dotyczące sytuacji osobistej, rodzinnej i finansowej Klienta, ze wskazaniem Limitu kredytowego, którego otrzymaniem Klient jest zainteresowany;
 - 3.1.5 w trakcie składania Wniosku kredytowego na Stronie internetowej Klient wyraził odpowiednie zgody niezbędne do Oceny zdolności kredytowej przez Twisto w zewnętrznych bazach danych;
 - 3.1.6 Twisto przeprowadziło Ocenę zdolności kredytowej z wynikiem pozytywnym;
 - 3.1.7 Klient udzielił Twisto pełnomocnictwa upoważniającego Twisto do zawarcia w imieniu Klienta Umowy z Twisto jako drugą stroną Umowy.
- 3.2 Po złożeniu Wniosku kredytowego Twisto dokona rozpatrzenia Wniosku kredytowego, w tym dokona Oceny zdolności kredytowej. W procesie Oceny zdolności kredytowej Twisto może korzystać z własnych lub zewnętrznych baz danych.
- 3.3 Jeżeli wynik Oceny zdolności kredytowej jest:
 - 3.3.1 pozytywny – Twisto poinformuje o tym Klienta poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na adres e-mail Klienta i numer telefonu komórkowego Klienta podany w trakcie zakładania Konta Twisto;
 - 3.3.2 negatywny – Twisto poinformuje o tym Klienta poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na adres e-mail Klienta i numer telefonu komórkowego Klienta podany w trakcie zakładania Konta Twisto wraz z dodatkowymi, bezpłatnymi informacjami na temat wyniku Oceny zdolności kredytowej ze wskazaniem baz danych, z których uzyskano stosowne informacje.
- 3.4 W razie pozytywnego wyniku Oceny zdolności kredytowej Twisto, występując w charakterze pełnomocnika Klienta na podstawie pełnomocnictwa udzielonego Twisto przez Klienta w procesie składania Wniosku kredytowego, zawrze w imieniu Klienta Umowę z Twisto jako drugą stroną Umowy.
- 3.5 Po zawarciu Umowy Twisto prześle na adres e-mail Klienta wskazany w Koncie Twisto Formularz informacyjny oraz Umowę sporządzoną w formie elektronicznej, o czym poinformuje Klienta w odpowiedniej wiadomości SMS przesłanej na numer telefonu komórkowego Klienta.

4. Korzystanie z Produktu

- 4.1 Klient może korzystać z Produktu poprzez dokonywanie następujących rodzajów Transakcji:

- 4.1.1 nabywanie towarów lub usług od Sprzedawców. Klient nie może korzystać z Produktu w celu zakupu towarów lub usług od osób trzecich, niewskazanych przez Twisto jako Sprzedawcy, przy czym aktualna lista Sprzedawców dostępna jest na Stronie internetowej;
- 4.1.2 dokonywanie transakcji płatniczych – w przypadku zawarcia przez Klienta odrębnej umowy o świadczenie usług płatniczych z Twisto lub podmiotem współpracującym z Twisto i na zasadach określonych w tej umowie;
- 4.1.3 spłatę zobowiązań Klienta względem Twisto wynikających z innych umów zawartych pomiędzy Stronami – na podstawie osobnej dyspozycji Klienta, w tym złożonej za pośrednictwem Konta Twisto.
- 4.2 Z uwzględnieniem postanowień pkt 4.1 Klient może korzystać z Produktu według uznania Klienta, w granicach Limitu kredytowego przyznanego Klientowi przez Twisto. Limit kredytowy jest wskazany w Warunkach umowy.
- 4.3 W przypadku Transakcji, o której mowa w pkt 4.1.1, Twisto dokona w imieniu Klienta wypłaty kwoty środków pieniężnych równej cenie zakupionych towarów lub usług na rzecz Sprzedawcy (art. 393 § 1 Kodeksu cywilnego w związku z art. 3 ust. 2 pkt 4 Ustawy). Każda Transakcja dokonana przez Klienta u współpracujących z Twisto Sprzedawców będzie traktowana jako dyspozycja dla Twisto do wypłaty danej kwoty środków pieniężnych w imieniu Klienta wskazanemu Sprzedawcy i w ciężar Limitu kredytowego. Twisto wypłaci pieniądze Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż następnego dnia roboczego od Daty transakcji.
- 4.4 W przypadku Transakcji, o której mowa w pkt 4.1.2, szczegółowe zasady dotyczące korzystania z Produktu będą wskazane w odrębnej umowie o świadczenie usług płatniczych, o której mowa w pkt 4.1.2.
- 4.5 Każda Transakcja dokonana przez Klienta obniża wysokość Pozostałego limitu kredytowego.
- 4.6 Jeżeli Transakcja przekroczy wartość Pozostałego limitu kredytowego, Twisto odmówi przeprowadzenia Transakcji zainicjowanej przez Klienta i w takim przypadku postanowienia pkt 4.3 i 4.4 nie mają zastosowania.

5. Ewidencjonowanie Transakcji i Wyciąg

- 5.1 Twisto będzie na bieżąco monitorować dokonywane przez Klienta Transakcje, lista których będzie w każdym czasie dostępna dla Klienta w Koncie Twisto.
- 5.2 Po zakończeniu danego Okresu rozliczeniowego, w Dacie wyciągu, Twisto sporządzi i udostępni Klientowi Wyciąg w Koncie Twisto. Wyciąg będzie zawierać następujące informacje:
 - 5.2.1 listę Transakcji dokonanych przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym;
 - 5.2.2 Limit kredytowy;
 - 5.2.3 Kwotę zadłużenia;
 - 5.2.4 Pozostały limit kredytowy;
 - 5.2.5 Miesięczną kwotę do spłaty;
 - 5.2.6 Termin spłaty;
 - 5.2.7 Rachunek bankowy Twisto, przeznaczony na dokonywanie spłat.

6. Koszty Produktu

Nie dotyczy – Klient nie ponosi żadnych kosztów związanych z Produktem.

7. Zwolnienie z kosztów Produktu

Nie dotyczy – Klient nie ponosi żadnych kosztów związanych z Produktem.

8. Spłata Produktu

- 8.1 Klient zobowiązany jest do spłaty na rzecz Twisto Kwoty zadłużenia wskazanej w danym Wyciągu.
- 8.2 Klient dokonuje spłaty w Okresie prolongaty, jednak nie później niż w Terminie spłaty.
- 8.3 Klient może dokonać spłaty poprzez:
 - 8.3.1 dokonanie przelewu na Rachunek bankowy Twisto wskazany w Koncie Twisto;
 - 8.3.2 skorzystanie z metod płatności online udostępnionych Klientowi za pośrednictwem Konta Twisto i Aplikacji mobilnej, o których mowa w Regulaminie serwisu.
- 8.4 Dniem spłaty jest dzień uznania Rachunku bankowego Twisto spłacaną kwotą.

- 8.5 Z zastrzeżeniem punktu 8.6 wszystkie dokonywane przez Klienta zostaną zaliczone przez Twisto w następującej kolejności:
- 8.5.1 Odsetki za opóźnienie;
 - 8.5.2 Kwota zadłużenia.
- 8.6 W przypadku braku dokonania przez Klienta spłaty, zgodnie z postanowieniami zawartymi w pkt 8.1 – 8.3, czego skutkiem będzie wszczęcie przez Twisto działań wskazanych w pkt 9.1.2, w zależności od okoliczności wszelkie dokonywane spłaty będą zaliczane przez Twisto według następującej kolejności:
- 8.6.1 koszty sądowe zasądzone na rzecz Twisto w postępowaniu sądowym;
 - 8.6.2 koszty sądowe przyznane na rzecz Twisto w postępowaniu o nadaniu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności;
 - 8.6.3 koszty przyznane Twisto w postępowaniu egzekucyjnym;
 - 8.6.4 koszty opłat skarbowych poniesione przez Twisto w związku z udzieleniem pełnomocnictwa profesjonalnemu pełnomocnikowi procesowemu;
 - 8.6.5 koszty zastępstwa procesowego zasądzone na rzecz Twisto w postępowaniu sądowym;
 - 8.6.6 koszty zastępstwa procesowego przyznane na rzecz Twisto w postępowaniu o nadaniu tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności;
 - 8.6.7 koszty zastępstwa procesowego przyznane Twisto w postępowaniu egzekucyjnym;
 - 8.6.8 Odsetki za opóźnienie;
 - 8.6.9 Kwota zadłużenia.

9. Brak spłaty Produktu

- 9.1 W przypadku braku dokonania przez Klienta spłaty zgodnie z postanowieniami zawartymi w pkt 8.1 – 8.3, wówczas Twisto ma prawo:
- 9.1.1 naliczyć Odsetki za opóźnienie t. j. maksymalne odsetki za opóźnienie w wysokości dwukrotności odsetek ustawowych za opóźnienie stanowiących sumę stopy referencyjnej Narodowego Banku Centralnego i 5,5 punktu procentowego;
 - 9.1.2 wszczęć wobec Klienta postępowanie sądowe, postępowanie w sprawie nadania klauzuli wykonalności tytułowi egzekucyjnemu i postępowanie egzekucyjne celem odzyskania należności;
 - 9.1.3 przekazać informacje dotyczące zalegania przez Klienta ze spłatą do KBIG;
 - 9.1.4 przekazać informacje dotyczące zalegania przez Klienta ze spłatą do PWIP.
- 9.2 Bez uszczerbku dla postanowień zawartych w punkcie 9.1 niniejszej Umowy, Twisto może również:
- 9.2.1 wysłać monity na adres e-mail Klienta;
 - 9.2.2 wysłać monity w formie wiadomości SMS na numer telefonu Klienta;
 - 9.2.3 wysłać Klientowi monity pocztą;
 - 9.2.4 kontaktować się telefonicznie bezpośrednio z Klientem;
 - 9.2.5 podejmować czynności windykacyjne pod adresem zamieszkania Klienta;
 - 9.2.6 zlecić dokonywanie czynności wskazanych w pkt 9.2.1 – 9.2.5 zewnętrznym podmiotom świadczącym usługi windykacyjne;
 - 9.2.7 dokonać zbycia wierzytelności przysługującej Twisto w stosunku do Klienta.
- 9.3 Twisto będzie podejmować i przeprowadzać czynności wymienione w pkt 9.1 i 9.2 niniejszej Umowy według własnego uznania Twisto, z zachowaniem przepisów prawa oraz zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

10. Wcześniejsza spłata Produktu

- 10.1 Klient może w każdym czasie dokonać wcześniejszej spłaty przed Terminem spłaty.

11. Odstąpienie od Umowy

- 11.1 Klient może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni licząc od dnia zawarcia Umowy.
- 11.2 W celu odstąpienia od Umowy Klient powinien złożyć Twisto oświadczenie o odstąpieniu od Umowy z zachowaniem następującej formy pod rygorem nieważności:

- 11.2.1 w formie pisemnej (art. 78 Kodeksu cywilnego) – przesyłając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy podpisane własnoręcznie przez Klienta na adres korespondencyjny Twisto: ul. Smolna 40, 00-375 Warszawa; lub
- 11.2.2 w formie elektronicznej (art. 78¹ § 1 Kodeksu cywilnego) - przesyłając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy podpisane przez Klienta przy użyciu podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu na adres e-mail Twisto kontakt@twisto.pl.
- 11.3 Składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik nr 1 do Umowy.
- 11.4 Termin na odstąpienie od Umowy jest zachowany, jeżeli Klient prześle oświadczenie o odstąpieniu od Umowy przed upływem terminu wskazanego w punkcie 11.1.
- 11.5 Po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Klient jest zobowiązany zwrócić Twisto pozostającą do spłaty Kwotę zadłużenia w terminie 30 dni licząc od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
- 11.6 W przypadku zwrotu przez Klienta Kwoty zadłużenia w terminie, o którym mowa w punkcie 11.5, Klient nie ponosi żadnych kosztów związanych z odstąpieniem od Umowy.
- 11.7 W przypadku braku zwrotu przez Klienta Kwoty zadłużenia w terminie, o którym mowa w punkcie 11.6, Twisto rozpocznie naliczanie (maksymalnych) Odsetek za opóźnienie od niezwróconej w terminie Kwoty zadłużenia, a Klient będzie zobowiązany do zwrotu Twisto Kwoty zadłużenia wraz z naliczonymi Odsetkami za opóźnienie.

12. Wypowiedzenie Umowy

- 12.1 Klient może wypowiedzieć niniejszą Umowę w dowolnym momencie, bez ponoszenia dodatkowych kosztów, poprzez złożenie Twisto oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 12.2 Klient korzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy poprzez złożenie Twisto oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w następującej formie pod rygorem nieważności:
 - 12.2.1 w formie pisemnej (art. 78 Kodeksu cywilnego) – przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy podpisane własnoręcznie przez Klienta na adres korespondencyjny Twisto: ul. Smolna 40, 00-375 Warszawa; lub
 - 12.2.2 w formie elektronicznej (art. 78¹ § 1 Kodeksu cywilnego) - przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy podpisane przez Klienta przy użyciu podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu na adres e-mail Twisto kontakt@twisto.pl.
- 12.3 Twisto może wypowiedzieć niniejszą Umowę w dowolnym momencie poprzez złożenie Klientowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- 12.4 Twisto korzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy poprzez złożenie Klientowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w następującej formie pod rygorem nieważności:
 - 12.4.1 w formie pisemnej (art. 78 Kodeksu cywilnego) - przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy podpisane własnoręcznie przez reprezentanta Twisto na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Koncie Twisto; lub
 - 12.4.2 w formie elektronicznej (art. 78¹ § 1 Kodeksu cywilnego) - przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy podpisane przez reprezentanta Twisto przy użyciu podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu na adres e-mail Klienta wskazany w Koncie Twisto.
- 12.5 Bez względu na postanowienia pkt 12.3 Twisto może rozwiązać Umowę bez okresu wypowiedzenia w przypadku, jeżeli:
 - 12.5.1 Klient przekazał Twisto nieprawdziwe lub niepełne dane osobowe, co uniemożliwia lub utrudnia Twisto dochodzenie roszczeń wobec Klienta;
 - 12.5.2 Klient przekazał Twisto nieprawdziwe lub niepełne dane mające wpływ na Ocenę zdolności kredytowej, jeżeli w sytuacji, w której Klient podałby prawdziwe dane, wynik Oceny jego zdolności kredytowej byłby negatywny.
- 12.6 Ponadto na podstawie art. 43 ust. 1 Ustawy Twisto jest uprawniony do wypowiedzenia Klientowi Umowy w przypadku opóźnienia Klienta ze spłatą na rzecz Twisto Kwoty zadłużenia wskazanej w co najmniej dwóch ostatnich Wyciągach oraz dokonania przez Twisto negatywnej Oceny zdolności kredytowej Klienta.

13. Ochrona danych osobowych

- 13.1 Administratorem danych osobowych Klienta jest Twisto Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 2, 02-566 Warszawa.
- 13.2 Twisto przetwarza dane Klienta w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonywania niniejszej Umowy i zapewnienia zgodności działań Twisto z odpowiednimi przepisami, w tym z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Ustawą, Prawem bankowym i Ustawą o BIG.
- 13.3 Twisto informuje Klienta, że:
- 13.3.1 Twisto wyznaczył inspektora danych osobowych, z którym Klient może kontaktować się przesyłając e-mail na adres: ido@twisto.pl;
 - 13.3.2 Klient przekazuje swoje dane osobowe dobrowolnie, jednak są one niezbędne do zawarcia i wykonywania niniejszej Umowy;
 - 13.3.3 Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, do ich poprawienia, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przekazywania oraz prawo sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych Klienta.
- 13.4 Więcej informacji dotyczących zasad przetwarzania danych, w tym dotyczących rodzajów, celów i podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych, odbiorców lub kategorii danych osobowych i praw Klienta związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient może znaleźć w [Klauzuli informacyjnej RODO Twisto](#).

14. Bazy danych

- 14.1 Klient przyjmuje do wiadomości, że Twisto jest instytucją pożyczkową w rozumieniu art. 5 ust. 2a lit. c) Ustawy, w związku z czym w celu realizacji wymogów zawartych w art. 9 ust. 1 i 2 Ustawy, Twisto ma obowiązek Oceny zdolności kredytowej Klienta, w tym korzystając z własnych baz danych Twisto i baz danych prowadzonych przez KBIG lub PWIP.
- 14.2 W związku z postanowieniem pkt 14.1 Twisto informuje Klienta, że w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia Oceny zdolności kredytowej i realizacji obowiązków nałożonych na Twisto przez prawo, w tym przez Ustawę, Prawo bankowe i Ustawę o BIG, dane osobowe Klienta i informacje dotyczące zobowiązań Klienta wynikających z niniejszej Umowy będą przetwarzane przez Twisto na podstawie zgód Klienta udzielonych Twisto wraz ze złożeniem Wniosku kredytowego na Stronie internetowej i mogą być przez Twisto ujawniane następującym podmiotom:
- 14.2.1 Krajowemu Biuru Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Krakowie przy ul. Lublańskiej 38, 31-476 Kraków;
 - 14.2.2 uczestnikom PWIP. Aktualna lista uczestników PWIP znajduje się pod niniejszym adresem URL: <http://www.credit-check.pl/uczestnicy/>.
- 14.3 Ponadto Twisto informuje Klienta, że:
- 14.3.1 przekazanie danych i zgód Klienta, o których mowa w pkt 14.2 Umowy jest dobrowolne, jednak konieczne do przeprowadzenia Oceny zdolności kredytowej Klienta;
 - 14.3.2 Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich poprawienia, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania i przekazywania danych osobowych Klienta;
 - 14.3.3 Klient może wycofać zgody, o których mowa w pkt 14.2 Umowy, jednak wycofanie ich może negatywnie wpłynąć na wynik Oceny zdolności kredytowej przeprowadzanej przez Twisto oraz na zawarcie Umowy.

15. Reklamacje i alternatywne rozwiązywanie sporów

- 15.1 Klient może składać Twisto Reklamacje dotyczące zawarcia i wykonywania niniejszej Umowy.
- 15.2 Klient może wnieść Reklamację:
- 15.2.1 w formie pisemnej:
 - 15.2.1.1 przesyłając Reklamację pocztą na adres korespondencyjny Twisto: ul. Smolna 40, 00-375 Warszawa;
 - 15.2.1.2 składając Reklamację osobiście w biurze Twisto przy ul. Smolna 40, 00-375 Warszawa;
 - 15.2.2 ustnie – przez telefon kontaktując się z Działem obsługi klienta lub osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w biurze Twisto przy ul. Smolna 40, 00-375 Warszawa;
 - 15.2.3 w formie dokumentowej lub elektronicznej – przesyłając Reklamację na adres reklamacje@twisto.pl.

- 15.3W celu usprawnienia procedury rozpatrywania Reklamacji Twisto Klient powinien zawrzeć w Reklamacji następujące informacje:
- 15.3.1 dane identyfikacyjne i kontaktowe Klienta;
 - 15.3.2 opis sprawy;
 - 15.3.3 zastrzeżenia dotyczące świadczonej Usługi;
 - 15.3.4 żądania lub oczekiwania odnośnie sposobu rozpatrzenia Reklamacji.
- 15.4Twisto rozpatrzy Reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty wniesienia Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie Reklamacji w ciągu 30 dni jest niemożliwe, Twisto poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz poda Klientowi spodziewaną datę rozpatrzenia Reklamacji, która nie będzie dłuższa niż 60 dni od otrzymania Reklamacji przez Twisto.
- 15.5Odpowiedź na Reklamację Klient otrzyma na piśmie lub innym trwałym nośniku. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona na adres e-mail Klienta.
- 15.6Wszelkie ewentualne spory powstałe między Klientem i Twisto dotyczące zawarcia lub wykonywania Umowy, w szczególności wynikające z negatywnego rozpatrzenia Reklamacji, stosownie do art. 35 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji mogą zostać na wniosek Klienta rozwiązane na drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów. Organem właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów 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/>.
- 15.7W celu rozwiązania powstałego sporu pomiędzy Klientem a Twisto, Klient może również skorzystać z utworzonej przez Komisję Europejską „Europejskiej platformy internetowej rozstrzygnięcia 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/>.

16. Warunki dotyczące zmian Umowy

- 16.1Twisto może jednostronnie zmienić Umowę w przypadku:
- 16.1.1 zmiany przepisów prawa dotyczących wykonywania niniejszej Umowy, w szczególności tych, których przestrzeganie lub wprowadzenie jest wiążące dla Twisto;
 - 16.1.2 zmiany interpretacji lub stosowania właściwych przepisów, w szczególności w wyniku orzeczeń wydanych przez właściwe sądy, trybunały lub organy administracyjne, zwłaszcza przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, a także wskutek wydania lub zmiany odnośnych rekomendacji, dobrych praktyk lub uchwał przez organy i urzędy administracyjne lub stowarzyszenia branżowe z sektora działalności Twisto;
 - 16.1.3 wprowadzenia przez Twisto nowych rozwiązań technologicznych wpływających na wykonywanie niniejszej Umowy, o ile takie zmiany nie będą miały wpływu na koszty Produktu.
- 16.2W przypadku zamiaru wprowadzenia zmian do Umowy wskutek okoliczności wymienionych w pkt 16.1 Twisto poinformuje Klienta o zmianach w formie wskazanej w pkt 12.4.2 z zachowaniem co najmniej 14-dniowego terminu. W zawiadomieniu Twisto przekaże Klientowi nowe brzmienie Umowy wraz z informacją o powodach i podstawach do wprowadzenia przedmiotowych zmian, zakresie zmian i o prawie Klienta do wypowiedzenia Umowy. Zmiana Umowy wejdzie w życie po upływie okresu wskazanego w zawiadomieniu, o ile Klient nie dokona wypowiedzenia Umowy w tym okresie. Jeżeli Klient dokona wypowiedzenia Umowy, nowe brzmienie Umowy nie będzie wiążące dla Klienta, a Umowa ulegnie rozwiązaniu po upływie okresu wypowiedzenia.
- 16.3W przypadku zmiany przez Narodowy Bank Polski stóp referencyjnych mających wpływ na maksymalne Odsetki kapitałowe i Odsetki za opóźnienie, Twisto niezwłocznie poinformuje o tej okoliczności Klienta przesyłając odpowiednie informacje na adres e-mail Klienta. Zmiany te staną się obowiązujące dla Klienta z dniem

poinformowania o nich Klienta w trybie przewidzianym w poprzednim zdaniu. Zmiana stóp procentowych Narodowego Banku Polskiego nie stanowi zmiany Umowy w rozumieniu pkt 16.1, w związku z czym Klientowi nie przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z tego tytułu.

17. Postanowienia końcowe

- 17.1 Strony będą się wzajemnie informować o każdej zmianie danych identyfikacyjnych lub adresu do korespondencji.
- 17.2 Klient będzie informować Twisto o każdej zmianie danych identyfikacyjnych lub adresu do korespondencji poprzez aktualizację odpowiednich danych Klienta w Koncie Twisto.
- 17.3 Twisto będzie informować Klienta o każdej zmianie danych identyfikacyjnych lub adresu do korespondencji poprzez przesłanie stosownej informacji na adres e-mail Klienta wskazany w Koncie Twisto.
- 17.4 Zmiana danych identyfikacyjnych lub adresu do korespondencji nie jest zmianą Umowy.
- 17.5 Wszystkie oświadczenia dotyczące wykonywania Umowy, przesłane e-mailem lub SMS-em, mają wyłącznie charakter informacyjny i nie stanowią oświadczeń woli Stron.
- 17.6 Klient przyjmuje do wiadomości, że Dział obsługi klienta może kontaktować się z Klientem, w szczególności w sprawach dotyczących weryfikacji Klienta, Oceny zdolności kredytowej, w celu wyjaśnienia ewentualnych drobnych błędów lub literówek zawartych w Koncie Twisto, we Wniosku kredytowym lub w Umowie.
- 17.7 Klient może kontaktować się z Działem obsługi klienta we wszystkich sprawach związanych z Kontem Twisto, Wnioskiem kredytowym, jak również zawarciem czy wykonywaniem Umowy. Dane kontaktowe i godziny pracy Działu obsługi klienta są wskazane na Stronie internetowej.
- 17.8 W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Ustawy, Kodeksu cywilnego, Prawa bankowego, Ustawy o BIG oraz Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji.
- 17.9 Twisto informuje Klienta, że właściwym organem nadzorczym nad działalnością Twisto jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie przy ul. Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

Załączniki:

- 1) Wzór formularza odstąpienia od Umowy.

Klient

(w imieniu którego jako pełnomocnik działa Twisto Polska sp. z o.o.)

W imieniu Twisto Polska sp. z o.o.

Umowa jest opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

Załącznik nr 1 do Umowy Twisto Free – Formularz odstąpienia od Umowy

Miejscowość i data

*Imię, nazwisko i
adres do korespondencji
Klienta*

Twisto Polska sp. z o.o.
Puławska 2
02-566, Warszawa

Adres do korespondencji:
ul. Smolna 40
00-375, Warszawa

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Ja, niżej podpisany(-a):

na podstawie art. 53 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 15 maja 2011 roku oraz pkt 11 Umowy Twisto Free zawartej w dniu r. z Twisto Polska sp. z o.o. (zwanej dalej jako „**Umowa**”);

niniejszym oświadczam, że:

- 1) odstępuję od Umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia;
- 2) zobowiązuję się do zwrotu wszystkich środków pieniężnych wykorzystanych na podstawie Umowy, zgodnie z pkt 11 Umowy, na rachunek bankowy Twisto Polska sp. z o.o. o numerze prowadzony przez ING Bank Śląski S.A.

Czytelny podpis Klienta