

## **REGULAMIN PROMOCJI „Dodatkowa Karta dla Klientów Twisto”**

### **1. Organizator**

Organizatorem niniejszej promocji „Dodatkowa Karta dla Klientów Twisto” jest spółka Twisto Payments a.s. z siedzibą w Pradze, Republika Czeska.

### **2. Definicje**

2.1 Poniżej zdefiniowane pojęcia użyte w Regulaminie mają następujące nadane im znaczenie:

- 2.1.1 **Karta** oznacza wydaną przez Twisto Payments a.s. fizyczną kartę płatniczą udostępnioną użytkownikowi do używania w celu korzystania z limitu kredytowego;
- 2.1.2 **Klient** oznacza konsumenta w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny;
- 2.1.3 **Konto Twisto** oznacza osobisty panel administracyjny Uczestnika, do którego Uczestnik ma dostęp za pośrednictwem Strony internetowej lub Aplikacji mobilnej;
- 2.1.4 **Organizator** lub **Twisto** oznacza spółkę akcyjną prawa czeskiego Twisto payments a.s. z siedzibą w Pradze, adres: Újezd 450/40, Malá Strana, kod pocztowy: 118 00 Praha 1, Czechy, numer identyfikacyjny 016 15 165, wpisaną do Rejestru Handlowego Sekcja B prowadzonego przez of Sąd Miejski w Pradze pod numerem 19085, świadcząca na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Usługi płatnicze w ramach działalności transgranicznej w charakterze unijnej instytucji płatniczej na podstawie zezwolenia wydanego przez Narodowy Bank Czeski
- 2.1.5 **Twisto Polska** oznacza spółkę działającą pod firmą 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 6 627 950,00 zł, wpisaną do rejestru instytucji pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP000456;
- 2.1.6 **Promocja** oznacza niniejszą promocję „Dodatkowa Karta dla Klientów Twisto”;
- 2.1.7 **Regulamin** oznacza niniejszy Regulamin promocji „Dodatkowa Karta dla Klientów Twisto”;
- 2.1.8 **Reklamacja** oznacza reklamację w rozumieniu art. 2 ust. 2 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji, tj. wystąpienie Klienta skierowane do Twisto, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Twisto usług;
- 2.1.9 **Strona internetowa** oznacza stronę internetową znajdującą się pod adresem [www.twisto.pl](http://www.twisto.pl);
- 2.1.10 **Umowa o kredyt odnawialny** oznacza umowę o odnawialny kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 5 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim oferowany przez Twisto Polska za pośrednictwem Strony internetowej;
- 2.1.11 **Umowa** oznacza zawartą pomiędzy Klientem a Twisto umowę o świadczenie wybranej przez Klienta Usługi płatniczej określonej w Regulaminie usług płatniczych;
- 2.1.12 **Uczestnik** oznacza Klienta, który spełnił warunki uczestnictwa w Promocji określone w pkt 4 Regulaminu.

2.2 Terminy pisane w Regulaminie wielką literą, o ile nie zostały zdefiniowane w pkt 2.1 Regulaminu, mają znaczenie nadane im w Umowie.

### **3. Postanowienia ogólne**

- 3.1 Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie zasad Promocji.
- 3.2 Promocja jest przeznaczona dla Klientów, którzy spełnią warunki określone w pkt 4 Regulaminu.
- 3.3 Promocja trwa **od dnia 8.11.2021 r. do dnia 31.05.2022 r.**

- 3.4 Miejscem prowadzenia Promocji jest terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- 3.5 Szczegółowe zasady wydawnictwa Kart przez Twisto Payments a.s. opisane są „Regulaminie Świadczenia Usług Płatniczych przez Twisto Payments a.s.”.

#### **4. Uczestnictwo w Promocji**

- 4.1 Uczestnikiem może być wyłącznie Klient, który spełni łącznie następujące warunki:
  - 4.1.1 jest osobą pełnoletnią posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych;
  - 4.1.2 jest konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego;
  - 4.1.3 w okresie trwania Promocji ma zawartą lub zawrze z Twisto Umowę oraz aktywny Plan Space (lub inny o podobnej nazwie, posiadający cechy odpłatności) zgodnie z Regulaminem planów;
  - 4.1.4 w okresie trwania Promocji ma zawartą lub zawrze z Twisto Polska Umowę o kredyt odnawialny;
  - 4.1.5 przystąpił do Promocji w sposób wskazany w pkt 4.2 Regulaminu;
  - 4.1.6 złoży oświadczenie woli w przedmiocie wnioskowania o wydanie drugiej Karty.
- 4.2 Klient przystępuje do Promocji poprzez:
  - 4.2.1 zapoznanie się z treścią Regulaminu i jego zaakceptowanie poprzez złożenie oświadczenia woli o którym mowa w pkt 4.1.6.
- 4.3 Uczestnik ma prawo zrezygnować z uczestnictwa w Promocji w dowolnym momencie trwania Promocji poprzez złożenie Twisto oświadczenia o rezygnacji z udziału w Promocji na adres [konkurs@twisto.pl](mailto:konkurs@twisto.pl).

#### **5. Rabat**

- 5.1 W okresie trwania Promocji Uczestnik, po spełnieniu warunków określonych w pkt 4.1 i 4.2 Regulaminu, jest uprawniony do rabatu w postaci możliwości uzyskania drugiej Karty.

#### **6. Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów**

- 6.1 Uczestnik może składać Reklamacje dotyczące Promocji:
  - 6.1.1 w formie pisemnej - przesyłając Reklamację pocztą na adres korespondencyjny Twisto: ul. Smolna 40, 00-375 Warszawa lub składając Reklamację osobiście w biurze Twisto przy ul. Smolna 40, 00-375 Warszawa;
  - 6.1.2 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;
  - 6.1.3 w formie dokumentowej lub elektronicznej - przesyłając Reklamację na adres [reklamacje@twisto.pl](mailto:reklamacje@twisto.pl).
- 6.2 W celu usprawnienia procedury rozpatrywania Reklamacji Twisto Klient powinien zawrzeć w Reklamacji następujące informacje:
  - 6.2.1 dane identyfikacyjne i kontaktowe Klienta;
  - 6.2.2 opis sprawy;
  - 6.2.3 zastrzeżenia dotyczące świadczonej Usługi;
  - 6.2.4 żądania lub oczekiwania odnośnie sposobu rozpatrzenia Reklamacji.
- 6.3 Twisto 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.
- 6.4 Odpowiedź na Reklamację Klient otrzyma na piśmie lub innym trwałym nośniku. Na wniosek Klienta odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona na adres e-mail Klienta.
- 6.5 Wszelkie ewentualne spory powstałe między Klientem i Twisto dotyczące Promocji, w szczególności wynikające z negatywnego rozpatrzenia Reklamacji, stosownie do art. 35 Ustawy o rozpatrywaniu

**Regulamin promocji „[Dodatkowa Karta dla Klientów Twisto]” w brzmieniu obowiązującym od dnia 8 listopada 2021 r.**

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/>.

- 6.6 W celu rozwiązania powstałego sporu pomiędzy Klientem a Twisto, Klient może również skorzystać z utworzonej przez Komisję Europejską „Europejskiej platformy internetowego rozstrzygania 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/>.

## **7. Ochrona danych osobowych**

- 7.1 Administratorem danych osobowych Uczestników jest Twisto.
- 7.2 Twisto będzie przetwarzać dane osobowe Uczestników w celu organizacji i przeprowadzenia Promocji, a także w celu rozpatrzenia ewentualnych reklamacji Uczestników, o których mowa w pkt 7 Regulaminu.
- 7.3 Dane osobowe Uczestników będą przetwarzane przez okres trwania Promocji oraz po jego zakończeniu do dnia upływu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z Promocji lub do dnia wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych osobowych wynikającego z przepisów prawa, w tym przepisów podatkowych. Po upływie powyższego okresu dane osobowe Uczestników zostaną zanonimizowane.
- 7.4 Podanie przez Uczestnika danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne do wzięcia udziału w Promocji.
- 7.5 Uczestnikowi przysługuje prawo dostępu do treści danych osobowych i ich poprawiania, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych.
- 7.6 Pozostałe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Twisto dostępne są w panelu administracyjnym Uczestnika w sekcji „Dokumenty”.

## **8. Postanowienia końcowe**

- 8.1 O ile co innego nie wynika z właściwych regulaminów, akcje promocyjne i konkursy organizowane przez Twisto nie łączą się i posiadają odrębne regulaminy.
- 8.2 Regulamin jest dostępny na Stronie internetowej [www.twisto.pl](http://www.twisto.pl) w sekcji „Regulaminy Usług”.
- 8.3 Twisto zastrzega sobie prawo zmiany treści Regulaminu w czasie trwania Promocji. Zmiana Regulaminu nie powoduje utraty przez Uczestnika praw nabytych przed zmianą Regulaminu. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie ogłoszona poprzez zamieszczenie przez Twisto odpowiedniej informacji na Stronie internetowej ze wskazaniem daty, od której obowiązuje zmieniona treść Regulaminu oraz poprzez umieszczenie go na stronie internetowej [www.twisto.pl](http://www.twisto.pl).
- 8.4 Treść Regulaminu obowiązującego przed zmianą przekazywana będzie Uczestnikowi bezpłatnie na jego żądanie zgłoszone Twisto na adres poczty elektronicznej [konkurs@twisto.pl](mailto:konkurs@twisto.pl).
- 8.5 Organem nadzorczym wobec Twisto payments w zakresie danych osobowych jest Urząd Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Pradze (Urad pro ochranu osobnich udaju; adres: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, adres strony internetowej: <https://www.uoou.cz/>).
- 8.6 Regulamin wchodzi w życie z dniem 8.11.2021 r.