

## 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	
<b>Limit kredytowy</b>	.....zł
<b>Prowizja miesięczna</b>	0 zł
<b>Prowizja całkowita (suma Prowizji miesięcznych)</b>	0 zł
<b>Odsetki kapitałowe (oprocentowanie Kredytu)</b>	0 % Oprocentowanie zmienne uzależnione od aktualnej wysokości stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego.
<b>Całkowity koszt kredytu</b>	0 zł
<b>Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania (RRSO)</b>	0 %
<b>Miesięczna kwota do spłaty</b>	Kwota zadłużenia każdorazowo wskazana w comiesięcznym Wyciągu.
<b>Całkowita kwota do spłaty</b>	..... 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).
<b>Okres rozliczeniowy</b>	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.

<b>Data wyciągu</b>	1 dzień każdego kolejnego miesiąca kalendarzowego przypadającego po danym Okresie rozliczeniowym.
<b>Okres prolongaty</b>	14 dni liczonych od Daty wyciągu
<b>Termin spłaty</b>	15 dzień miesiąca kalendarzowego (14 dzień liczony od Daty wyciągu)
<b>Okres obowiązywania Umowy</b>	Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
<b>Rachunek bankowy Twisto</b>	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](mailto: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. 22<sup>1</sup> 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 Ocenę 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 § 2<sup>1</sup> 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. 22<sup>1</sup> 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 wszcząć 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. Zgody 3/8, 00-018 Warszawa; lub
- 11.2.2 w formie elektronicznej (art. 78<sup>1</sup> § 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](mailto: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. Zgody 3/8, 00-018 Warszawa; lub
  - 12.2.2 w formie elektronicznej (art. 78<sup>1</sup> § 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](mailto: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. 78<sup>1</sup> § 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 podałyby 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](mailto: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. Zgody 3/8, 00-018 Warszawa;
    - 15.2.1.2 składając Reklamację osobiście w biurze Twisto przy ul. Zgody 3/8, 00-018 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. Zgody 3/8, 00-018 Warszawa;
  - 15.2.3 w formie dokumentowej lub elektronicznej – przesyłając Reklamację na adres [reklamacje@twisto.pl](mailto: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 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/>.

## **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. Zgody 3/8  
00-018, 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*