



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1 – Postanowienia ogólne

1.1 – Niniejszy Regulamin serwisu określa warunki świadczenia przez Twisto dla Klientów Usług za pośrednictwem Strony internetowej. W szczególności Regulamin serwisu określa:

1.1.1 – rodzaje i zakres Usług świadczonych za pośrednictwem Strony internetowej lub Aplikacji mobilnej;

1.1.2 – warunki świadczenia Usług, w tym:

1.1.2.1 – wymagania techniczne konieczne do współpracy z systemem teleinformatycznym Twisto;

1.1.2.2 – zakaz zamieszczania przez Klienta nielegalnych treści na Stronie internetowej;

1.1.3 – warunki wprowadzania, modyfikowania i uchylania niniejszego Regulaminu serwisu;

1.1.4 – tryb postępowania reklamacyjnego i procedurę alternatywnego rozwiązywania sporów.

1.2 – Niniejszy Regulamin serwisu został wydany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

1.3 – Niektóre Usługi lub Funkcjonalności określone w Regulaminie serwisu mogą być świadczone wyłącznie w ramach określonego Planu. Rodzaje Planów oraz zakres produktów i usług, w tym Usług i Usług płatniczych, świadczonych przez Twisto lub podmioty współpracujące z Twisto wchodzących w skład danego Planu, określa Regulamin planów Twisto.

2 – **Definicje** Poniższej zdefiniowane pojęcia pisane wielką literą mają następujące nadane im znaczenie:

2.1 – **Aplikacja mobilna** oznacza oprogramowanie Twisto zainstalowane na urządzeniu Klienta (telefon komórkowy, tablet itp.), umożliwiające Klientowi dostęp do Konta Twisto;

2.2 – **Funkcjonalność** oznacza określone w Regulaminie serwisu rozwiązanie technologiczne umożliwiające Klientowi korzystanie z Produktów, udostępnione w Koncie Twisto;

2.3 – **Klient** oznacza konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych;





2.4 – Konto Twisto oznacza osobisty panel administracyjny Klienta zakładany podczas Procesu rejestracji, do którego Klient ma dostęp za pośrednictwem Strony internetowej lub Aplikacji mobilnej, pozwalający Klientowi na korzystanie z Produktów, w tym Funkcjonalności oraz składanie Wniosków;

2.5 – Kredyt konsumencki oznacza wyrażoną w złotych sumę wszystkich środków pieniężnych udostępnionych Klientowi przez Twisto na podstawie Umowy o kredyt konsumencki, stanowiący kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;

2.6 – Proces rejestracji oznacza szereg czynności dokonywanych przez Klienta za pośrednictwem Strony internetowej w celu założenia Konta Twisto, obejmujących nadanie loginu i hasła do Konta Twisto, etap identyfikacji i etap weryfikacji Klienta;

2.7 – Produkt oznacza odpowiednio:

2.7.1 – Kredyt konsumencki;

2.7.2 – Usługi płatnicze;

2.8 – Regulamin planów Twisto oznacza Regulamin planów Twisto dostępny pod adresem: <https://www.twisto.pl/>;

2.9 – Regulamin serwisu oznacza niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Twisto Polska sp. z o.o.;

2.10 – Regulamin usług płatniczych oznacza Regulamin świadczenia usług płatniczych przez Twisto payments a.s.;

2.11 – Reklamacja oznacza reklamację w rozumieniu art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym tj. wystąpienie Klienta skierowane do Twisto lub Twisto payments, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczonych Usług;

2.12 – Sprzedawca oznacza sprzedawcę współpracującego z Twisto, od którego Klient nabywa towary i usługi przy wykorzystaniu Kredytu konsumenckiego. Aktualna lista Sprzedawców znajduje się na Stronie internetowej;

2.13 – Strona internetowa oznacza stronę internetową znajdującą się pod adresem <https://www.twisto.pl/>;

2.14 – Plan oznacza pakiet produktów i usług świadczonych przez Twisto lub podmioty współpracujące z Twisto, **których zakres określa** Regulamin planów Twisto;

2.15 – Treści oznaczają wszystkie informacje i materiały znajdujące się na Stronie internetowej, do których Klient ma dostęp;





2.16 – Twisto payments 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, świadczącą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Usługi płatnicze w ramach działalności transgranicznej w charakterze unijnej instytucji płatniczej na podstawie zezwolenia wydanego przez Narodowy Bank Czeski;

2.17 – Twisto 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 5 284 700,00 zł, wpisaną do rejestru instytucji pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP000456;

2.18 – Umowa o usługę płatniczą oznacza zawartą pomiędzy Klientem a Twisto payments umowę o świadczenie wybranej przez Klienta Usługi płatniczej określonej w Regulaminie usług płatniczych;

2.19 – Umowa o kredyt konsumencki oznacza zawartą pomiędzy Klientem a Twisto umowę o odnawialny kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 5 Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;

2.20 – Usługi oznaczają określone w Regulaminie serwisu usługi świadczone Klientom przez Twisto lub Twisto payments za pośrednictwem Strony internetowej lub Aplikacji mobilnej;

2.21 – Usługi płatnicze oznaczają usługi płatnicze świadczone przez Twisto payments na rzecz Klienta na podstawie Regulaminu usług płatniczych oraz Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

2.22 – Wniosek oznacza wniosek dotyczący Produktu złożony przez Klienta do Twisto lub Twisto payments za pośrednictwem Konta Twisto.

3 – Rodzaje i zakres Usług świadczonych za pośrednictwem Strony internetowej

3.1 – Za pośrednictwem Strony internetowej Twisto oraz Twisto payments świadczy Usługi wymagające oraz Usługi niewymagające założenia Konta Twisto.

3.2 – Usługi niewymagające założenia Konta Twisto to:

3.2.1 – udostępnienie, przeglądanie i pobieranie Treści przez Klienta, w tym informacji marketingowych, informacji na temat Produktów, a także szablonów dokumentów prawnych znajdujących się na Stronie internetowej;

3.2.2 – informowanie Klienta o promocjach i ofertach dotyczących Produktów.





3.3 – Usługi wymagające założenia Konta Twisto lub związane z zakładaniem Konta Twisto to:

- 3.3.1 – założenie i prowadzenie dla Klienta Konta Twisto;
- 3.3.2 – zawarcie umowy o Produkty;
- 3.3.3 – korzystanie przez Klienta z Produktów, w tym przy wykorzystaniu Funkcjonalności;
- 3.3.4 – składanie Wniosków;
- 3.3.5 – udostępnienie i przeglądanie informacji dotyczących aktualnego stanu zobowiązań Klienta wynikających z Umowy o kredyt konsumencki, w tym listy dokonanych transakcji, wydanych kwot, kwot do spłaty, kwot należnych, terminów spłat;
- 3.3.6 – udostępnienie i przeglądanie informacji dotyczących Produktów, w tym sposobu spłaty należności wynikających z Umowy o kredyt konsumencki oraz numeru rachunku bankowego do spłaty;
- 3.3.7 – aktualizowanie danych osobowych i kontaktowych Klienta;
- 3.3.8 – udostępnienie, przeglądanie i pobieranie Treści – dokumentacji prawnej dotyczącej Produktów, zawierającej wszystkie istotne dane na temat stosunków prawnych między Klientem a Twisto lub Twisto payments;
- 3.3.9 – zawarcie umów o usługi dodatkowe związane z Produktami świadczone przez podmioty współpracujące z Twisto lub Twisto payments.

3.4 – Ograniczenia w korzystaniu z Usług, Usług płatniczych lub Funkcjonalności mogą również wynikać z zakresu wybranego przez Klienta Planu.

4 – Korzystanie z Usług

4.1 – W celu skorzystania ze wszystkich Usług dostępnych za pośrednictwem Strony internetowej, Klient powinien posiadać komputer mający:

- 4.1.1 – dostęp do Internetu;
- 4.1.2 – zainstalowaną najnowszą dostępną wersją jednej z następujących przeglądarek internetowych: Microsoft Edge, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Opera lub Safari;
- 4.1.3 – aktywne pliki Cookies i obsługę Java Script;
- 4.1.4 – zainstalowany program Adobe Acrobat Reader DC.

4.2 – Ponadto, w celu lepszej optymalizacji korzystania z Usług, zaleca się, aby Klient zainstalował zaktualizowane oprogramowanie antywirusowe i firewall na panelu administratora na swoim urządzeniu.





4.3 – W celu skorzystania z Usług udostępnionych Klientowi za pośrednictwem Aplikacji mobilnej, Klient powinien posiadać telefon komórkowy posiadający:

4.3.1 – system operacyjny Android (wersja 5.0 lub nowsza) albo system operacyjny iOS (wersja 12.0 lub nowsza);

4.3.2 – zainstalowaną Aplikację mobilną Twisto dostępną w Google Play lub App Store.

4.4 – Jeżeli urządzenia Klienta nie spełniają wymogów wskazanych w ustępie 4.1 – 4.3, Twisto nie gwarantuje prawidłowego działania Strony internetowej, Aplikacji mobilnej i korzystania z Usług.

4.5 – Klient korzysta ze Strony internetowej, Aplikacji mobilnej i Usług w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu serwisu i przepisami prawa.

4.6 – Klient nie może zamieszczać na Stronie internetowej ani w Aplikacji mobilnej nielegalnych treści ani złośliwego oprogramowania.

4.7 – Ponadto wszelkie dane przekazywane przez Klienta, w tym jego dane osobowe przekazane za pośrednictwem Strony internetowej lub Aplikacji mobilnej będą zgodne z prawdą, aktualne i nie będą wprowadzać w błąd.

4.8 – Jeżeli Klient zamieści na Stronie internetowej lub w Aplikacji mobilnej informacje lub treści, które Twisto uzna za obraźliwe, niestosowne lub naruszające prawo, Twisto zastrzega sobie prawo do usunięcia tego typu informacji lub treści bez uprzedniej zgody Klienta.

5 – Konto Twisto

5.1 – W celu korzystania z Produktów Klient zakłada Konto Twisto. Założenie Konta Twisto i złożenie Wniosku o Produkty odbywają się równocześnie podczas Procesu rejestracji za pośrednictwem Strony internetowej.

5.2 – Konto Twisto jest dostępne dla Klienta za pośrednictwem Strony internetowej i Aplikacji mobilnej.

5.3 – Konto Twisto może założyć Klient, który na etapie Procesu rejestracji przekazał Twisto dane wskazane w pkt 5.4 poniżej, a ponadto spełnia następujące warunki:

5.3.1 – jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;

5.3.2 – jest konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego i zakłada Konto Twisto w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową Klienta;

5.3.3 – miejscem jego stałego pobytu jest terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

5.4 – W celu założenia Konta Twisto Klient przechodzi Proces rejestracji zgodnie z instrukcjami i wytycznymi przekazywanymi Klientowi w trakcie Procesu rejestracji. Proces rejestracji składa się z określenia loginu i hasła do Konta Twisto, etapu identyfikacji i weryfikacji.





5.5 – Na etapie identyfikacji Klient przekazuje Twisto następujące dane:

- 5.5.1 – adres e-mail;
- 5.5.2 – imię i nazwisko;
- 5.5.3 – miejsce stałego pobytu;
- 5.5.4 – PESEL;
- 5.5.5 – numer telefonu komórkowego;
- 5.5.6 – wykształcenie;
- 5.5.7 – stan cywilny;
- 5.5.8 – liczba dzieci;
- 5.5.9 – źródło dochodu;
- 5.5.10 – miesięczny dochód netto;
- 5.5.11 – miesięczne koszty utrzymania;
- 5.5.12 – miesięczne zobowiązania finansowe;
- 5.5.13 – miesięczny limit Produktu, o który wnioskuje Klient;
- 5.5.14 – alternatywny adres dla dostawy karty płatniczej.

5.6 – Następnie Klient przechodzi etap weryfikacji tożsamości. Klient może dokonać weryfikacji zgodnie z aktualnie dostępnymi na Stronie internetowej rozwiązaniami technicznymi, w tym:

- 5.6.1 – poprzez dokonanie przelewu weryfikacyjnego na kwotę 1 zł na konto bankowe Twisto podane Klientowi w trakcie Procesu rejestracji; albo
- 5.6.2 – poprzez skorzystanie z usługi dostępu do informacji o rachunku świadczoną w ramach Procesu rejestracji przez zewnętrznego usługodawcę współpracującego z Twisto.

5.7 – W celu weryfikacji tożsamości Klienta, Twisto dodatkowo prześle na numer telefonu komórkowego Klienta wskazany w Procesie rejestracji krótką wiadomość tekstową SMS z prośbą o przepisanie zawartego w tej wiadomości kodu weryfikacyjnego.

5.8 – Po pomyślnej identyfikacji i weryfikacji Klienta Twisto dokonuje otwarcia na rzecz Klienta Konta Twisto, o czym poinformuje Klienta przesyłając odpowiednią wiadomość na adres e-mail Klienta.

5.9 – Założenie Konta Twisto jest niezależne od rozpatrzenia Wniosku o Produkty.

5.10 – Twisto prowadzi i utrzymuje na rzecz Klienta Konto Twisto bezpłatnie i przez czas nieokreślony.





5.11 – Konto Twisto nie jest rachunkiem płatniczym w rozumieniu art. 2 pkt 25 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Konto Twisto jest osobistym panelem administracyjnym ułatwiającym Klientowi korzystanie z Usług wskazanych w pkt 3.3.2 – 3.3.9 niniejszego Regulaminu serwisu, w szczególności korzystanie z Produktów.

5.12 – Klient może utworzyć wyłącznie jedno Konto Twisto.

5.13 – Konta Twisto nie można udostępniać osobom trzecim. Osoby trzecie nie mogą mieć dostępu do Konta Twisto prowadzonego dla Klienta. Za ewentualne negatywne skutki udostępnienia osobom trzecim danych dostępowych Klienta do Konta Twisto odpowiada Klient.

6 – Kredyt konsumencki

6.1 – Kredyt konsumencki jest świadczony na rzecz Klienta przez Twisto.

6.2 – Klient wnioskuje o Kredyt konsumencki podczas Procesu rejestracji. Przejście przez Proces rejestracji i złożenie Wniosku o Kredyt konsumencki przez Klienta uważa się za równoznaczne ze złożeniem wniosku kredytowego.

6.3 – Po złożeniu Wniosku o Kredyt konsumencki Twisto dokona jego rozpatrzenia, w tym dokona oceny zdolności kredytowej Klienta. W tym celu we Wniosku o Kredyt konsumencki Klient:

6.3.1 – wskazuje wysokość maksymalnego limitu kredytowego, którego otrzymaniem Klient jest zainteresowany;

6.3.2 – podaje dane osobowe i finansowe wskazane w pkt 5.5 niniejszego Regulaminu serwisu;

6.3.3 – wyraża zgodę na dokonanie przez Twisto oceny zdolności kredytowej w zewnętrznych bazach danych podmiotów współpracujących z Twisto;

6.3.4 – udziela Twisto pełnomocnictwa do zawarcia w imieniu Klienta z Twisto jako drugą stroną czynności prawnej Umowy o kredyt konsumencki.

6.4 – Twisto dokonuje oceny zdolności kredytowej Klienta zgodnie z wewnętrzną metodologią oceny zdolności kredytowej, opartej na własnych bazach danych Twisto i bazach danych podmiotów zewnętrznych.

6.5 – W razie dokonania przez Twisto negatywnej oceny zdolności kredytowej Klienta w oparciu o dane z zewnętrznych baz, Twisto, stosownie do art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim, przekaze Klientowi bezpłatne informacje na temat wyniku oceny zdolności kredytowej ze wskazaniem baz danych, z których uzyskano stosowne informacje. Ponadto Twisto przekaze Klientowi, na jego wniosek, informacje wskazane w art. 70a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku - Prawo bankowe.

6.6 – Podczas oceny zdolności kredytowej Klienta Twisto przeprowadza profilowanie danych Klienta i korzysta ze zautomatyzowanego sposobu podejmowania decyzji na podstawie art. 105a ust. 1, 1a, 1b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku - Prawo bankowe. Więcej informacji na temat





profilowania i zautomatyzowanego podejmowania decyzji w indywidualnych przypadkach oraz wynikających z tego praw Klienta można znaleźć w Klauzuli informacyjnej Twisto dostępnej na Stronie internetowej oraz w Koncie Twisto.

6.7 – Po dokonaniu przez Twisto oceny zdolności kredytowej Klienta, w zależności od jej wyniku, Twisto:

6.7.1 – akceptuje Wniosek o Kredyt konsumencki do wysokości limitu kredytowego, którego otrzymaniem Klient jest zainteresowany, przy czym jeżeli w wyniku dokonania oceny zdolności kredytowej Klienta przez Twisto Klient posiada niższą zdolność kredytową niż wysokość limitu kredytowego wskazaną przez Klienta we wniosku kredytowym, Twisto przyzna Klientowi limit kredytowy w tej niższej wysokości;

6.7.2 – odrzuca Wniosek o Kredyt konsumencki – w przypadku braku zdolności kredytowej Klienta.

6.8 – W przypadku akceptacji Wniosku o Kredyt konsumencki w sposób wskazany w pkt 6.7.1 Regulaminu serwisu Twisto i Klient zawierają Umowę o kredyt konsumencki. Umowa o kredyt konsumencki zostaje zawarta w ten sposób, że Twisto działając w charakterze pełnomocnika Klienta na podstawie pełnomocnictwa, o którym mowa w pkt 6.3.4 Regulaminu serwisu, zawiera w imieniu Klienta Umowę o kredyt konsumencki z Twisto jako drugą stroną czynności prawnej przy wykorzystaniu podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.

6.9 – Po zawarciu Umowy o kredyt konsumencki Twisto prześle Klientowi dokumenty dotyczące zawartej Umowy o kredyt konsumencki na adres e-mail Klienta podany podczas Procesu rejestracji.

6.10 – Więcej informacji dotyczących Kredytu konsumenckiego świadczonego przez Twisto można znaleźć w Umowie o kredyt konsumencki dostępnym na Stronie internetowej oraz w Koncie Twisto.

6.11 –

7 – Usługi płatnicze

7.1 – Usługi płatnicze są świadczone na rzecz Klienta przez Twisto payments.

7.2 – Twisto payments świadczy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Usługi płatnicze w ramach działalności transgranicznej w charakterze unijnej instytucji płatniczej na podstawie zezwolenia wydanego przez Narodowy Bank Czeski. W ramach świadczenia na rzecz Klienta Usług płatniczych i w zakresie wynikającym z odrębnych umów, Twisto payments może powierzyć wykonywanie czynności pomocniczych Twisto lub innym podmiotom współpracującym z Twisto payments.

7.3 – Klient zawiera Umowę o usługę płatniczą podczas Procesu rejestracji lub w dowolnym momencie po założeniu Konta Twisto.





7.4 – Warunkiem zawarcia Umowy o usługę płatniczą oraz świadczenia przez Twisto payments Usług płatniczych jest:

7.4.1 – jednoczesne lub uprzednie zawarcie pomiędzy Klientem a Twisto Umowy o kredyt konsumencki;

7.4.2 – wyrażenie przez Klienta zgody na treść Regulaminu usług płatniczych;

7.4.3 – wyrażenie przez Klienta zgody na udostępnianie danych osobowych pomiędzy Twisto a Twisto payments oraz ich dalsze przetwarzanie.

7.5 – Po zawarciu Umowy o usługę płatniczą Twisto payments prześle Klientowi dokumenty dotyczące zawartej Umowy o usługę płatniczą na adres e-mail Klienta podany podczas Procesu rejestracji lub w Koncie Twisto.

7.6 – Więcej informacji dotyczących rodzajów Usług płatniczych świadczonych przez Twisto payments można znaleźć w Regulaminie usług płatniczych dostępnym na Stronie internetowej oraz w Koncie Twisto.

8 – Funkcjonalności Konta Twisto

8.1 – Za pośrednictwem Konta Twisto Klient uzyskuje dostęp do następujących Funkcjonalności:

8.1.1 – spłata Kredytu konsumenckiego przy użyciu płatności BLIK;

8.1.2 – Twisto Split.

8.2 – **Formy spłaty Kredytu konsumenckiego.** Klient może dokonywać spłaty należnych kwot wynikających z Umowy o kredyt konsumencki w następujący sposób:

8.2.1 – w formie przelewu na rachunek bankowy Twisto wskazany w Umowie o kredyt konsumencki oraz w Koncie Twisto;

8.2.2 – przy użyciu płatności BLIK (za pośrednictwem aplikacji dostawcy usług płatniczych Klienta).

8.3 – Zasady wykonywania przelewów oraz korzystania z usługi BLIK, w tym wymagania techniczne i ewentualne opłaty z tym związane, określają regulaminy dostawcy usług płatniczych, z usług którego korzysta Klient.

8.4 – Twisto zastrzega sobie prawo do udostępnienia Klientowi innych form płatności niż wskazane w pkt 8.2 niniejszego Regulaminu serwisu.

8.5 – **Twisto Split.** Twisto Split umożliwia Klientowi podzielenie płatności dokonanej przez Klienta w ciężar Kredytu konsumenckiego w ten sposób, że Klient wysyła za pośrednictwem Konta Twisto (dalej jako „Odbiorca”) prośbę o środki w dowolnej kwocie nie większej niż dzielona płatność do





wybranej osoby (dalej jako „Płatnik”), a Płatnik akceptując prośbę Odbiorcy dokonuje płatności kwoty wskazanej w tej prośbie na rzecz Odbiorcy.

8.6 – Odbiorcą może być Klient, który posiada Konto Twisto i Kredyt konsumencki.

8.7 – Płatnikiem może być osoba:

8.7.1 – posiadająca Konto Twisto i Kredyt konsumencki; albo

8.7.2 – nieposiadająca Konta Twisto ale posiadająca numer telefonu komórkowego lub adres e-mail oraz będąca stroną zawartej umowy o świadczenie usług płatniczych z dostawcą usług płatniczych (np. bankiem, instytucją płatniczą), w ramach której jest możliwe dokonywanie przelewów lub płatności BLIK.

8.8 – Odbiorca może wysłać prośbę o środki do wielu Płatników jednocześnie.

8.9 – Odbiorca wybiera w Koncie Twisto płatność, którą chce podzielić, określa kwotę, którą chce uzyskać od Płatnika, a następnie wybiera Płatnika z listy lub wprowadza numer telefonu lub adres e-mail Płatnika. Wysłanie prośby o środki do Płatnika jest zatwierdzane przez Odbiorcę poprzez kliknięcie w przycisk „Podziel rachunek” (lub nazwany podobnie).

8.10 – Minimalna kwota, którą można podzielić, to 1 zł (słownie złotych: jeden 00/100), maksymalnie 100% kwoty płatności podlegającej podziałowi.

8.11 – Płatnik może zaakceptować lub odrzucić prośbę Odbiorcy o środki w terminie 7 dni od dnia otrzymania tej prośby.

8.12 – Płatnik może dokonać płatności kwoty objętej prośbą Odbiorcy w każdej chwili do momentu dokonania przez Odbiorcę własnej spłaty pełnej kwoty zadłużenia Kredytu konsumenckiego za dany okres rozliczeniowy, którego dotyczy prośba o płatność, zgodnie z Umową o kredyt konsumencki.

8.13 – Płatnik, który:

8.13.1 – posiada Konto Twisto i Kredyt konsumencki – dokonuje płatności kwoty objętej prośbą Odbiorcy o środki z chwilą akceptacji prośby Odbiorcy w ten sposób, że kwota ta zostanie rozliczona w ciężar Kredytu konsumenckiego udostępnionego Płatnikowi przez Twisto pod warunkiem, że wysokość dostępnego limitu Kredytu konsumenckiego w chwili akceptacji prośby Odbiorcy o środki pozwala na rozliczenie tej kwoty w ciężar Kredytu konsumenckiego;

8.13.2 – nie posiada Konta Twisto i Kredytu konsumenckiego - może dokonać płatności za pośrednictwem przelewu lub usługi BLIK realizowanych za pośrednictwem dostawcy usług płatniczych Płatnika w terminie 7 dni od dnia akceptacji prośby Odbiorcy o środki.

8.14 – W przypadku, gdy Płatnik odrzuci prośbę Odbiorcy o środki albo nie dokona płatności w terminie 7 dni, o którym mowa w pkt 8.13.2 Regulaminu serwisu, kwota wskazana w prośbie





Odbiorcy o środki zostanie rozliczona w ciężar Kredytu konsumenckiego udostępnionego Odbiorcy w okresie rozliczeniowym, którego dotyczy płatność.

8.15 – W przypadku, gdy Płatnik dokona jedynie częściowej płatności w terminie 7 dni, o którym mowa w pkt 8.13.2 Regulaminu serwisu, pozostała część niezapłaconej kwoty wskazanej w prośbie Odbiorcy o środki zostanie rozliczona w ciężar Kredytu konsumenckiego udostępnionego Odbiorcy w okresie rozliczeniowym, którego dotyczy płatność.

8.16 – Każda płatność dokonana przez Płatnika na podstawie prośby Odbiorcy o środki odnawia limit Kredytu konsumenckiego udostępnionego Odbiorcy o kwotę dokonanej płatności. Limit Kredytu konsumenckiego zostanie odnowiony o kwotę płatności dokonanej przez Płatnika:

8.16.1 – w przypadku Płatnika, który posiada Konto Twisto – w chwili akceptacji prośby przez Płatnika w Koncie Twisto zgodnie z pkt 8.13.1 Regulaminu serwisu;

8.16.2 – w przypadku Płatnika, który nie posiada Konta Twisto – w chwili otrzymania płatności przez Twisto.

8.17 – Twisto nie ponosi odpowiedzialności za wskazanie Płatnika, w tym wskazanie niewłaściwego Płatnika oraz określenie przez Odbiorcę kwoty płatności podlegającej podziałowi. Odbiorca powinien uzyskać uprzednią zgodę Płatnika na otrzymanie prośby o środki.

8.18 – Twisto nie jest zobowiązane do zwrotu Płatnikowi środków wysłanych przez Płatnika w odpowiedzi na prośbę Odbiorcy o środki, jeżeli Płatnik zażąda takiego zwrotu od Twisto po dokonaniu płatności.

8.19 – Twisto Split służy wyłącznie do dokonywania podziału płatności np. za wspólne zakupy, kolację, bilety.

8.20 – W przypadku gdy Twisto uzyska wiedzę o tym, że Klient korzysta z Twisto Split w sposób naruszający Regulamin serwisu, w szczególności Klient:

8.20.1 – wykorzystuje Twisto Split w celach niezgodnych z przeznaczeniem Twisto Split;

8.20.2 – przesyła spam w postaci prośby o środki do osoby, w stosunku do której Klient nie ma podstaw aby żądać płatności;

8.20.3 – przesyła prośby o środki mylące lub wprowadzające w błąd;

Twisto może wstrzymać korzystanie z Twisto Split ze skutkiem natychmiastowym.

8.21 – Przez okres rozliczeniowy należy rozumieć okres rozliczeniowy określony zgodnie z Umową o kredyt konsumencki.





9 – Rozpoczęcie i zakończenie świadczenia Usług

9.1 – W odniesieniu do Usług wymienionych w ustępie 3.2 Regulaminu serwisu:

9.1.1 – Klient rozpoczyna korzystanie z Usług z momentem wejścia na Stronę internetową i rozpoczęcia jej przeglądania;

9.1.2 – Klient kończy korzystanie z Usług w momencie zamknięcia i opuszczenia Strony internetowej.

9.2 – W odniesieniu do Usług wymienionych w ustępie 3.3.1 – 3.3.9 Regulaminu serwisu Klient rozpoczyna korzystanie z Usług w momencie założenia Konta Twisto (pkt 5 Regulaminu serwisu) oraz odpowiednio zawarcia Umowy o kredyt konsumencki (pkt 6 Regulaminu serwisu) lub Umowy o usługę płatniczą (pkt 7 Regulaminu serwisu).

9.3 – Klient może zrezygnować z Konta Twisto w dowolnym momencie, przesyłając Twisto stosowną dyspozycję. Dyspozycję można przesłać w formie Wniosku lub na adres e-mail Twisto kontakt@twisto.pl. Konto Twisto zostanie zamknięte niezwłocznie, jednak nie wcześniej niż z chwilą rozwiązania ostatniej z umów o Produkt wiążącej Klienta oraz Twisto lub Twisto payments.

9.4 – Klient może odstąpić lub wypowiedzieć Umowę o kredyt konsumencki lub Umowę o usługę płatniczą na zasadach określonych w tych umowach.

9.5 – Twisto może czasowo lub trwale zakończyć świadczenie Usług:

9.5.1 – w przypadku naruszenia przez Klienta postanowień pkt 4.6 - 4.8 Regulaminu serwisu;

9.5.2 – z przyczyn technologicznych, organizacyjnych lub prawnych.

10 – Prawa własności intelektualnej

Wszystkie Treści, w tym grafiki (loga) zamieszczone na Stronie internetowej stanowią własność Twisto lub Twisto jest uprawniony do korzystania z nich na podstawie odpowiednich umów licencyjnych zawartych pomiędzy Twisto a podmiotami uprawnionymi. Klient może pobierać treści dostępne na Stronie Internetowej wyłącznie do użytku prywatnego, niezwiązanego z działalnością zarobkową i zawodową, w ramach dozwolonego użytku Treści.

11 – Ochrona danych osobowych

11.1 – Administratorem danych osobowych Klienta jest:

11.1.1 – Twisto Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 2, 02-566 Warszawa – w zakresie dotyczącym Konta Twisto oraz Produktów (z wyłączeniem Usług płatniczych);

11.1.2 – Twisto payments a.s. z siedzibą w Pradze, adres: Újezd 450/40, Malá Strana, kod pocztowy: 118 00 Praha 1 – w zakresie dotyczącym Usług płatniczych.





11.2 – Twisto Polska sp. z o.o. oraz Twisto payments a.s. przetwarzają dane Klienta w zakresie niezbędnym do korzystania przez Klienta z Produktów i zapewnienia zgodności działań 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).

11.3 – Więcej informacji dotyczących zasad przetwarzania danych, w tym dotyczących rodzajów, celów i podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych, odbiorców danych osobowych i praw Klienta związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient może znaleźć w Polityce prywatności Twisto lub Polityce prywatności Twisto payments dostępnych na Stronie internetowej oraz w Koncie Twisto.

12 – Reklamacje i procedury alternatywnego rozstrzygania sporów

12.1 – Klient może składać do Twisto oraz do Twisto payments Reklamacje dotyczące świadczonych Usług. W zakresie Usług płatniczych świadczonych przez Twisto payments Klient składa Reklamację za pośrednictwem Twisto.

12.2 – Klient może wnieść reklamację:

12.2.1 – 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;

12.2.2 – 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;

12.2.3 – w formie dokumentowej lub elektronicznej – przesyłając Reklamację na adres reklamacje@twisto.pl.

12.3 – W celu usprawnienia procedury rozpatrywania reklamacji Klient powinien zawrzeć w niej następujące informacje:

12.3.1 – dane identyfikacyjne i kontaktowe Klienta;

12.3.2 – opis sprawy;

12.3.3 – zastrzeżenia dotyczące świadczonej Usługi;

12.3.4 – żądanie lub oczekiwanie odnośnie sposobu rozpatrzenia Reklamacji.

12.4 – Rozpatrzenie Reklamacji nastąpi niezwłocznie, jednak nie dłużej niż w terminie 30 dni (w zakresie Usług płatniczych – 15 dni) od jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, gdy rozpatrzenie Reklamacji w ciągu 30 dni (w zakresie Usług płatniczych – 15 dni) jest niemożliwe, Klient zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia, okolicznościach





wymagających ustalenia oraz o spodziewanej dacie rozpatrzenia Reklamacji, która nie będzie dłuższa niż 60 dni (w zakresie Usług płatniczych – 35 dni) od otrzymania Reklamacji.

12.5 – Odpowiedź na Reklamację Klient otrzyma na piśmie lub (w zakresie Usług płatniczych – po uzgodnieniu z Klientem) na innym trwałym nośniku. Na prośbę Klienta odpowiedź na Reklamację może zostać dostarczona na adres e-mail Klienta.

12.6 – Ewentualne spory między Klientem i odpowiednio Twisto lub Twisto payments dotyczące Produktów, w szczególności wynikające z negatywnego rozpatrzenia Reklamacji, stosownie do art. 35 ustawy z 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, mogą zostać na wniosek Klienta rozwiązywane 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/>.

12.7 – W celu rozstrzygnięcia sporu między Klientem i odpowiednio Twisto lub Twisto payments, 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/>.

13 – Postanowienia końcowe

13.1 – Niniejsze brzmienie Regulaminu serwisu obowiązuje od dnia 14 września 2020 r. w przypadku Klientów, którzy otworzyli Konto Twisto do dnia 14 lipca 2020 r., a w przypadku pozostałych Klientów – od 14 lipca 2020 roku.

13.2 – Regulamin serwisu jest dostępny na Stronie internetowej.

13.3 – Twisto zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu serwisu w razie wystąpienia jednej z poniższych okoliczności:

13.3.1 – zmiany w prawie dotyczącej działalności Twisto lub Twisto payments, w szczególności takiej, która wpływa na prawa i obowiązki Klienta, Twisto lub Twisto payments na gruncie niniejszego Regulaminu serwisu;

13.3.2 – zmiany w wykładni prawa w wyniku orzeczeń wydanych przez sądy lub trybunały, decyzji administracyjnych wydanych przez właściwe organy, w tym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej;





13.3.3 – wydanie nowych lub zmiana istniejących rekomendacji, dobrych praktyk lub zaleceń właściwych organów administracyjnych, urzędów lub stowarzyszeń branżowych działających w branży Twisto lub Twisto payments;

13.3.4 – zmiany na Stronie internetowej lub w Funkcjonalnościach, w szczególności zmiana lub wycofanie aktualnych Funkcjonalności lub dodanie nowych Funkcjonalności;

13.3.5 – zmiany w Produktach, w szczególności zmiana lub wycofanie aktualnych Produktów lub dodanie nowych Produktów do aktualnej oferty;

13.3.6 – zmiany organizacyjne lub technologiczne w Twisto lub Twisto payments, w szczególności mające zoptymalizować świadczenie Usług, Produktów, działanie Strony internetowej lub Konta Twisto.

13.4 – Klient zostanie poinformowany o zmianie Regulaminu serwisu w następujący sposób:

13.4.1 – przez zamieszczenie stosownych informacji na Stronie internetowej przez okres 14 dni licząc od daty zmiany Regulaminu serwisu. Informacje będą zawierać datę, od kiedy nowe brzmienie Regulaminu serwisu wchodzi w życie oraz wykaz zmian wprowadzonych do Regulaminu serwisu;

13.4.2 – w przypadku Klientów z dostępem do Konta Twisto – dodatkowo przez przesłanie informacji, o których mowa w pkt 13.4.1 Regulaminu serwisu na adres e-mail Klienta podany w Koncie Twisto.

13.5 – W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie serwisu zastosowanie znajdują przepisy Rzeczypospolitej Polskiej.



WYKAZ ZMIAN W REGULAMINIE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ TWISTO POLSKA SP. Z O.O.

Przed zmianą	Po zmianie	Podstawa prawna	Podstawa faktyczna
Brak	1.3 Niektóre Usługi lub Funkcjonalności określone w Regulaminie serwisu mogą być świadczone wyłącznie w ramach określonej Taryfy. Rodzaje Taryf oraz zakres produktów i usług, w tym Usług i Usług płatniczych, świadczonych przez Twisto lub podmioty współpracujące z Twisto wchodzących w skład danej Taryfy określa Regulamin taryf Twisto.	pkt 12.3.6 Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Twisto Polska sp. z o.o.: „12.3 Twisto zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu serwisu w razie wystąpienia jednej z poniższych okoliczności: (...) 12.3.6 zmiany organizacyjne lub technologiczne w Twisto lub Twisto payments, w szczególności mające zoptimalizować świadczenie Usług, Produktów, działanie Strony internetowej lub Konta Twisto.”	zmiana funkcjonowania usług i produktów świadczonych przez Twisto Polska sp. z o.o. oraz podmioty współpracujące poprzez wprowadzenie planów Twisto
Brak	2.8 Regulamin planów Twisto oznacza Regulamin planów Twisto dostępny pod adresem: https://www.twisto.pl/ ;		
Brak	2.14 Plan oznacza pakiet produktów i usług świadczonych przez Twisto lub podmioty współpracujące z Twisto, których zakres określa Regulamin planów Twisto;		
2.17 Umowa o kredyt konsumencki oznacza zawartą pomiędzy Klientem a Twisto umowę Twisto Free lub umowę Twisto Kredyt stanowiące umowę o odnawialny kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 5 Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;	2.19 Umowa o kredyt konsumencki oznacza zawartą pomiędzy Klientem a umowę o odnawialny kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 5 Ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;	zmiana porządkowa	zmiana funkcjonowania usług i produktów świadczonych przez Twisto Polska sp. z o.o. oraz podmioty współpracujące poprzez wprowadzenie planów Twisto
Brak	2.4 Ograniczenia w korzystaniu z Usług, Usług płatniczych lub Funkcjonalności mogą również wynikać z zakresu wybranego przez Klienta Planu.		
5.10 Kredyt konsumencki umożliwia Klientowi: 5.10.1 wygodne dokonywanie zapłaty za towary i usługi oferowane przez Sprzedawców współpracujących z Twisto poprzez korzystanie z przyznanego limitu kredytowego i do wysokości tego limitu kredytowego;	skreślony		zmiana porządkowa

5.10.2 dokonywanie transakcji płatniczych – w przypadku zawarcia przez Klienta z Twisto payments odrębnej Umowy o usługę płatniczą zgodnie z pkt 7 Regulaminu serwisu i na zasadach określonych w tej umowie; 5.10.3 spłatę dotychczasowych zobowiązań Klienta względem Twisto wynikających z innych umów zawartych pomiędzy Klientem i Twisto – na podstawie osobnej dyspozycji Klienta złożonej w Koncie Twisto lub osobnej zgody Klienta.		pkt 12.3.6 Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez Twisto Polska sp. z o.o.: „12.3 Twisto zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu serwisu w razie wystąpienia jednej z poniższych okoliczności: (...)	zmiana porządkowa
5.12 Aktualna lista Sprzedawców, od których Klient może nabywać towary lub usługi korzystając z Kredytu konsumenckiego, znajduje się na Stronie internetowej.	skreślony	12.3.6 zmiany organizacyjne lub technologiczne w Twisto lub Twisto payments, w szczególności mające zoptymalizować świadczenie Usług, Produktów, działanie Strony internetowej lub Konta Twisto.”	
10.3 Więcej informacji dotyczących zasad przetwarzania danych, w tym dotyczących rodzajów, celów i podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych, odbiorców danych osobowych i praw Klienta związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient może znaleźć w Klauzuli informacyjnej Twisto lub Klauzuli informacyjnej Twisto payments dostępnych na Stronie internetowej oraz w Koncie Twisto.	10.3 Więcej informacji dotyczących zasad przetwarzania danych, w tym dotyczących rodzajów, celów i podstaw prawnych przetwarzania danych osobowych, odbiorców danych osobowych i praw Klienta związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient może znaleźć w Polityce prywatności Twisto lub Polityce prywatności Twisto payments dostępnych na Stronie internetowej oraz w Koncie Twisto.		
12.1 Niniejsze brzmienie Regulaminu serwisu obowiązuje od dnia 22 stycznia 2020 r.	12.1 Niniejsze brzmienie Regulaminu serwisu obowiązuje od dnia 14 września 2020 r. w przypadku Klientów, którzy otworzyli Konto Twisto do dnia 14 lipca 2020 r., a w przypadku pozostałych Klientów – od 14 lipca 2020 roku.		