



UMOWA TWISTO KREDYT I RATY

zawarta w dniu [REDACTED] 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 6 627 950,00 zł, wpisaną do rejestru instytucji pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP 000456, adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-17284-62536-GJBGT-29, dalej zwaną jako „**Twisto**”;

a,

Panem / Panią [REDACTED] adres zamieszkania: [REDACTED] kod pocztowy [REDACTED] PESEL [REDACTED] e-mail [REDACTED] dalej zwanym/ą jako „**Klient**”;

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

Poniżej znajdziesz najważniejsze informacje dotyczące Twojej Umowy Twisto Kredyt i Raty:

Warunki Umowy Twisto Kredyt i Raty

Limit kredytowy (Całkowita kwota kredytu)

[REDACTED] zł w tym:

Sublimit płatniczy:

[REDACTED] zł

Sublimit ratalny:

[REDACTED] zł

Prowizja całkowita

[REDACTED] zł

Prowizja całkowita stanowi obliczone z góry dla całego Okresu obowiązywania umowy wynagrodzenie, przysługujące Twisto za udzielenie i korzystanie przez Ciebie z Limitu kredytowego, należne Twisto pod warunkami zawieszającymi określonymi w Umowie, której ostateczna wysokość zależy od sposobu korzystania przez Ciebie z Limitu kredytowego w całym Okresie obowiązywania umowy. Prowizja całkowita dzieli się na równe Prowizje naliczone.





Prowizja naliczona

Okres rozliczeniowy 	Okres rozliczeniowy 
Okres rozliczeniowy 	Okres rozliczeniowy 
Okres rozliczeniowy 	Okres rozliczeniowy 
Okres rozliczeniowy 	Okres rozliczeniowy 
Okres rozliczeniowy 	Okres rozliczeniowy 
Okres rozliczeniowy 	Okres rozliczeniowy 

Prowizja naliczona stanowi iloraz Prowizji całkowitej i liczby Okresów rozliczeniowych w całym Okresie obowiązywania Umowy. Prowizja naliczona jest należna Twisto w całości lub w odpowiedniej części, pod warunkami zawieszającymi określonymi w Umowie. W przypadku ziszczenia się warunków zawieszających, Prowizja naliczona staje się w całości lub w odpowiedniej części Prowizją należną, płatną przez Ciebie na rzecz Twisto.





Prowizja należna

Kwota, którą faktycznie będziesz zobowiązany zapłacić na rzecz Twisto.

Prowizja należna stanowi Prowizję naliczoną, która w wyniku ziszczenia się warunków zawieszających określonych w Umowie stała się należna i będzie płatna przez Ciebie na rzecz Twisto w całości lub w odpowiedniej części. Prowizja należna za dany Okres rozliczeniowy nie może być wyższa od Prowizji naliczonej przypadającej na dany Okres rozliczeniowy, a jej ostateczna wysokość uzależniona jest od sposobu korzystania przez Ciebie z Produktu w danym Okresie rozliczeniowym.

Przykład: Za każde 100 zł wykorzystanej przez Ciebie kwoty Kredytu w ciężar Sublimitu płatniczego, którą zdecydujesz się zapłacić Twisto w kolejnym Okresie spłaty, będziesz zobowiązany zapłacić Twisto Prowizję należną w wysokości 1.23 zł.

Szczegółowy sposób obliczania Prowizji należnej został przedstawiony w pkt 10 Umowy.

Odsetki kapitałowe

(oprocentowanie Kredytu)

■ %

Całkowity koszt kredytu

■ ■ ■ ■

Całkowity koszt kredytu stanowi sumę Prowizji całkowitej i Odsetek kapitałowych i jest najwyższym kosztem, jaki możesz ponieść w związku z korzystaniem z Produktu. Ostateczna wysokość Całkowitego kosztu kredytu może być niższa od kwoty wskazanej w Warunkach umowy i jest uzależniona od sposobu korzystania przez Ciebie z Produktu w trakcie całego Okresu obowiązywania umowy – zgodnie z postanowieniami Umowy.

Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania

(RRSO)

■ ■ ■ ■ %

Kwota do spłaty

Suma niespłaconych Transakcji z danego Okresu rozliczeniowego każdorazowo wskazana w comiesięcznym Wyciągu.

Minimalna kwota do spłaty

10% Kwoty do spłaty



**Całkowita kwota do spłaty** zł

Całkowita kwota do spłaty stanowi sumę Limitu kredytowego i Całkowitego kosztu kredytu. Ostateczna wysokość Całkowitej kwoty do spłaty może być niższa od kwoty wskazanej w Warunkach umowy i jest uzależniona od sposobu korzystania przez Ciebie z Produktu w trakcie całego Okresu obowiązywania umowy – zgodnie z postanowieniami Umowy.

Okres rozliczeniowy

Miesiąc kalendarzowy. W przypadku, gdy:

- data zawarcia Umowy przypada na dzień inny niż 1 (pierwszy) dzień danego miesiąca - pierwszym Okresem rozliczeniowym jest okres od dnia zawarcia Umowy do ostatniego dnia tego miesiąca;

- ostatni dzień Okresu obowiązywania umowy przypada na dzień inny niż ostatni dzień danego miesiąca - ostatnim Okresem rozliczeniowym jest poprzedni miesiąc.

Data wyciągu

1 (pierwszy) dzień każdego kolejnego miesiąca przypadającego po danym Okresie rozliczeniowym.

Okres spłaty

14 (czternaście) dni liczonych od Daty wyciągu.

Termin spłaty

15 (piętnasty) dzień miesiąca (14 (czternasty) dzień liczony od Daty wyciągu), nie później jednak niż ostatni dzień Okresu obowiązywania Umowy. Jeżeli Termin spłaty przypada na sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas Termin spłaty przypada na najbliższy dzień roboczy przypadający po tym dniu.

W przypadku skorzystania przez Klienta ze Spłaty ratalnej, Termin spłaty oznacza ponadto termin płatności poszczególnych Rat określony w Harmonogramie spłaty.

Okres obowiązywania Umowy

Umowa jest zawarta na czas określony **dni począwszy od dnia jej zawarcia.**





Rachunek bankowy Twisto

Rachunek nr [REDACTED] prowadzony przez ING
Bank Śląski S.A.

1 – Definicje

Poniżej zdefiniowane pojęcia stosowane w 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 wskazaną w Warunkach umowy całkowitą kwotę podlegającą spłacie przez Klienta na rzecz Twisto równą sumie Limitu kredytowego i Całkowitych kosztów kredytu. 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 wskazaną w Warunkach umowy sumę Prowizji całkowitej i Odsetek kapitałowych stanowiących najwyższy koszt, jaki Klient może ponieść na rzecz Twisto w związku z korzystaniem z Produktu. Ostateczna wysokość Całkowitego kosztu kredytu 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;
- 1.4 – Data wyciągu** oznacza dzień, w którym Twisto sporządza i udostępnia Klientowi Wyciąg. Data wyciągu jest wskazana w Warunkach umowy;
- 1.5 – Dyspozycja** oznacza złożoną przez Klienta do Twisto dyspozycję dotyczącą określonego wykorzystania Limitu kredytowego;
- 1.6 – Dział obsługi klienta** oznacza Dział Obsługi Klienta Twisto dostępny pod numerem telefonu +48 22 263 02 10, adresem e-mail kontakt@twisto.pl lub za pośrednictwem czatu w Koncie Twisto;
- 1.7 – Formularz informacyjny** oznacza formularz informacyjny dotyczący Produktu w rozumieniu art. 14 Ustawy;
- 1.8 – Harmonogram spłaty** oznacza dokument zawierający informacje dotyczące Spłaty ratalnej, określający terminy płatności poszczególnych Rat, ich wysokość z wyodrębnieniem poszczególnych składników Raty, przekazywany Klientowi przez Twisto w momencie skorzystania przez Klienta ze Spłaty ratalnej, a także w każdym czasie na wniosek Klienta;
- 1.9 – BIK** oznacza Biuro Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie;
- 1.10 – KBIG** oznacza Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Krakowie;
- 1.11 – Klient** oznacza konsumenta w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych;
- 1.12 – Kodeks cywilny** oznacza ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;





1.13 – Konto Twisto oznacza osobisty panel administracyjny Klienta zakładany w trakcie procesu rejestracji na Stronie internetowej, służący m.in. do ułatwienia Klientowi korzystania z Produktu;

1.14 – Kredyt lub Produkt oznacza kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy udostępniony Klientowi przez Twisto na podstawie Umowy, do wysokości Limitu kredytowego;

1.15 – Kwota do spłaty oznacza wskazaną w Wyciągu kwotę podlegającą spłacie przez Klienta na rzecz Twisto w Terminie spłaty, na którą składają się:

1.15.1 – suma niespłaconych Transakcji z Okresu rozliczeniowego, którego dotyczy dany Wyciąg; oraz ewentualnie

1.15.2 – Kwota niespłacona z Wyciągu obejmującego poprzedni Okres rozliczeniowy;

przy czym dokładna wysokość Kwoty do spłaty jest każdorazowo wskazana w Wyciągu;

1.16 – Kwota niespłacona oznacza różnicę pomiędzy Kwotą do spłaty wskazaną w Wyciągu obejmującym dany Okres rozliczeniowy a faktycznie spłaconą przez Klienta na rzecz Twisto w Terminie spłaty kwotą, nie niższą jednak niż Minimalna kwota do spłaty;

1.17 – Kwota refinansowana oznacza spłaconą przez Twisto na skutek Refinansowania Kwotę zadłużenia wynikającą z poprzednio zawartej pomiędzy Stronami Umowy;

1.18 – Kwota zadłużenia oznacza kwotę aktualnego salda wszystkich zobowiązań pieniężnych Klienta wobec Twisto wynikających z Umowy;

1.19 – Limit kredytowy (Całkowita kwota kredytu) oznacza wyrażoną w złotych sumę wszystkich środków pieniężnych udostępnionych Klientowi przez Twisto na podstawie Umowy. Wysokość Limitu kredytowego wskazana jest w Warunkach umowy;

1.20 – Minimalna kwota do spłaty oznacza wyrażoną procentowo część Kwoty do spłaty wskazaną w Warunkach umowy. Dokładna wysokość Minimalnej kwoty do spłaty jest każdorazowo wskazana w Koncie Twisto;

1.21 – Ocena zdolności kredytowej oznacza przeprowadzaną przez Twisto na podstawie art. 9 ust. 1 i 2 oraz - dla umów kredytu zawartych po dniu 18 maja 2023 roku – art. 9a Ustawy analizę sytuacji finansowej Klienta (w tym wysokości jego dochodów i wydatków), której celem jest ustalenie, czy Klient jest zdolny do terminowej spłaty swoich zobowiązań pieniężnych wobec Twisto wynikających z Umowy;

1.22 – Odsetki kapitałowe oznaczają wskazane w Warunkach umowy odsetki w rozumieniu art. 359 § 1 Kodeksu cywilnego o stałym oprocentowaniu, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku, jeżeli w Warunkach umowy odsetki zostały ustalone w wysokości:

1.22.1 – 0% - odsetki nie są należne na rzecz Twisto;

1.22.2 – odsetek maksymalnych – odsetki są należne na rzecz Twisto w aktualnej wysokości maksymalnych odsetek ustawowych w rozumieniu art. 359 § 2¹ Kodeksu cywilnego;





1.22.3 — innej niż 0% oraz odsetek maksymalnych – odsetki są należne na rzecz Twisto we wskazanej wysokości z tym zastrzeżeniem, że ich wysokość w każdym czasie nie może być wyższa niż wysokość maksymalnych odsetek ustawowych w rozumieniu art. 359 § 2¹ Kodeksu cywilnego;

1.23 — **Odsetki za opóźnienie** oznaczają maksymalne odsetki za opóźnienie w rozumieniu art. 481 § 2¹ Kodeksu cywilnego;

1.24 — **Okres obowiązywania umowy** oznacza okres, na jaki została zawarta Umowa, składający się z Okresów rozliczeniowych. Długość oraz termin końcowy Okresu obowiązywania umowy zostały wskazane w Warunkach umowy;

1.25 — **Okres spłaty** oznacza okres następujący po zakończeniu danego Okresu rozliczeniowego, w którym Klient dokonuje spłaty na rzecz Twisto Kwoty do spłaty lub co najmniej Minimalnej kwoty do spłaty. Okres spłaty jest wskazany w Warunkach umowy;

1.26 — **Okres rozliczeniowy** oznacza przypadające po sobie w Okresie obowiązywania umowy okresy, w których Twisto ewidencjonuje dokonywane przez Klienta Transakcje oraz po zakończeniu których Twisto, w Dacie wyciągu, sporządza i udostępnia Klientowi Wyciąg. Każdy Okres rozliczeniowy odpowiada danemu miesiącowi kalendarzowemu z tym zastrzeżeniem, że w przypadku, gdy:

1.26.1 — data zawarcia Umowy przypada na dzień inny niż 1 (pierwszy) dzień danego miesiąca - pierwszym Okresem rozliczeniowym jest okres od dnia zawarcia Umowy do ostatniego dnia tego miesiąca;

1.26.2 — ostatni dzień Okresu obowiązywania umowy przypada na dzień inny niż ostatni dzień danego miesiąca - ostatnim Okresem rozliczeniowym jest miesiąc poprzedni;

1.27 — **Prawo bankowe** oznacza ustawę z dnia z 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe;

1.28 — **Prowizja całkowita** oznacza wynagrodzenie przysługujące Twisto za udzielenie i korzystanie przez Klienta z Limitu kredytowego w całym Okresie obowiązywania umowy, zastrzeżone (należne) na rzecz Twisto pod warunkami zawieszającymi określonymi w Umowie. Prowizja całkowita jest obliczona z góry dla całego Okresu obowiązywania umowy oraz dzieli się na równe Prowizje naliczone, z których każda przypada na dany Okres rozliczeniowy. Wysokość Prowizji całkowitej jest wskazana w Warunkach umowy. Ostateczna wysokość Prowizji całkowitej może być niższa od kwoty Prowizji całkowitej wskazanej w Warunkach umowy i jest uzależniona od sposobu korzystania przez Klienta z Produktu w całym Okresie obowiązywania umowy;

1.29 — **Prowizja należna** oznacza Prowizję naliczoną, która w wyniku ziszczenia się warunków zawieszających określonych w Umowie stała się należna i jest płatna przez Klienta na rzecz Twisto w całości lub w odpowiedniej części. Prowizja należna za dany Okres rozliczeniowy nie może być wyższa od Prowizji naliczonej przypadającej na dany Okres rozliczeniowy, a jej ostateczna wysokość





uzależniona jest od sposobu korzystania przez Klienta z Produktu w danym Okresie rozliczeniowym. Szczegółowe postanowienia dotyczące Prowizji należnej zostały przedstawione w pkt 10 Umowy;

1.30 – Prowizja naliczona oznacza przypadającą na dany Okres rozliczeniowy część Prowizji całkowitej w wysokości równej ilorazowi Prowizji całkowitej oraz liczby Okresów rozliczeniowych w całym Okresie obowiązywania umowy. Prowizja naliczona jest taka sama dla każdego Okresu rozliczeniowego i jest wskazana w Warunkach umowy. Prowizja naliczona jest zastrzeżona (należna) na rzecz Twisto w całości lub w odpowiedniej części pod warunkami zawieszającymi określonymi w Umowie. W przypadku ziszczenia się warunków zawieszających Prowizja naliczona staje się w całości lub w odpowiedniej części Prowizją należną płatną przez Klienta na rzecz Twisto;

1.31 – PWIP [Platforma Wymiany Informacji Pożyczkowej] oznacza platformę wzajemnej wymiany danych osobowych i finansowych na temat klientów instytucji finansowych prowadzoną przez spółkę pod firmą CRIF sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie. Aktualna lista uczestników PWIP znajduje się pod adresem URL: <http://www.credit-check.pl/uczestnicy/>;

1.32 – Rachunek bankowy Twisto oznacza rachunek bankowy należący do Twisto przeznaczony na spłaty wszystkich zobowiązań pieniężnych Klienta wynikających z Umowy. Numer rachunku wskazany jest w Warunkach umowy;

1.33 – Rata oznacza kwotę Transakcji, jaką Klient jest obowiązany spłacać Twisto w wysokości i terminie określonym w Harmonogramie spłaty, w związku ze skorzystaniem przez Klienta ze Spłaty ratalnej;

1.34 – Refinansowanie oznacza dokonanie przez Twisto, w wykonaniu złożonej przez Klienta Dyspozycji, spłaty Kwoty zadłużenia (Kwoty refinansowanej) wynikającej z dotychczasowej Umowy zawartej pomiędzy Stronami;

1.35 – RODO oznacza Rozporządzenie 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)

1.36 – 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;

1.37 – 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;

1.38 – Spłata ratalna oznacza sposób spłaty zobowiązań pieniężnych Klienta wobec Twisto wynikających z dokonanej Transakcji w formie Rat;

1.39 – Sprzedawca oznacza sprzedawcę współpracującego z Twisto, od którego Klient nabywa towary lub usługi korzystając z Produktu. Aktualna lista Sprzedawców znajduje się na Stronie internetowej;





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

1.41 – Sublimit płatniczy oznacza maksymalną kwotę, do wysokości której Klient jest uprawniony do dokonywania Transakcji; wysokość Sublimitu płatniczego wskazana jest w Warunkach umowy;

1.42 – Sublimit ratalny oznacza maksymalną kwotę, do wysokości której Klient jest uprawniony do obejmowania Transakcji Spłatą ratalną; wysokość Sublimitu ratalnego wskazana jest w Warunkach umowy;

1.43 – Termin spłaty oznacza termin spłaty Kwoty do spłaty albo co najmniej Minimalnej kwoty do spłaty. Jeżeli Termin spłaty przypada na sobotę, niedzielę lub dzień ustawowo wolny od pracy, wówczas Termin spłaty przypada na najbliższy dzień roboczy przypadający po tym dniu. Umowny Termin spłaty jest wskazany w Warunkach umowy, natomiast dokładny Termin spłaty zostanie każdorazowo wskazany w Wyciągu; w przypadku skorzystania przez Klienta ze Spłaty ratalnej Termin spłaty oznacza ponadto termin płatności poszczególnych Rat określony w Harmonogramie spłaty;

1.44 – Transakcja oznacza jakąkolwiek zainicjowaną przez Klienta czynność wskazaną w pkt 4.2 Umowy, w wykonaniu której następuje obciążenie Sublimitu płatniczego;

1.45 – Umowa lub Umowa Twisto Kredyt i Raty oznacza, w zależności od kontekstu, niniejszą umowę o kredyt odnawialny w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 5 Ustawy lub każdą inną umowę o kredyt odnawialny zawartą pomiędzy Stronami;

1.46 – Ustawa oznacza ustawę z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim;

1.47 – Ustawa o BIG oznacza ustawę z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych;

1.48 – Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji oznacza ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej;

1.49 – Warunki umowy oznaczają tabelę pod nazwą „Warunki Umowy Twisto Kredyt i Raty” zawierającą najważniejsze informacje, w tym dane finansowe, dotyczące Produktu;

1.50 – Wniosek kredytowy oznacza wniosek o Produkt złożony przez Klienta do Twisto za pośrednictwem Konta Twisto;

1.51 – Wyciąg oznacza wykaz wszystkich Transakcji wykonanych przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym sporządzany i udostępniany Klientowi przez Twisto w Dacie wyciągu;

1.52 – Załącznik oznacza załącznik do Umowy.





2 – Postanowienia ogólne

2.1 – Na warunkach określonych w Umowie Twisto udostępnia Klientowi Produkt do wysokości Limitu kredytowego oraz odpowiednio Sublimitu płatniczego i Sublimitu ratalnego, a Klient jest uprawniony do korzystania z Produktu.

2.2 – Dokładne informacje dotyczące Produktu, w tym dane finansowe, zostały określone w Warunkach umowy.

2.3 – Twisto udostępni Klientowi Produkt niezwłocznie po dokonaniu pozytywnej Oceny zdolności kredytowej i zawarciu pomiędzy Klientem a Twisto Umowy, nie później jednak niż w dniu zawarcia Umowy.

3 – Zawarcie Umowy i udzielenie Kredytu

3.1 – Strony zawierają 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, tj. 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 – Twisto przeprowadziło Ocenę zdolności kredytowej Klienta z wynikiem pozytywnym;

3.1.5 – Klient udzielił Twisto pełnomocnictwa upoważniającego Twisto do zawarcia w imieniu Klienta Umowy z Twisto jako drugą stroną czynności prawnej.

3.2 – W procesie Oceny zdolności kredytowej Twisto może korzystać z własnych lub zewnętrznych baz danych, z zastrzeżeniem, iż w odniesieniu do umów o kredyt konsumencki zawartych od dnia 18 maja 2023 roku Twisto przeprowadza Ocenę zdolności kredytowej z uwzględnieniem postanowienia art. 9a Ustawy.

3.3 – Następnie Twisto, występując w charakterze pełnomocnika Klienta na podstawie pełnomocnictwa, o którym mowa w pkt 3.1.5 Umowy, zawrze Umowę w imieniu Klienta z Twisto jako drugą stroną czynności prawnej.

3.4 – 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:

4.1.1 – dokonywanie Transakcji;





4.1.2 – objęcie wybranej Transakcji Spłatą ratalną.

4.2 – Klient może dokonywać następujących rodzajów Transakcji:

4.2.1 – 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;

4.2.2 – 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;

4.2.3 – spłatę zobowiązań Klienta względem Twisto wynikających z innych niż Umowa umów zawartych pomiędzy Stronami;

4.2.4 – dokonywanie Refinansowań w przypadkach wskazanych w pkt 12.2 oraz 12.2a

4.3 – W przypadku Transakcji, o których mowa w:

4.3.1 – pkt 4.2.1, 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 określonej kwoty środków pieniężnych wskazanemu Sprzedawcy w ciężar Sublimitu płatniczego, chyba, że co innego będzie wynikało z odrębnej dyspozycji złożonej przez Klienta dla Twisto w ramach odrębnej umowy;

4.3.2 – pkt 4.2.2, szczegółowe zasady dotyczące korzystania z Produktu będą wskazane w odrębnej umowie o świadczenie usług płatniczych, o której mowa w pkt 4.2.2;

4.3.3 – pkt 4.2.3, spłata zobowiązań Klienta będzie dokonana na podstawie Dyspozycji zaakceptowanej przez Twisto.

4.4 – Klient dokonuje Transakcji określonych w pkt 4.2.1-4.2.3 w ciężar i do wysokości Sublimitu płatniczego. Wysokość Sublimitu płatniczego jest wskazana w Warunkach umowy.

4.5 – Każda Transakcja określona w pkt 4.2.1-4.2.3 obniża wysokość dostępnego Sublimitu płatniczego o kwotę dokonanej Transakcji.

4.6 – Twisto odmówi przeprowadzenia Transakcji określonych w pkt 4.2.1-4.2.3, jeżeli realizacja Transakcji skutkowałaby przekroczeniem dostępnego Sublimitu płatniczego.

4.7 – Klient jest uprawniony do objęcia Spłatą ratalną Transakcji określonych w pkt 4.2.1-4.2.3, na kwotę nie niższą niż 150 zł, w ciężar i do wysokości Sublimitu ratalnego. Wysokość Sublimitu ratalnego jest wskazana w Warunkach umowy.





4.8 — Dyspozycję Spłaty ratalnej Klient składa w Koncie Twisto, najpóźniej w Terminie spłaty ustalonym dla danej Transakcji, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.

4.9 — Spłata ratalna jest dokonywana w miesięcznych Ratach, których liczbę ustala Klient w Koncie Twisto. Liczba Rat nie może być mniejsza niż i większa niż .

4.10 — Klient jest uprawniony do objęcia Spłatą ratalną więcej niż jednej Transakcji dokonanej w danym Okresie rozliczeniowym, do wysokości dostępnego Sublimitu ratalnego, przy czym jedna Transakcja może być objęta Spłatą ratalną tylko raz.

4.11 — Skorzystanie ze Spłaty ratalnej obniża wysokość dostępnego Sublimitu ratalnego o kwotę Transakcji objętej Spłatą ratalną.

4.12 — Twisto odmówi objęcia Transakcji Spłatą ratalną, jeżeli skutkowałoby to przekroczeniem dostępnego Sublimitu ratalnego.

4.13 — Twisto może odmówić objęcia Transakcji Spłatą ratalną w przypadku:

4.13.1 — opóźnienia Klienta ze spłatą na rzecz Twisto co najmniej Minimalnej kwoty do spłaty wskazanej w ostatnim Wyciągu;

4.13.2 — w przypadku uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, o którym mowa w ustawie z dnia 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu („Ustawa AML”) lub przestępstw, o których mowa w Rozdziałach XXXIV-XXXVI ustawy z dnia 6 czerwca 1997 roku kodeks karny, popełnionych przy wykorzystaniu danych osobowych osoby trzeciej lub wyłudzenia środków pieniężnych od Twisto;

4.13.3 — w przypadku, gdy bieżący monitoring sytuacji gospodarczej Klienta przeprowadzany zgodnie z zasadą odpowiedzialnego pożyczania oraz przeciwdziałania nadmiernemu zadłużaniu konsumentów, w tym cykliczna ocena zdolności kredytowej Klienta (dokonywana na podstawie informacji pozyskanych z instytucji, o których mowa w art. 9a ust.2 pkt.1 lub 2 Ustawy lub z wewnętrznych zbiorów danych Twisto, o których mowa art. 9 ust. 2 Ustawy) wykażą, iż objęcie Transakcji Spłatą ratalną prowadziłoby do braku zdolności Klienta do uregulowania Spłaty ratalnej.

4.14 — Każdorazowe objęcie Transakcji Spłatą ratalną odnawia dostępny Sublimit płatniczy o kwotę tej Transakcji.

4.15 — Twisto przekazuje Klientowi Harmonogram spłaty w momencie skorzystania przez Klienta ze Spłaty ratalnej, a także w każdym czasie na wniosek Klienta.

4.16 — W przypadku Transakcji, o której mowa w pkt 4.2.4 (Refinansowań), Twisto, na podstawie Dyspozycji Klienta złożonej w procesie składania Wniosku kredytowego w związku z zawarciem





między Stronami nowej Umowy na podstawie pkt 12.2 oraz pkt. 12.2a, dokona spłaty Kwoty zadłużenia wynikającej z dotychczasowej Umowy na następujących zasadach:

4.16.1 – rozliczenie zostanie dokonane według stanu salda Kwoty zadłużenia na ostatni dzień Okresu obowiązywania dotychczasowej Umowy;

4.16.2 – spłata salda Kwoty zadłużenia zostanie dokonana w ciężar Limitu kredytowego udostępnionego Klientowi na podstawie nowo zawartej Umowy;

4.16.3 – spłata salda Kwoty zadłużenia zostanie dokonana w pierwszym dniu Okresu obowiązywania nowej Umowy.

4.17 – Skutkiem dokonania przez Twisto rozliczenia dotychczasowej Umowy w sposób wskazany w pkt 4.15 będzie:

4.17.1 – wygaśnięcie Kwoty zadłużenia wynikającej z dotychczasowej Umowy do wysokości Limitu kredytowego (odpowiednio Sublimitu płatniczego i Sublimitu ratalnego - w proporcji wynikającej z wykorzystania Produktu przez Klienta w ramach dotychczasowej Umowy, zgodnie z pkt 4.1) udostępnionego Klientowi na podstawie nowo zawartej Umowy;

4.17.2 – zaliczenie Kwoty refinansowanej w ciężar Limitu kredytowego (odpowiednio Sublimitu płatniczego i Sublimitu ratalnego - w proporcji wynikającej z wykorzystania Produktu przez Klienta, zgodnie z pkt 4.1) udostępnionego Klientowi na podstawie nowo zawartej Umowy oraz jej uwzględnienie w kolejnym Wyciągu sporządzonym przez Twisto w następnej Dacie wyciągu na podstawie nowo zawartej Umowy;

4.17.3 – przewidywany w Harmonogramie spłat Termin spłat Rat przypadający po zakończeniu Okresu obowiązywania umowy dotychczasowej staje się dla Stron wiążący.

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 – Kwotę do spłaty;

5.2.3 – Minimalną kwotę do spłaty;

5.2.4 – Raty przypadające do spłaty w danym Terminie spłaty, zgodnie z Harmonogramem spłaty;

5.2.5 – Termin spłaty;

5.2.6 – Rachunek bankowy Twisto przeznaczony do dokonywania spłat.





6 – Spłata Produktu

6.1 – Klient zobowiązany jest do spłaty na rzecz Twisto Kwoty do spłaty lub co najmniej Minimalnej kwoty do spłaty wskazanej w danym Wyciągu. Przed dokonaniem spłaty Klient powinien wybrać w Koncie Twisto preferowaną kwotę (opcję) spłaty.

6.2 – Klient dokonuje spłaty w Okresie spłaty, jednak nie później niż w Terminie spłaty.

6.3 – W przypadku, jeżeli Klient dokona wyboru opcji spłaty co najmniej Minimalnej kwoty do spłaty, pozostała część Kwoty niespłaconej zostanie doliczona do Kwoty do spłaty w kolejnym Wyciągu i będzie płatna przez Klienta w kolejnym Okresie spłaty.

6.4 – Klient zobowiązany jest do spłaty na rzecz Twisto poszczególnych Rat w kolejności, terminach i wysokości określonych w Harmonogramie spłaty. Informacje o Terminie spłaty poszczególnych Rat znajdują się również w Wyciągu obejmującym dany Okres rozliczeniowy.

6.5 – Przewidywany w Harmonogramie spłaty Termin spłaty Rat jest warunkowy (warunek rozwiązujący) i jest dla Stron wiążący, jeżeli:

6.5.1 – Klient nie dokona odstąpienia od Umowy zgodnie z pkt 11 lub wypowiedzenia Umowy zgodnie z pkt 12.6;

6.5.2 – Twisto nie rozwiąże Umowy zgodnie z pkt 12.8 lub 12.9;

6.5.3 – w przypadku, gdy Termin spłaty przypada po zakończeniu Okresu obowiązywania Umowy – Klient nie wniesie sprzeciwu, o którym mowa w pkt 12.2 lub ziszcza się przesłanka, o której mowa w pkt. 12.2 (tj. doszło do zawarcia nowej umowy, w tym zawarcia nowej umowy poprzedzonej akceptacją przez Klienta Nowej Oferty, o której mowa w pkt. 12.2.4-12.2.5 Umowy);

a w przeciwnym wypadku Klient będzie zobowiązany do spłaty wszystkich Rat zgodnie z postanowieniami odpowiednio pkt 11.5 lub pkt 12.13.

6.6 – Klient może dokonać spłaty poprzez:

6.6.1 – dokonanie przelewu na Rachunek bankowy Twisto;

6.6.2 – skorzystanie z metod płatności online udostępnionych Klientowi, o których mowa w Regulaminie serwisu.

6.7 – Z zastrzeżeniem punktu 8.1 wszystkie dokonywane przez Klienta spłaty zostaną zaliczone przez Twisto w następującej kolejności:

6.7.1 – Odsetki za opóźnienie;

6.7.2 – Odsetki kapitałowe;

6.7.3 – Prowizja należna począwszy od najwcześniej wymagalnej;

6.7.4 – Kwota do spłaty;





6.7.5 — wymagalne Raty począwszy od Raty, której Termin spłaty jest najpóźniejszy;

6.7.6 — niewymagalne Raty począwszy od Raty, której Termin spłaty jest najwcześniejszy.

6.8 — Każda dokonana przez Klienta spłata Kwoty do spłaty odnawia Sublimit płatniczy o równowartość dokonanej spłaty.

6.9 — Każda dokonana przez Klienta spłata Raty odnawia dostępny Sublimit ratalny o równowartość spłaconej Raty.

6.10 — Dniem spłaty jest dzień uznania Rachunku bankowego Twisto spłacaną kwotą.

6.11 — Ostatecznym Terminem spłaty przez Klienta całej Kwoty zadłużenia jest ostatni dzień Okresu obowiązywania Umowy.

6.12 — Jeżeli po rozliczeniu spłat Klienta powstanie nadpłata, Klient może złożyć dyspozycję jej zwrotu na wskazany rachunek bankowy. Twisto zwróci nadpłatę, o ile w dniu wpływu do Twisto takiej dyspozycji nie istnieją żadne zobowiązania Klienta wobec Twisto wynikające z Umowy. W przeciwnym razie nadpłata zostanie zaliczona na ich poczet zgodnie z zasadami określonymi w Umowie. Jeżeli Klient nie złoży dyspozycji zwrotu nadpłaty, Twisto będzie przechowywać nadpłatę na nieoprocentowanym rachunku do czasu powstania przyszłych zobowiązań Klienta wynikających z Umowy, a następnie w miarę ich powstawania, Twisto będzie zaliczało nadpłatę na poczet tych zobowiązań zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.

7 — Wcześniejsza spłata Produktu

7.1 — Klient może w każdym czasie dokonać wcześniejszej częściowej lub całkowitej spłaty Kwoty do spłaty (Kwoty zadłużenia) przed Terminem spłaty.

7.2 — W przypadku całkowitej lub częściowej przedterminowej spłaty Kwoty do spłaty (Kwoty zadłużenia) przed Terminem spłaty, Całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania Umowy, chociażby Klient poniósł je przed spłatą.

7.3 — Twisto dokona rozliczenia z Klientem Umowy w terminie 14 dni od dnia dokonania przez Klienta całkowitej przedterminowej spłaty Kwoty do spłaty (Kwoty zadłużenia).

8 — Brak spłaty Produktu

8.1 — W przypadku braku uregulowania przez Klienta Kwoty do spłaty zgodnie z postanowieniami pkt 6.1-6.4, czego skutkiem może być wszczęcie przez Twisto działań wskazanych w pkt 8.2 i 8.3, wszelkie dokonywane przez Klienta spłaty będą zaliczane przez Twisto według następującej kolejności:

8.1.1 — koszty sądowe zasądzone na rzecz Twisto w postępowaniu sądowym;





- 8.1.2** — koszty sądowe przyznane na rzecz Twisto w postępowaniu o nadanie tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności;
- 8.1.3** — koszty przyznane Twisto w postępowaniu egzekucyjnym;
- 8.1.4** — koszty opłat skarbowych poniesione przez Twisto w związku z udzieleniem pełnomocnictwa profesjonalnemu pełnomocnikowi procesowemu;
- 8.1.5** — koszty zastępstwa procesowego zasądzone na rzecz Twisto w postępowaniu sądowym;
- 8.1.6** — koszty zastępstwa procesowego przyznane na rzecz Twisto w postępowaniu o nadanie tytułowi egzekucyjnemu klauzuli wykonalności;
- 8.1.7** — koszty zastępstwa procesowego przyznane Twisto w postępowaniu egzekucyjnym;
- 8.1.8** — Odsetki za opóźnienie;
- 8.1.9** — Odsetki kapitałowe;
- 8.1.10** — Prowizja należna poczynszy od najwcześniej wymagalnej;
- 8.1.11** — Kwota do spłaty;
- 8.1.12** — wymagalne Raty poczynszy od Raty, której Termin spłaty jest najpóźniejszy;
- 8.1.13** — niewymagalne Raty poczynszy od Raty, której Termin spłaty jest najwcześniejszy.

8.2 — W przypadku braku uregulowania przez Klienta Kwoty do spłaty zgodnie z postanowieniami pkt 6.1-6.4, Twisto ma ponadto prawo:

- 8.2.1** — naliczyć Odsetki za opóźnienie, tj. maksymalne odsetki za opóźnienie w wysokości dwukrotności odsetek ustawowych za opóźnienie stanowiących sumę stopy referencyjnej Narodowego Banku Centralnego i 5,5 punktu procentowego;
- 8.2.2** — wszcząć wobec Klienta postępowanie sądowe, postępowanie w sprawie nadania klauzuli wykonalności tytułowi egzekucyjnemu i postępowanie egzekucyjne celem odzyskania należności;
- 8.2.3** — przekazać informacje dotyczące zalegania przez Klienta ze spłatą do KBIG lub BIK;
- 8.2.4** — przekazać informacje dotyczące zalegania przez Klienta ze spłatą do PWIP.

8.3 — Bez uszczerbku dla postanowień zawartych w pkt 8.2, Twisto może również:

- 8.3.1** — wysyłać monity na adres e-mail Klienta;
- 8.3.2** — wysyłać monity w formie wiadomości SMS na numer telefonu Klienta;
- 8.3.3** — wysyłać Klientowi monity pocztą;
- 8.3.4** — kontaktować się telefonicznie bezpośrednio z Klientem;
- 8.3.5** — podejmować czynności windykacyjne pod adresem zamieszkania Klienta;





8.3.6 – zlecić dokonywanie czynności wskazanych w pkt 8.3.1 – 8.3.5 zewnętrznym podmiotom świadczącym usługi windykacyjne;

8.3.7 – dokonać zbycia wierzytelności przysługującej Twisto w stosunku do Klienta;

8.3.8 – wypowiedzieć Klientowi prawo do dokonywania wypłat na podstawie Umowy w przypadkach wskazanych w pkt 12.10.

8.4 – Twisto będzie podejmować i przeprowadzać czynności wymienione w pkt 8.2 i 8.3 Umowy według własnego uznania, z zachowaniem przepisów prawa oraz zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

9 – Koszty związane z korzystaniem z Produktu

9.1 – Z korzystaniem przez Klienta z Produktu związane są następujące koszty:

9.1.1 – prowizja;

9.1.2 – Odsetki kapitałowe.

9.2 – Prowizja stanowi wynagrodzenie Twisto za udzielenie i korzystanie przez Klienta z Limitu kredytowego i jest przedstawiana Klientowi w rozbiciu na Prowizję całkowitą, Prowizję naliczoną oraz Prowizję należną.

9.3 – Prowizja całkowita jest wynagrodzeniem przysługującym Twisto za udzielenie i korzystanie przez Klienta z Limitu kredytowego w całym Okresie obowiązywania umowy i jest zastrzeżona (należna) na rzecz Twisto pod warunkami zawieszającymi określonymi w Umowie. Prowizja całkowita jest obliczona z góry dla całego Okresu obowiązywania umowy i dzieli się na równe Prowizje naliczone, z których każda przypada na dany Okres rozliczeniowy. Wysokość Prowizji całkowitej jest wskazana w Warunkach umowy. Ostateczna wysokość Prowizji całkowitej może być niższa od kwoty Prowizji całkowitej wskazanej w Warunkach umowy i jest uzależniona od sposobu korzystania przez Klienta z Produktu w trakcie całego Okresu obowiązywania umowy.

9.4 – Prowizja naliczona jest przypadającą na dany Okres rozliczeniowy częścią Prowizji całkowitej w wysokości równej ilorazowi Prowizji całkowitej oraz liczby Okresów rozliczeniowych w całym Okresie obowiązywania umowy. Prowizja naliczona jest taka sama dla każdego Okresu rozliczeniowego i jest wskazana w Warunkach umowy. Prowizja naliczona jest zastrzeżona (należna) na rzecz Twisto w całości lub w odpowiedniej części pod warunkami zawieszającymi wskazanymi w Umowie. W przypadku ziszczenia się warunków zawieszających Prowizja naliczona staje się w całości lub w odpowiedniej części Prowizją należną płatną przez Klienta na rzecz Twisto.

9.5 – Prowizja należna to Prowizja naliczona, która w wyniku ziszczenia się warunków zawieszających określonych w Umowie stała się należna i jest płatna przez Klienta na rzecz Twisto w całości lub w odpowiedniej części. Prowizja należna za dany Okres rozliczeniowy nie może być wyższa od Prowizji naliczonej przypadającej na dany Okres rozliczeniowy, a jej ostateczna wysokość





uzależniona jest od sposobu korzystania przez Klienta z Produktu w danym Okresie rozliczeniowym. Szczegółowe postanowienia dotyczące Prowizji należnej zostały przedstawione w pkt 10 Umowy;

9.6 – Odsetki kapitałowe stanowią wynagrodzenie Twisto z tytułu wykorzystanego przez Klienta Limitu kredytowego i są naliczane od aktualnej wysokości Kwoty do spłaty, przy czym jeżeli w Warunkach umowy Odsetki kapitałowe zostały określone w wysokości:

9.6.1 – 0% - odsetki nie są należne na rzecz Twisto;

9.6.2 – Odsetek maksymalnych – odsetki są należne na rzecz Twisto w aktualnej wysokości maksymalnych odsetek ustawowych w rozumieniu art. 359 § 2¹ Kodeksu cywilnego;

9.6.3 – innej niż 0% oraz odsetek maksymalnych – odsetki są należne na rzecz Twisto we wskazanej wysokości z tym zastrzeżeniem, że ich wysokość w każdym czasie nie może być wyższa niż wysokość maksymalnych odsetek ustawowych w rozumieniu art. 359 § 2¹ Kodeksu cywilnego.

9.7 – Informacje dotyczące wysokości Prowizji całkowitej, Prowizji naliczonej, Prowizji należnej oraz Odsetek kapitałowych są wskazane w Warunkach umowy, w Wyciągu oraz w Koncie Twisto.

10 – Prowizja należna

10.1 – W zależności od sposobu korzystania przez Klienta z Produktu Klient jest lub nie jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Twisto Prowizji należnej (wynagrodzenia prowizyjnego). Szczegółowe zasady dotyczące wymagalności i sposobu obliczania wysokości Prowizji należnej zostały wskazane w dalszej części niniejszego punktu.

10.2 – Obowiązek Klienta do zapłaty na rzecz Twisto Prowizji należnej uzależniony jest od ziszczenia się w stosunku do Prowizji naliczonej za dany Okres rozliczeniowy co najmniej jednego z warunków zawieszających wskazanych w pkt 10.4 lub 10.5, pod którymi Prowizja naliczona za dany Okres rozliczeniowy została zastrzeżona na rzecz Twisto. W przypadku ziszczenia się co najmniej jednego warunku zawieszającego wynagrodzenie prowizyjne będzie należne na rzecz Twisto w całości lub w części jako Prowizja należna.

10.3 – Klient nie jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Twisto Prowizji należnej w następujących przypadkach (brak ziszczenia się warunku zawieszającego zastrzeżonego dla Prowizji naliczonej):

10.3.1 – w Wyciągu obejmującym dany Okres rozliczeniowy, którego dotyczy Prowizja naliczona, występuje zerowe saldo Kwoty do spłaty;

10.3.2 – w Okresie spłaty Klient dokonał pełnego uregulowania na rzecz Twisto salda Kwoty do spłaty wskazanego w Wyciągu obejmującym dany Okres rozliczeniowy, którego dotyczy Prowizja naliczona;





10.3.3 — Twisto dokonało Refinansowania, a Klient dokonał pełnego uregulowania na rzecz Twisto salda Kwoty do spłaty wskazanego w Wyciągu obejmującym Okres rozliczeniowy bezpośrednio poprzedzający dzień dokonania Refinansowania.

10.3.4 — Klient za pośrednictwem linku udostępnionego w Koncie Twisto dokonał Transakcji, w wyniku, której nabył od Sprzedawcy określone towary lub usługi, którą następnie rozłożył na 3 równe raty po 0% każda ("Podziel na 3").

10.4 — Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Twisto Prowizji należnej w pełnej wysokości w następujących przypadkach (ziszczanie się warunku zawieszającego zastrzeżonego dla Prowizji naliczonej):

10.4.1 — w Okresie spłaty Klient nie dokonał uregulowania na rzecz Twisto co najmniej salda Minimalnej kwoty do spłaty wskazanej w Wyciągu obejmującym dany Okres rozliczeniowy, którego dotyczy Prowizja naliczona.

10.5 — Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Twisto Prowizji należnej w odpowiedniej części, określonej zgodnie z pkt 10.6, w następujących przypadkach (częściowe ziszczanie się warunku zawieszającego zastrzeżonego dla Prowizji naliczonej):

10.5.1 — w Okresie spłaty Klient dokonał uregulowania na rzecz Twisto co najmniej salda Minimalnej kwoty do spłaty wskazanej na Wyciągu obejmującym dany Okres rozliczeniowy, którego dotyczy Prowizja naliczona;

10.5.2 — Twisto dokonało Refinansowania, a Klient dokonał uregulowania na rzecz Twisto co najmniej Minimalnej kwoty do spłaty wskazanej w ostatnim otrzymanym Wyciągu odnoszącym się do Okresu rozliczeniowego poprzedzającego dzień dokonania Refinansowania;

10.5.3 — Twisto dokonało Refinansowania, a Klient nie dokonał uregulowania na rzecz Twisto salda Kwoty do spłaty wskazanego w Wyciągu obejmującym Okres rozliczeniowy bezpośrednio poprzedzający dzień dokonania Refinansowania;

10.5.4 — Klient korzysta ze Spłaty ratalnej.

10.6 — W przypadkach wskazanych w pkt 10.4 i 10.5, Klient jest zobowiązany do spłaty na rzecz Twisto Prowizji należnej zgodnie z poniższym wzorem z tym zastrzeżeniem, że jeżeli w danym Okresie rozliczeniowym następuje zbieg tytułów do Prowizji należnej, wskazanych w pkt 10.5, tytuły do Prowizji należnej podlegają sumowaniu, lecz w żadnym czasie tak obliczona Prowizja należna za dany Okres rozliczeniowy nie może być wyższa od Prowizji naliczonej przypadającej na ten Okres rozliczeniowy.

$$P = P_n \times K_{n/L} + P_n \times K_{r/L} + T$$

$$\sum T = (R_1 \times Y_1 \times D_1) + (R_2 \times Y_2 \times D_2) + \dots + (R_n \times Y_n \times D_n)$$





gdzie:

P oznacza Prowizję należną;

P_n oznacza Prowizję naliczoną;

K_n oznacza Kwotę niespłaconą;

K_r oznacza Kwotę refinansowaną;

L oznacza Limit kredytowy;

T oznacza sumę Spłat ratalnych, z których korzysta Klient w danym Okresie rozliczeniowym;

R oznacza kwotę Transakcji poddaną Spłacie ratalnej;

D oznacza liczbę dni, które obejmuje dana Spłata ratalna, liczonych od dnia skorzystania przez Klienta ze Spłaty ratalnej do Terminu spłaty ostatniej Raty, ustalonej zgodnie z Harmonogramem spłaty;

Y oznacza zmienną, której wysokość uzależniona jest od liczby Rat rozłożenia danej Transakcji na Spłaty ratalne.

Liczba rat	3	6	12
Y	1.1	1.2	1.3

10.7 – Prowizja należna jest płatna przez Klienta w przypadku wskazanym w:

10.7.1 – pkt 10.4 – w dniu następującym po Terminie spłaty przypadającym po Okresie rozliczeniowym, którego dotyczy Prowizja należna;

10.7.2 – pkt 10.5 – w Okresie spłaty przypadającym po Okresie rozliczeniowym, którego dotyczy Prowizja należna, nie później jednak niż w Terminie spłaty.

10.8 – Umowna wysokość Minimalnej kwoty do spłaty w ujęciu procentowym wskazana jest w Warunkach umowy, natomiast faktyczna kwota Minimalnej kwoty do spłaty za dany Okres rozliczeniowy zostanie każdorazowo wskazana w Wyciągu.

11 – Odstąpienie od Umowy

11.1 – Klient może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni 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. Żelazna 59A, 00-848 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; lub

11.2.3 – w formie dokumentowej (art. 77² § 1 Kodeksu cywilnego) - przesyłając na adres e-mail Twisto kontakt@twisto.pl oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.

11.3 – Składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Klient może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego Załącznik 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 – W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia od Umowy, Umowę uznaje się za niezawartą a Klient jest zobowiązany niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni licząc od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, zwrócić Twisto pozostającą do spłaty Kwotę zadłużenia wraz z Odsetkami kapitałowymi w przypadku, gdy takie Odsetki kapitałowe zostały zastrzeżone na rzecz Twisto w Umowie (zostały ustalone w Warunkach umowy w wysokości wyższej niż 0%)

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 11.5, 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 – Okres obowiązywania umowy

12.1 – Umowa jest zawarta na czas określony wskazany w Warunkach umowy (Okres obowiązywania umowy), z zastrzeżeniem łącznego spełnienia przesłanek pkt 12.2 oraz 12.2a poniżej.

12.2 – Z zastrzeżeniem pkt. 12.2.4-12.2.5 Umowy i pod warunkiem spełnienia przesłanki, o której mowa w pkt. 12.2a Umowy, o ile na co najmniej 14 dni przed upływem Okresu obowiązywania umowy, Klient nie zgłosi Twisto sprzeciwu w jednej z form wskazanych w pkt 12.7, Twisto, występując w charakterze pełnomocnika Klienta, zawrze w imieniu Klienta z Twisto jako drugą stroną czynności prawnej nową Umowę:

12.2.1 – w ostatnim dniu Okresu obowiązywania (dotychczasowej) umowy, ze skutkiem od kolejnego dnia;

12.2.2 – na kolejny okres równy Okresowi obowiązywania dotychczasowej Umowy; oraz





12.2.3 – na takich samych warunkach jak dotychczasowa Umowa, pod warunkiem pozytywnej Oceny zdolności kredytowej, o której mowa w pkt. 12.2a Umowy;

i w tym celu Klient udzieli Twisto pełnomocnictwa do zawarcia nowej (kolejnej) Umowy w Koncie Twisto.

12.3 – W przypadku, gdy wynik Oceny zdolności kredytowej uniemożliwiłby Twisto zawarcie nowej umowy na takich samych warunkach jak dotychczasowa Umowa (ze względu na negatywną Ocenę zdolności kredytowej), Twisto przedstawi Klientowi ofertę zawarcia nowej umowy na warunkach odpowiednich do wyniku Oceny zdolności kredytowej oraz dostarczy Klientowi formularz informacyjny na trwałym nośniku („Nowa Oferta”) w celu umożliwienia podjęcia przez Klienta decyzji co do przyjęcia bądź odrzucenia Nowej Oferty.

12.4 – W przypadku akceptacji Nowej Oferty przez Klienta postanowienia pkt. 12.2.1-12.2.2 stosuje się odpowiednio, chyba, że w ramach Nowej Oferty Klient zawrze umowę restrukturyzującą istniejące zadłużenie wynikające z dotychczasowej Umowy.

12.5 – Zawarcie przez Twisto z Klientem nowej umowy (począwszy od dnia 18 maja 2023 roku) uzależnione jest od pozytywnej Oceny zdolności kredytowej Klienta (art. 9 oraz art. 9a ust.1 Ustawy).

12.6 – Twisto przeprowadza Ocenę zdolności kredytowej na podstawie analizy danych udostępnianych przez zaufanych dostawców gromadzących i przetwarzających dane niezbędne do takiej oceny, w szczególności przez:

12.6.1 – instytucje, o których mowa w art. 105 ust. 4 Prawa bankowego, lub

12.6.2 – biura informacji gospodarczej, o których mowa w Ustawie o BIG.

12.7 – Jeżeli analiza danych, o których mowa w pkt. 12.2a.1 Umowy nie pozwala na dokonanie Oceny zdolności kredytowej, a Twisto nie dysponuje innymi wiarygodnymi danymi pozwalającymi na dokonanie tej oceny, w celu jej dokonania Klient zobowiązany jest złożyć oświadczenie o swoich dochodach i stałych wydatkach gospodarstwa domowego, wraz z dokumentami potwierdzającymi wysokość jego dochodów.

12.8 – Niezależnie od wyniku analizy danych, o których mowa w pkt. 12.2a.1 Umowy, Klient zobowiązany jest złożyć Twisto oświadczenie wraz z dokumentami, o których mowa w pkt. 12.2a.2 Umowy, w każdym przypadku, w którym Całkowita kwota kredytu przekracza dwukrotność wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę, ustalanego na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 roku o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. z 2020 r. poz.2207).

12.9 – Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 12.2a.2 Umowy stanowi załącznik do nowej Umowy. Dane uzyskane przez Twisto, stanowiące podstawę dokonania Oceny zdolności kredytowej, Twisto przechowuje przez okres 3 lat od dnia ustania stosunku prawnego uzasadniającego ich pozyskanie.

12.10 – W sytuacji, o której mowa w pkt. 12.2a.2 Umowy, Twisto otrzymuje informacje z rachunku płatniczego Klienta potwierdzające wysokość dochodu po wyrażeniu przez Klienta zgody (art. 6 pkt.





1 lit. a) RODO) udzielonej - dla zewnętrznego dostawcy współpracującego z Twisto – na świadczenie usługi dostępu do informacji o rachunku, o której mowa w art. 59s ustawy o usługach płatniczych na zasadach wskazanych w zaakceptowanym odrębnym regulaminie świadczenia usług oferowanym przez zewnętrznego dostawcę usług. Udzielenie zgody jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do dokonania Oceny zdolności kredytowej poprzedzającej zawarcie nowej umowy w sytuacjach, o których mowa w pkt.12.2a.2 lub 12.2a.3 Umowy. W przypadku braku otrzymania informacji z rachunku płatniczego, o którym mowa w zdaniu powyżej, lub w przypadku, gdy Ocena zdolności kredytowej uniemożliwia zawarcia nowej umowy na warunkach, o których mowa w pkt. 12.2.3 Umowy, pkt. 12.2.4 - 12.2.5 Umowy stosuje się odpowiednio.

12.11 – Po zawarciu nowej Umowy Klient otrzyma na adres e-mail Klienta wskazany w Koncie Twisto dokument nowo zawartej Umowy wraz z Formularzem informacyjnym oraz formularzem odstąpienia od Umowy.

12.12 – W przypadku opisanym w pkt 12.2 oraz pkt 4.7 postanowienia pkt 6.11 nie stosuje się.

12.13 – Zawarcie nowej Umowy w trybie określonym w pkt 12.2 nie wyłącza prawa Klienta do odstąpienia od nowo zawartej Umowy zgodnie z pkt 11 oraz do jej wypowiedzenia zgodnie z pkt 12.6.

12.14 – Klient może wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie, bez ponoszenia dodatkowych kosztów, poprzez złożenie Twisto oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

12.15 – Klient korzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy poprzez złożenie Twisto oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w następującej formie pod rygorem nieważności:

12.15.1 – w formie pisemnej (art. 78 Kodeksu cywilnego) – przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy podpisane własnoręcznie przez Klienta na adres korespondencyjny Twisto: ul. Żelazna 59A, 00-848 Warszawa; lub

12.15.2 – 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; lub

12.15.3 – w formie dokumentowej (art. 77² § 1 Kodeksu cywilnego) - przesyłając na adres e-mail Twisto kontakt@twisto.pl oświadczenie o odstąpieniu od Umowy.

12.16 – Twisto może wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie poprzez złożenie Klientowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.





12.17 — Niezależnie od prawa Twisto do wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt 12.8 Twisto jest uprawnione według własnego wyboru rozwiązać Umowę bez okresu wypowiedzenia lub wypowiedzieć Klientowi prawo do dokonywania wypłat na podstawie Umowy w przypadku, jeżeli:

12.17.1 — Klient przekazał Twisto nieprawdziwe lub niepełne dane osobowe, co uniemożliwia lub utrudnia Twisto dochodzenie roszczeń wobec Klienta; lub

12.17.2 — 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;

12.17.3 — wystąpi jedna z przesłanek, o której mowa w pkt. 4.13.2 Umowy;

przy czym Twisto niezwłocznie poinformuje Klienta o wypowiedzeniu prawa do dokonywania wypłaty i jego przyczynach.

12.18 — Ponadto, na podstawie art. 43 ust. 1 Ustawy, Twisto jest uprawnione do wypowiedzenia Klientowi prawa do dokonywania wypłat na podstawie Umowy w przypadku:

12.18.1 — co najmniej 5-dniowego opóźnienia Klienta w spłacie na rzecz Twisto Kwoty do spłaty albo Minimalnej kwoty do spłaty lub Raty wskazanych w ostatnim Wyciągu; oraz

12.18.2 — dokonania przez Twisto negatywnej Oceny zdolności kredytowej Klienta;

przy czym Twisto niezwłocznie poinformuje Klienta o wypowiedzeniu prawa do dokonywania wypłaty i jego przyczynach.

12.19 — W przypadku, o którym mowa w pkt 12.10 Twisto może zaproponować Klientowi zmianę Warunków umowy, w tym obniżenie Limitu kredytowego.

12.20 — Twisto korzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy poprzez złożenie Klientowi oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w następującej formie pod rygorem nieważności:

12.20.1 — 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

12.20.2 — 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.

12.21 — W przypadku:

12.21.1 — wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron - Klient zobowiązany jest do spłaty Kwoty zadłużenia najpóźniej ostatniego dnia, w którym upływa termin wypowiedzenia;





12.21.2 – zgłoszenia przez Klienta sprzeciwu, o którym mowa w pkt 12.2, Klient zobowiązany jest do spłaty Kwoty zadłużenia najpóźniej ostatniego dnia Okresu obowiązywania umowy.

12.21.3 – nieziszczenia się przesłanki, o której mowa w pkt. 12.2 Umowy skutkującej nie zawarciem nowej umowy, Klient zobowiązany jest do spłaty Kwoty zadłużenia najpóźniej ostatniego dnia okresu obowiązywania Umowy.

12.22 – W przypadku braku spłaty przez Klienta Kwoty zadłużenia w terminach, o których mowa w pkt 12.13, Twisto rozpocznie naliczanie (maksymalnych) Odsetek za opóźnienie od Kwoty zadłużenia, a Klient będzie zobowiązany do jej spłaty wraz z naliczonymi Odsetkami za opóźnienie.

12.23 – W przypadku Transakcji, które zostały dokonane przed upływem:

12.23.1 – okresu wypowiedzenia – w przypadku wypowiedzenia Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia;

12.23.2 – Okresu obowiązywania Umowy – w przypadku zgłoszenia przez Klienta sprzeciwu, o którym mowa w pkt 12.2 lub wystąpienia zdarzenia, o którym mowa w pkt. 12.13.3 Umowy;

a zaksięgowanych po jego upływie, Klient jest zobowiązany do ich spłaty na rzecz Twisto zgodnie z terminem wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni.

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 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: iod@twisto.pl;

13.3.2 – Klient przekazuje swoje dane osobowe dobrowolnie, jednak są one niezbędne do zawarcia i wykonywania 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 Polityce prywatności.

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 oraz – dla umów o kredyt konsumencki zawartych od dnia 18 maja 2023 roku – art. 9a Ustawy, Twisto ma obowiązek Oceny zdolności kredytowej Klienta, w tym korzystając z własnych baz danych Twisto i baz danych prowadzonych przez BIK, 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. Ustawę o BIG i RODO, Twisto przetwarza dane osobowe Klienta i informacje dotyczące zobowiązań Klienta wynikających z Umowy na podstawie zgód Klienta udzielonych Twisto (art. 6 pkt. 1 lit. a RODO) lub w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Twisto (art. 6 pkt. 1 lit. c RODO) wraz ze złożeniem Wniosku kredytowego na Stronie internetowej i Twisto może ujawniać te dane 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 — Biuru Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Zygmunta Modzelewskiego 77a, 02-679 Warszawa;

14.2.3 — uczestnikom PWIP. Aktualna lista uczestników PWIP znajduje się pod 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.

14.3.4 — Dla umów o kredyt konsumencki zawartych od dnia 18 maja 2023 roku, na podstawie art. 9a ust. 8 Ustawy, Twisto obligatoryjnie przekazuje informacje o udzieleniu kredytu konsumenckiego instytucjom, o których mowa w art. 105 ust. 4 Prawa bankowego (BIK). Informację o zaległościach w spłacie kredytu Twisto przekazuje do BIK lub do biura informacji





gospodarczej, o którym mowa w Ustawie BIG. W zakresie przekazania przez Twisto do BIK informacji o zawarciu umowy z Klientem lub przekazania informacji o zaległościach w spłacie wynikających z umowy do BIK lub do biura informacji gospodarczej, o którym mowa w Ustawie BIG, uprawnienie Klienta w przedmiocie udzielenia zgody lub jej wycofania (pkt. 14.3.1 - 14.3.3 Umowy) nie znajduje zastosowania, gdyż podstawą przetwarzania danych Klienta przez Twisto jest wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Twisto jako administratorze (art. 6 pkt.1 lit. c) RODO w zw. z art. 9a ust.8 Ustawy).

15 – Reklamacje i alternatywne rozwiązywanie sporów

15.1 – Klient może składać Twisto Reklamacje dotyczące zawarcia i wykonywania 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. Żelazna 59A, 00-848 Warszawa;

15.2.1.2 – składając Reklamację osobiście w biurze Twisto przy ul. Żelazna 59A, 00-848 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. Żelazna 59A, 00-848 Warszawa;

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

15.3 – W celu usprawnienia procedury rozpatrywania Reklamacji 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.

15.4 – 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.

15.5 – 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.





15.6 — Wszelkie 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/>.

15.7 — 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/>.

16 — Warunki dotyczące zmian Umowy

16.1 — Twisto zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany postanowień Umowy w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z następujących okoliczności:

16.1.1 — wprowadzenia nowych, uchylecia lub zmiany obowiązujących przepisów prawa w zakresie wpływającym na prawa i obowiązki Stron wynikające z Umowy;

16.1.2 — wydania nowych lub zmiany istniejących interpretacji właściwych przepisów prawa, w szczególności na skutek orzeczeń wydanych przez sądy lub trybunały, jak również decyzji, rekomendacji lub zaleceń wydanych przez organy nadzoru lub inne właściwe organy administracji publicznej, a także wydania lub zmiany rekomendacji lub dobrych praktyk przez organizacje branżowe z sektora działalności Twisto, w zakresie wpływającym na prawa i obowiązki Stron wynikające z Umowy;

16.1.3 — wprowadzenia przez Twisto nowych lub zmiany dotychczasowych rozwiązań technologicznych mających wpływ na sposób korzystania przez Klienta z Produktu, o ile to nie będzie miało wpływu na koszty Produktu;

16.1.4 — zmiany nazw lub numeracji jednostek redakcyjnych użytych w Umowie;

16.1.5 — konieczności sprostowania niedokładności, błędów pisarskich, rachunkowych lub innych oczywistych omyłek.

16.2 — W przypadku zamiaru wprowadzenia przez Twisto zmian do Umowy wskutek okoliczności wymienionych w pkt 16.1, Twisto poinformuje Klienta o tych zmianach w formie dokumentowej poprzez przesłanie stosownej informacji na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany w Koncie Twisto z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. 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.

16.3 – Termin 14 dni, o którym mowa w pkt 16.2, nie dotyczy zmian Umowy, o ile nie będzie to powodowało zwiększenia zakresu obowiązków, ani zmniejszenia zakresu uprawnień Klienta wynikających z Umowy, tj. w okolicznościach wskazanych w:

16.3.1 – pkt 16.1.4 - zmiana nazw lub numeracji jednostek redakcyjnych użytych w Umowie;

16.3.2 – pkt 16.1.5 - konieczności sprostowania niedokładności, błędów pisarskich, rachunkowych lub innych oczywistych omyłek;

i w takim przypadku Klient otrzyma na adres e-mail Klienta wskazany w Koncie Twisto informację o zmianie Umowy niezwłocznie po jej dokonaniu wraz z nowym brzmieniem Umowy.

16.4 – W przypadku zmiany przez Narodowy Bank Polski stóp referencyjnych mających wpływ na 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 lub 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 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, z zastrzeżeniem, iż na podstawie art. 59df Ustawy od dnia 1 stycznia 2024 roku organem nadzorczym jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie przy ul. Pięknej 20, 00-549 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 Kredyt i Raty – 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. Żelazna 59A
00-848 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 Kredyt i Raty zawartej w dniu 26.01.2023 r. z Twisto Polska sp. z o.o. zwanej dalej jako „Umowa”;

oświadczam, że:

- 1** – odstępuję od Umowy z zachowaniem 14-dniowego terminu liczonego od dnia zawarcia Umowy;
- 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 1020304050607080 prowadzony przez ING Bank Śląski S.A.

Czytelny podpis Klienta

