

OGÓLNA UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG PŁATNICZYCH

I. Podstawowe definicje w Umowie:

§ 1

- 1) **Aplikacja** - aplikacja, której właścicielem jest Provema, przeznaczona na urządzenia mobilne, instalowana na Urządzeniu Użytkownika.
- 2) **Instrument Płatniczy** – oznacza wprowadzony przez Provema w ramach Aplikacji zbiór procedur, wykorzystywany przez Użytkownika Aplikacji do składania Zleceń Płatniczych (Provema Wallet);
- 3) **Użytkownik** - oznacza osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych;
- 4) **Urządzenie** – oznacza urządzenie Użytkownika (smartphone lub inne podobne urządzenie mobilne), na które Użytkownik pobiera, a następnie instaluje Aplikację;
- 5) **Płatność** – oznacza dokonywaną przez Użytkownika płatność za usługi lub towary, które Użytkownika nabywa od Akceptantów oraz dokonywana przez Użytkownika przy wykorzystaniu Metody Płatności udostępnionej dla danego Akceptanta, a także Transfer P2P, transfer środków na rachunek bankowy, zasilenie Instrumentu Płatniczego, czy pobranie środków z Instrumentu Płatniczego w bankomacie;
- 6) **Transfer środków P2P** – oznacza Płatność, która dokonywana jest pomiędzy Użytkownikami Aplikacji, którzy ukończyli proces weryfikacji;
- 7) **Rachunek Provema** - wirtualny rachunek w Systemie, otwarty na imię Klienta i przeznaczony do płatności i innych transakcji płatniczych. Rachunek jest otwierany tylko dla zweryfikowanych Klientów;
- 8) **System** – rozwiązanie programowe opracowane i używane przez Provema do świadczenia usług;
- 9) **Saldo Dostępnych Środków** – kwota środków powiązanych z Instrumentem Płatniczym, do wysokości której możliwe jest wykonywanie transakcji, z zastrzeżeniem obowiązujących Limitów Transakcyjnych;
- 10) **Rachunek bankowy Użytkownika** – oznacza rachunek bankowy, prowadzony dla Użytkownika, za pomocą którego Użytkownika ma możliwość transferu środków pieniężnych na Instrument Płatniczy(zasilenie), a także transfer środków pieniężnych z Instrumentu Płatniczego na ten rachunek bankowy;
- 11) **Umowa** – oznacza niniejszą Umowę ogólną umowę o świadczenie usług płatniczych;
- 12) **Zlecenie Płatnicze** – oznacza skierowane do Provema oświadczenie Użytkownika zawierające polecenie wykonania określonej Płatności;
- 13) **Zasilenie Instrumentu Płatniczego** – zwiększenie Salda Dostępnych Środków na Instrumencie Płatniczym. Minimalna kwota Zasilenia Instrumentu Płatniczego określona jest w Umowie;
- 14) **Limity Transakcyjne** – oznaczają wprowadzone w celu bezpieczeństwa przez Provema limity kwotowe i liczbowe do wysokości których transakcje są autoryzowane

Rozdział I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 2

1. Niniejsza Umowa została opracowana w celu spełnienia wymagań określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 roku - o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020r. poz.974).
2. Usługi określone w niniejszej Umowie świadczone są przez spółkę pod firmą Provema sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego i wpisana do rejestru małych instytucji płatniczych.
3. Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie usług płatniczych przez Provema sp. z o.o. na rzecz Klienta, przede wszystkim założenie i prowadzenie rachunku płatniczego dla Użytkownika i przeprowadzanie operacji płatniczych.
4. Niniejsza Umowa określa prawa i obowiązki Użytkowników oraz zasady wydania i korzystania przez Użytkowników z Instrumentu Płatniczego. Umowa o Instrument Płatniczy zawierana jest na czas nieokreślony.
5. Do kwestii nieuregulowane w niniejszej Umowie należy stosować przepisy Regulaminu Aplikacji Provema. W przypadku zaistnienia sprzeczności pomiędzy przepisami niniejszej Umowy, a postanowieniami Regulaminu Aplikacji Provema, należy stosować postanowienia niniejszej Umowy.
6. Użytkownik zobowiązany jest do starannego zapoznania się z warunkami niniejszej Umowy. Umowa udostępniana jest użytkownikowi na trwałym nośniku.
7. Do korzystania z Instrumentu Płatniczego wymagane jest posiadanie urządzenia (np. smartphona) na którym zainstalowane jest oprogramowanie Android lub iOS i połączonego z siecią Internet. Za pomocą przeglądarki zainstalowanej na urządzeniu Użytkownik instaluje Aplikację Provema.

Rozdział II. WYDANIE INSTRUMENTU PŁATNICZEGO I WERYFIKACJA TOŻSAMOŚCI UŻYTKOWNIKA

§ 3

1. Umowa zostaje zawarta po zaakceptowaniu przez Użytkownika warunków niniejszej Umowy oraz po potwierdzeniu Weryfikacji Użytkownika.
2. Na podstawie Umowy Provema świadczy na rzecz Użytkownika następujące Usługi:
 - a) wydaje dla Użytkownika Instrumentu Płatniczego Provema Wallet,
 - b) pozwala Użytkownikowi na dokonywanie Płatności, za zakupione w Aplikacji towary lub usługi,
 - c) pozwala Użytkownikowi na wykonywanie przelewów pomiędzy Użytkownikami Aplikacji,
 - d) pozwala Użytkownikowi na dokonywanie przelewów na dowolny rachunek bankowy
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

4. Przed zawarciem Umowy, Provema na podstawie ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w celu dokonania identyfikacji oraz weryfikacji tożsamości Użytkownika, prosi Użytkownika o:
 - a) podanie następujących danych:
 - 1) Imię i nazwisko
 - 2) Obywatelstwo,
 - 3) Miejsce urodzenia
 - 4) Datę urodzenia,
 - 5) PESEL,
 - 6) Nr i seria dowodu osobistego/paszportu,
 - 7) Wskazanie źródła pochodzenia środków,
 - 8) Wskazanie przewidywanego miesięcznego obrotu na rachunku Provema,
 - 9) Wskazanie informacji na temat życia politycznego Użytkownika, jego członków rodziny oraz osób blisko z nim związanych,
 - 10) Wskazanie czy Użytkownik jest Beneficjentem,
 - 11) Wskazanie czy członkowie rodziny Użytkownika lub osoby blisko z nim związane posiadają status beneficjenta, a jeżeli tak to czy zajmują eksponowane stanowisko polityczne,
 - b) zeskanowania za pomocą interfejsu udostępnionego w Aplikacji:
 - 1) awersu oraz rewersu dokumentu tożsamości zawierającego zdjęcie twarzy Użytkownika lub paszportu oraz
 - 2) zdjęcia selfie Użytkownika.
5. Provema ma prawo przed dokonaniem rejestracji oraz w każdym momencie obowiązywania Umowy żądać od Użytkownika przedstawienia dodatkowych dokumentów i informacji.
6. Brak zgodności danych, o których mowa w pkt 3 powyżej oznacza, iż Użytkownik nie ukończył procesu identyfikacji oraz weryfikacji, a co za tym idzie Provema nie wydaje dla takiego Użytkownika Instrumentu Płatniczego.
7. Użytkownik zostanie poinformowany o wyniku weryfikacji, w tym o negatywnym wyniku tej weryfikacji za pośrednictwem wiadomości e-mail. Weryfikacja Użytkownika zostanie odrzucona w przypadku:
 - a) braku zgodności danych podanych przez Użytkownika, z danymi znajdującymi się na dokumencie potwierdzającym tożsamość Użytkownika;
 - b) braku zgodności aktualnego zdjęcia twarzy Użytkownika (selfie) przesłanego za pośrednictwem Aplikacji, ze zdjęciem twarzy Użytkownika znajdującym się na dokumencie tożsamości,
 - c) gdy przepisy prawa zabraniają świadczenia usług dla Użytkownika
8. Provema zastrzega sobie prawo do odrzucenia weryfikacji Użytkownika bez podania przyczyny.
9. Weryfikacja tożsamości może zostać powtórzona, w szczególności w przypadku wystąpienia problemów technicznych związanych z działaniem interfejsu służącego do przesyłania dokumentów Użytkownika.
10. Provema dba o bezpieczeństwo danych, informacji i dokumentów przesyłanych przez Użytkownika.

11. Użytkownik, w przypadku zajścia zmiany, zobowiązany jest do niezwłocznego aktualizowania danych go dotyczących, poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta Provema.

Rozdział IV. INSTRUMENT PŁATNICZY PROVEMA

§ 4

1. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Instrumentu Płatniczego do wysokości wolnych środków (Saldo Dostępnych Środków) pieniężnych powiązanych z tym Instrumentem Płatniczym, z uwzględnieniem ustanowionych dla tego Instrumentu Płatniczego limitów.
2. Użytkownik jest uprawniony do Zasilenia Instrumentu Płatniczego. Kwota Zasilenia Instrumentu Płatniczego może zostać pomniejszona o wynagrodzenie należne Provema związane z dokonaniem takiej czynności, wskazane w aktualnym Cenniku.
3. Provema w przypadkach określonych w (1) przepisach prawa, (2) niniejszej Umowie bądź (3) Regulaminie Aplikacji Provema ma prawo do:
 - 1) Odmowy zrealizowania zlecenia płatniczego Użytkownika,
 - 2) Zablokowania Instrumentu Płatniczego
 - 3) Zamrożenia środków Pieniężnych Użytkownika
4. Provema ma prawo do odmowy wykonania zlecenia płatniczego, w przypadku, gdy:
 - 1) obowiązek taki wynika z przepisów prawa;
 - 2) niepodania przez Użytkownika wszystkich danych i informacji potrzebnych do wykonania zlecenia płatniczego
 - 3) braku środków wystarczających na zrealizowanie zlecenia płatniczego
 - 4) przekroczenia przez Użytkownika liczby bądź limitów transakcji
 - 5) powzięcia wątpliwości co do autentyczności zlecenia płatniczego
5. Użytkownik zostanie poinformowany o odmowie wykonania zlecenia płatniczego za pomocą komunikatu w Aplikacji, w najbliższym możliwym terminie jednak nie później niż w terminie dokonania danej Płatności wykonywania danego rodzaju Zlecenia Płatniczego określonym w § 6 ust. 10 Regulaminu, chyba że poinformowanie takie jest niedopuszczalne z mocy przepisów prawa.
6. Po dokonaniu rejestracji w aplikacji Użytkownik ma prawo do:
 - 1) zmiany kodu PIN,
 - 2) zmiany adresu e-mail,
 - 3) określenia, czy logowanie ma następować za pomocą kodu PIN, czy też za pomocą Danych Biometrycznych,
 - 4) danych dotyczących tożsamości Użytkownika.
7. W niżej opisanych przypadkach Provema zastrzega sobie prawo do zablokowania Instrumentu Płatniczego:
 - 1) Zaistnienia uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Instrumentu Płatniczego,
 - 2) Podejrzenia nieuprawnionego użycia Instrumentu Płatniczego lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji przy użyciu Instrumentu Płatniczego,

8. Użytkownik zostanie poinformowany o zablokowaniu instrumentu płatniczego za pośrednictwem komunikatu w Aplikacji oraz za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres Użytkownika.
9. Provema odblokowuje instrument płatniczy albo zastępuje go nowym, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
10. Użytkownik zostanie poinformowany za pomocą poczty elektronicznej, komunikatu w aplikacji lub telefonicznie, o zablokowaniu Instrumentu Płatniczego przed jego dokonaniem, a jeżeli nie jest to możliwe, niezwłocznie po wykonaniu tej czynności, chyba że przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy przepisów prawa.

Rozdział V. ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z INSTRUMENTU PŁATNICZEGO

1. Provema publikuje na stronie internetowej, rekomendacje dotyczące bezpiecznego korzystania z Aplikacji.
2. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania publikowanych przez Provema zaleceń oraz rekomendacji dotyczących bezpieczeństwa.
3. Użytkownik zobowiązany jest do upewniania się, czy jego środowisko urządzenia mobilnego na którym instalowana jest Aplikacja jest bezpieczne.
4. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Provema, w przypadku:
 - a) kradzieży, utraty, przywłaszczenia, urządzenia mobilnego na którym zainstalowana jest Aplikacja, lub danych służących do identyfikacji lub autoryzacji,
 - b) nieuprawnionego użycia danych służących do identyfikacji lub autoryzacji,
 - c) nieuprawnionego dostępu do urządzenia mobilnego lub danych służących do identyfikacji lub autoryzacji,
 - d) stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu aplikacji.
5. Użytkownik, zobowiązany jest do ochrony danych służących do autoryzacji. W przypadku ujawnienia lub stwierdzenia ujawnienia danych służących do autoryzacji, zobowiązany jest do niezwłocznej zmiany tych danych.
6. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) używania Instrumentu Płatniczego zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązujących przepisów prawa, niniejszej Umowy oraz Regulaminu Aplikacji
 - b) niedostępiania Instrumentu Płatniczego osobom nieuprawnionym.
 - c) przechowywania instrumentu płatniczego z zachowaniem należytej staranności
7. Użytkownik zobowiązany jest do Powiadomienia Provema o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
8. Jeżeli Użytkownik nie dokona powiadomienia, o którym mowa w pkt. 7 powyżej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Użytkownika względem Provema z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji wygasają.

9. Z zastrzeżeniem pkt 8 powyżej, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Provema, niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek Użytkownika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Użytkownikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Provema ma uzasadnione i udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym organy właściwe do ściągania przestępstw w formie pisemnej. W przypadku, gdy Użytkownik korzysta z rachunku płatniczego, Provema przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Zwrot następuje automatycznie.
10. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu średniego kursu ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - a) posłużenia się utraconym przez Użytkownika albo skradzionym Użytkownikowi Instrumentem Płatniczym lub
 - b) przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego.
11. Postanowień pkt 10 powyżej nie stosuje się, jeżeli:
 - a) Użytkownik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Użytkownik działał umyślnie, lub
 - b) utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika Provema, agenta lub oddziału Provema.
12. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w pkt 6 powyżej.
13. Użytkownik po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w pkt 4 powyżej nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba, że Użytkownik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych transakcji płatniczych.
14. Provema na żądanie Użytkownika dokonuje dodatkowej analizy i przesłedzenia wykonanych przez Użytkownika transakcji płatniczych.
15. Provema, w przypadku stwierdzenia:
 - a) zaistnienia oszustwa,
 - b) zaistnienia zagrożenia dla bezpieczeństwa,
 - c) podejrzenia wystąpienia oszustwa lub podejrzenia wystąpienia zagrożenia dla bezpieczeństwa,

niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Użytkownika za pośrednictwa Biura Obsługi Klienta (a także poprzez komunikat w aplikacji, wiadomość sms, puszc, wiadomość e-mail) wskazując jednocześnie środki, które Użytkownik powinien zastosować w celu ograniczenia ryzyka związanego z bezpieczeństwem.

Rozdział VI. DOKONYWANIE PŁATNOŚCI

§ 6

1. Płatność wykonana Instrumentem Płatniczym zostanie wykonana pod warunkiem posiadania przez Użytkownika środków pozwalających na jej przeprowadzenie.
2. Wykonanie Płatności Instrumentem Płatniczym wymaga jej Autoryzacji.
3. Użytkownik dokonuje Płatności w ciężar środków powiązanych z Instrumentem Płatniczym.
4. Autoryzacja jest wymagana, w szczególności dla Płatności w kwocie powyżej 50 PLN.
5. Użytkownik ma możliwość określenia, iż Płatności w kwocie poniżej 50 PLN nie wymagać będą dodatkowego potwierdzenia i traktowane będą jako Autoryzowane.
6. Autoryzacja transakcji płatniczej oznacza zgodę Użytkownika na jej przeprowadzenie i poniesienie jej kosztów.
7. Użytkownik nie może odwołać zlecenia płatniczego od chwili jego Autoryzacji.
8. Dokonanie Płatności następuje nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia od otrzymania przez Provema prawidłowego Zlecenia Płatniczego danej Płatności.
9. Provema na bieżąco informuje o możliwościach i warunkach dokonywania Płatności, w tym o nowych funkcjonalnościach oraz nowych rodzajach Płatności. Informacje mogą być przekazywane w Aplikacji Provema, pocztą elektroniczną, wiadomościami SMS lub komunikatami push.
10. Po wykonaniu Płatności Provema dostarcza Użytkownikowi poprzez komunikat na ekranie Aplikacji informacje umożliwiające zidentyfikowanie Płatności i jej kwoty oraz opłat, o ile zostały pobrane. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia informacji umożliwiających zidentyfikowanie Płatności w zakładce „Historia” dostępnej w Aplikacji.
11. Provema udostępnia Użytkownikowi poprzez komunikat w Aplikacji informacje o podjętych lub nieudanych próbach wykonania Płatności w celu umożliwienia mu wykrycia przypadków Płatności nieautoryzowanych.

Rozdział VII. OPŁATY I PROWIZJE

§ 7

1. Wydanie i korzystanie z Instrumentu Płatniczego jest nieodpłatne. Korzystanie z niektórych usług, w tym Płatności może być odpłatne. Szczegółowe informacje na temat aktualnych opłat i prowizji oraz usług, które są nieodpłatne zawiera Tabela Opłat i Prowizji.
2. Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji dostępna jest w Aplikacji.
3. Provema zastrzega sobie prawo zmiany Taryfy Opłat i Prowizji w przypadkach:
 - a) wzrostu poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych (wskaźnik publikowany przez Główny Urząd Statystyczny) o co najmniej 1 %, jeżeli ten wzrost miał miejsce nie dłużej niż 6 miesięcy przed zmianą TOiP,
 - b) wzrostu kosztów świadczenia usług o co najmniej 1 % w wyniku wzrostu cen energii, kosztów połączeń telekomunikacyjnych, rozliczeń międzybankowych, wzrostu opłat ponoszonych na rzecz firm

- współpracujących ze Provema oraz kosztów pracy, które skutkują wzrostem kosztów świadczenia usług oraz w wyniku zmiany, uchylecia bądź wprowadzenia nowych przepisów prawnych skutkujących wzrostem tych kosztów, jeżeli ten wzrost miał miejsce nie dłużej niż 6 miesięcy przed zmianą TOiP,
- c) wprowadzenia nowych, odpłatnych usług dodatkowych w ramach Regulaminu,
 - d) w przypadku wzrostu kosztów ponoszonych przez Provema w związku z eksploatacją i utrzymaniem systemów informatycznych, baz danych i innych rozwiązań niezbędnych do świadczenia usług o co najmniej 1 %, jeżeli ten wzrost miał miejsce nie dłużej niż 6 miesięcy przed zmianą TOiP.
4. Zmiana TOiP wprowadzana jest w trybie przewidzianym dla zmiany Regulaminu.
 5. Opłaty i prowizje pobierane są w ciężar środków pieniężnych powiązanych z Instrumentem Płatniczym.
 6. Brak wystarczającej wartości środków pieniężnych powiązanych z Instrumentem Płatniczym na dokonanie danej Płatności oraz pobranie opłaty lub prowizji należnej za taką Płatność skutkuje brakiem możliwości jej dokonania.
 7. Provema nie pobiera opłat za korzystanie ze środków porozumienia się na odległość. Użytkownik może być zobowiązany do zapłaty takich kosztów innym podmiotom według taryfy operatora telekomunikacyjnego lub internetowego Użytkownika.

Rozdział VIII. TRYB ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 8

1. Użytkownik ma dostęp do elektronicznej wersji historii Płatności w czasie rzeczywistym poprzez Serwis internetowy oraz do skróconej listy ostatnich Płatności poprzez Aplikację.
2. W przypadku wątpliwości dotyczących historii Płatności, a w szczególności w sytuacji, gdy Użytkownik nie akceptuje dokonanej Płatności, ma on prawo złożyć Reklamację w sposób określony w Regulaminie Aplikacji, w terminie 13 miesięcy od dnia dokonania Płatności lub od dnia, w którym Płatność miała być dokonana. Po tym terminie roszczenia Użytkownika względem Provema z tytułu nieautoryzowanych, niedokonanych lub nienależycie dokonanych Płatności wygasają. Zgłaszając powyższą Reklamację Użytkownik musi przekazać dodatkowo następujące informacje: a) Unikatowy Identyfikator Użytkownika; b) datę reklamowanej Płatności; c) godzinę, kiedy reklamowana Płatność miała miejsce; d) kwotę reklamowanej Płatności.
3. Provema może w stosownych przypadkach pośredniczyć w procesie Reklamacji i zwrotu Płatności dokonywanych za pomocą kart płatniczych wydanych w czterostronnych organizacjach płatniczych (chargeback). W takim przypadku Reklamacja powinna zawierać informacje określone przez wydawcę karty płatniczej (najczęściej bank).
4. Zasady Reklamacji i zwrotów Płatności dokonywanych za pomocą kart płatniczych (chargeback) określa umowa na korzystanie z karty płatniczej zawarta przez Użytkownika z wydawcą karty płatniczej.
5. Użytkownik, który nie jest usatysfakcjonowany wynikiem rozpatrzenia Reklamacji jest uprawniony do:

- a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (adres Rzecznika Finansowego: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, adres strony internetowej Rzecznika: <https://www.rf.gov.pl>);
 - b) skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów w trybie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Podmiotem właściwym dla Provema w przypadku sporu z konsumentami jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl/polubowne> lub Komisja Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny). Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez podmioty uprawnione do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można uzyskać osobiście w Biurze Rzecznika Finansowego, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, pod numerem telefonu +48 22 333-73-26 lub +48 22 333-73-27 lub mailowo pisząc na adres: biuro@rf.gov.pl oraz osobiście w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, pod numerem telefonu +48 22 262 40 54 lub mailowo pisząc na adres: sad.polubowny@knf.gov.pl. Aktualny wykaz podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich dostępny jest pod adresem: http://uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php;
 - c) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Provema. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd właściwy miejscowo, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
5. Użytkownik może wnieść do organu sprawującego nadzór nad Provema (Komisja Nadzoru Finansowego) skargę na działanie Provema, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa oraz w przypadku odmowy świadczenia na rzecz Użytkownika usług płatniczych.
 6. Klient ma prawo zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

Rozdział IX. ZMIANA POSTANOWIEŃ REGULAMINU

§ 9

1. Provema zastrzega sobie prawo zmiany Umowy zawartej na podstawie Regulaminu w przypadku:
 - a) Wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym Instrumentu Płatniczego,
 - b) Rozszerzenia zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Użytkownika, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych Użytkownikowi w ramach umowy,

- c) Konieczności dostosowania Umowy do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
 - d) Wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia umowy lub Regulaminu.
2. Prowema zobowiązany jest, nie później niż na dwa miesiące przed proponowanym dniem wejścia w życie zmiany, o której mowa w § 9 ust. 1 powyżej, poinformować Użytkownika o takiej zmianie w sposób, o którym mowa w sposób przyjęty do komunikacji z Użytkownikiem wraz z podaniem informacji o przyczynie zmiany, możliwości i terminie złożenia przez Użytkownika na piśmie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy bądź zgłoszenia sprzeciwu wobec tej zmiany.
 3. Prowema informuje Użytkownika o każdej zmianie Regulaminu i Umowy poprzez:
 - a) wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany przez Użytkownika zweryfikowanego/Użytkownika zaufanego podczas Wydania Instrumentu Płatniczego lub
 - b) wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu wskazany przez Użytkownika zweryfikowanego/Użytkownika zaufanego podczas Wydania Instrumentu Płatniczego.
 4. Jeśli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmiany Użytkownik:
 - a) nie wypowie na piśmie Umowy lub niełoży sprzeciwu, o którym mowa w § 9 ust. 2 powyżej – uznaje się, że zmiana została przyjęta i obowiązuje od dnia wejścia w życie zmiany,
 - b)łoży wypowiedzenie Umowy – rozwiązanie Umowy następuje ze skutkiem od dnia poinformowania Użytkownika o zmianie, bez ponoszenia opłat,
 - c) zgłosi sprzeciw wobec tych zmian, ale nie wypowie Umowy – Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

Rozdział X. Odstąpienie od Umowy, wypowiedzenie i rozwiązanie umowy

§ 10

1. Użytkownik ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia jej zawarcia, tj. od dnia Wydania Instrumentu Płatniczego, bez podania przyczyny. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi Załącznik Nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Do zachowania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 1 wystarczające jest wysłanie pocztą pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem wskazanego terminu (data stempla pocztowego). Z uwagi na przyjętą formę komunikacji dopuszczalne jest złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w formie wiadomości e-mail, wysłanej z adresu wskazanego w procesie Wydania Instrumentu Płatniczego.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowa uważana jest za niezawartą. W przypadku rozpoczęcia przez Użytkownika zweryfikowanego/ Użytkownika zaufanego korzystania z usług płatniczych na podstawie Umowy przed upływem

- 14 – dniowego terminu na odstąpienie, Provema ma prawo żądać zapłaty za usługi płatnicze już wykonane.
4. Rozwiązanie Umowy może nastąpić na skutek wypowiedzenia przez Użytkownika lub Provema z upływem okresu wypowiedzenia.
 5. Użytkownik może w każdym czasie, bez podania przyczyny, wypowiedzieć Umowę. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc od dnia doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu do Provema.
 6. Provema prześięguje środki zgromadzone na Instrumencie Płatniczym Użytkownika wypowiadającego Umowę do Portmonetki, prowadzonej przez Provema dla Użytkownika na zasadach wskazanych w Regulaminie Aplikacji. Użytkownik może wycofać środki zgromadzone na Portmonetce, na warunkach określonych w Regulaminie Aplikacji.
 7. W przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na podstawie Regulaminu Aplikacji, w odniesieniu do środków zgromadzonych na Portmonetce, zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Regulaminu Aplikacji.
 8. Provema może wypowiedzieć Umowę tylko z następujących ważnych przyczyn:
 - a) spowodowania zadłużenia przeterminowanego i nieuregulowania należności wynikających z Umowy,
 - b) braku możliwości świadczenia usług na podstawie Umowy przez Provema na dotychczasowych zasadach, w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji Umowy, przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji Umowy lub z innych przyczyn uniemożliwiających Provema wykonywanie Umowy zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi Instrumentu Płatniczego lub świadczenia usług płatniczych,
 - c) utraty przez Użytkownika pełnej zdolności do czynności prawnych, o ile pełna zdolność do czynności prawnych jest wymagana,
 - d) braku możliwości wykonywania przez Provema obowiązków w ramach stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - e) wykorzystywania Instrumentu Płatniczego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
 - f) powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że zgromadzone na Instrumencie Płatniczym środki pieniężne pochodzą lub mają związek z innymi przestępstwami, niż określone w lit. e powyżej,
 - g) podania przez Użytkownika nieprawdy lub zatajenia prawdy w zakresie informacji, które zgodnie z przepisami prawa Użytkownik jest zobowiązany udzielić Provema jako podmiotowi wydającemu Instrument Płatniczy,
 - h) wykorzystywania przez Użytkownika Instrumentu Płatniczego w sposób sprzeczny z Umową, Regulaminem lub społeczno-gospodarczym przeznaczeniem Instrumentu Płatniczego, w tym wykorzystywania Instrumentu Płatniczego do przeprowadzania rozliczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub innej działalności zarobkowej.
 9. Provema może zaprzestać świadczenia usług w przypadku braku możliwości dalszego ich świadczenia na dotychczasowych zasadach w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych,

- informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji tych usług przez ich dostawców, wycofania z 17 eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji tych usług lub z innych przyczyn uniemożliwiających Provema wykonywanie tych usług zgodnie z przepisami prawa.
10. W przypadkach, o których mowa w § 10 ust. 8 powyżej, okres wypowiedzenia Umowy wynosi dwa miesiące i jest liczony od dnia następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia Użytkownikowi przez Provema.
 11. Provema wypowiada Umowę na piśmie lub na innym trwałym nośniku informacji (w szczególności w formie elektronicznej) ze wskazaniem powodów wypowiedzenia.
 12. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Użytkownika od obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z Umowy.
 13. W razie rozwiązania Umowy z jakichkolwiek przyczyn, Provema i Użytkownik zobowiązują się dokonać pomiędzy sobą wszelkich rozliczeń przewidzianych Umową najpóźniej w ciągu 30 dni od daty rozwiązania Umowy. Niniejsze postanowienie nie stanowi przedłużenia jakichkolwiek terminów zapłaty określonych Umową.
 14. W przypadku istnienia niespłaconych przez Użytkownika należności wobec Provema, okres wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w dniu zaksięgowania przez Provema spłaconej należności.
 15. Rozwiązanie Umowy nie jest równoznaczne z zamknięciem Portmonetki, prowadzonej przez Provema na zasadach wskazanych w Regulaminie Aplikacji.

Rozdział XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 11

1. Provema ma prawo do pobrania, bez odrębnej zgody Użytkownika, w drodze potrącenia ze środków pieniężnych zgromadzonych na Instrumencie Płatniczym Użytkownika należności z tytułu niespłaconych w terminie należności wraz z ustawowymi odsetkami.
2. W przypadku braku środków pieniężnych na Instrumencie Płatniczym, każdy wpływ środków pieniężnych na Instrument Płatniczy jest zaliczany na spłatę należności.
3. W przypadku powstania zadłużenia przeterminowanego, Spółka może podejmować czynności wobec Użytkownika w celu poinformowania o powstaniu zadłużenia oraz odzyskania należności, w szczególności w drodze:
 - a) wysyłania wiadomości tekstowych na telefon komórkowy,
 - b) przeprowadzania rozmów telefonicznych,
 - c) wysyłania wiadomości na pocztę elektroniczną,
 - d) wysyłania wiadomości listownych.
4. W przypadku wykonania czynności, o których mowa w § 11 ust. 3 powyżej, Spółka ma prawo obciążyć Użytkownika:
 - a) opłatą za wysyłanie wiadomości tekstowych,
 - b) opłatą za przeprowadzanie rozmów telefonicznych
 - c) opłatą za wysyłanie wiadomości na pocztę elektroniczną,
 - d) opłatą za wysyłanie wiadomości listownych.
5. Spółka może wykonywać czynności, o których mowa w § 11 ust. 3 powyżej w odstępach czasowych umożliwiających dokonanie przez Użytkownika

- niezwłocznej wpłaty środków pieniężnych na poczet spłaty zadłużenia przeterminowanego.
6. Za czynności, o których mowa w § 11 ust. 3 powyżej, Spółka pobiera opłatę według stawek określonych w TOiP.
 7. Użytkownikowi udostępnia się w sposób ciągły wgląd do informacji o aktualnym saldzie środków powiązanych z Instrumentem Płatniczym i dokonanych Płatnościach.
 8. Użytkownik jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać prawidłowość operacji i saldo środków powiązanych z Instrumentem Płatniczym.
 9. W razie zmiany danych niezbędnych do świadczenia usług w ramach Umowy obejmujących: adres zamieszkania, adres e-mail, nazwisko, seria i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość lub w przypadku utraty dokumentu stwierdzającego tożsamość, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tych sytuacjach Provema, na piśmie lub w formie elektronicznej. W przypadku braku takiego powiadomienia informacje przekazywane na dotychczasowy adres i zawierające dotychczasowe dane uważa się za dokonane skuteczne.
 10. W okresie obowiązywania Umowy Użytkownik ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy oraz informacji określonych w art. 27 ustawy o usługach płatniczych, w postaci papierowej lub na trwałym nośniku informacji. Za zgodą Użytkownika informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną lub zamieszczone na stronie internetowej.
 11. Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Użytkownikiem a Provema jest prawo polskie.
 12. Walutą obsługiwaną przez Provema za Płatności dokonywane przez Użytkowników jest waluta polska (PLN).
 13. Provema na bieżąco informuje Użytkowników o możliwościach i warunkach dokonywania Płatności za pomocą systemu informatycznego Provema, w tym o nowych funkcjonalnościach oraz nowych rodzajach Płatności. Informacje są przekazywane w Aplikacji, na Konto Provema, przy pomocy telefonu komórkowego lub poczty elektronicznej.
 14. W okresie obowiązywania Umowy, Provema w każdym czasie na wniosek Użytkownika udostępnia mu na adres poczty elektronicznej przypisany do Instrumentu Płatniczego Użytkownika, informacje dotyczące Instrumentu Płatniczego i wykonanych Płatności.
 15. Wszelkie spory wynikające z zawartej Umowy rozstrzygane będą przez miejscowo właściwy sąd powszechny, ustalony na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 2019 poz. 2217).
 16. Umowa zawierana jest w języku polskim. Podstawowym językiem wykorzystywanym w ramach świadczenia usług w ramach Umowy, w tym w ramach kontaktu pomiędzy Użytkownikiem a Provema, jest język polski. Użytkownik wyłącznie w ramach korzystania z Aplikacji posiada możliwość zmiany języka zgodnie z udostępnionymi funkcjonalnościami.
 17. Instytucją sprawującą nadzór nad działalnością Provema w zakresie świadczenia usług płatniczych jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Załączniki:

1. Załącznik Nr 1 – Limity Płatności w Systemie Provema
2. Załącznik Nr 2 – Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy

Załącznik Nr 1 Limity Płatności w ramach Instrumentu Płatniczego

Lp.	Usługa	Wysokość limitu
1.	Limit pojedynczego transferu pomiędzy Użytkownikami Aplikacji	1.500
2.	Miesięczny Limit transferów pomiędzy Użytkownikami Aplikacji	3.000
3.	Miesięczny Limit pobrań z bankomatów	10.000
4.	Maksymalny Limit środków zgromadzonych na rachunku przez Użytkownika	8.000
5.	Maksymalna wartość pojedynczego zasilenia rachunku	8.000
6.	Dzienny limit zasilenia rachunku	8.000

Załącznik Nr 2

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od zawartej na odległość Umowy o Instrument Płatniczy

.....

miejsce, data

Imię, nazwisko Klienta:

Adres Klienta:

Numer telefonu zarejestrowany w Provema/ Login.....

Nazwa i siedziba Provema:

Provema sp. z o.o., ul. Konduktorska 33, 40 – 155 Katowice.

Niniejsze oświadczenie należy wysłać listem poleconym na adres: Provema sp. z o.o., ul. Konduktorska 33, 40 – 155 Katowice lub na adres mail bok@provema.pl

OŚWIADCZENIE

o odstąpieniu od zawartej na odległość Umowy o Instrument Płatniczy

Ja niżej podpisany/ a informuję o moim odstąpieniu od zawartej w postaci elektronicznej (na odległość) w dniu Umowy o Instrument Płatniczy.

Oświadczam, że jestem konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego i umowę z Provema zawarłem/am w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

.....

podpis Klienta