

(Wersja Regulaminu Aplikacji Provema obowiązująca od dnia 10 sierpnia 2020 roku)

Regulamin Aplikacji Mobilnej Provema

Rozdział I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE.

- 1.1 Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Aplikacji Provema, w tym z udostępnionych tam Usług, a także zasady zakładania Konta Provema.
- 1.2 Regulamin określa ponadto zasady współpracy Provema z instytucjami pozarządowymi w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2020 r. poz. 1057).
- 1.3 Każdy Użytkownik Aplikacji Provema zobowiązany jest do dokładnego zapoznania się niniejszym regulaminem (dalej „Regulamin”) oraz do zaakceptowania jego treści. Do rozpoczęcia świadczenia Usług przez Provema niezbędne jest złożenie przez Użytkownika oświadczenia o zapoznaniu się z treścią Regulaminu oraz akceptacji jego treści.
- 1.4 Wybranie przez Użytkownika przycisku „Akceptuję” oznacza, że wszystkie przekazane mu informacje są jasne, zrozumiałe. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości, Użytkownik w każdym czasie ma prawo zwrócić się do Provema w celu wyjaśnienia tych wątpliwości. Użytkownik w tym celu może kontaktować się z Provema pod następującym numerem telefonu: 32 700 77 11 oraz za pośrednictwem poczty email: provema@provema.pl
- 1.5 Pobranie i korzystanie z Aplikacji Provema jest bezpłatne.
- 1.6 Aplikacja Provema instalowana jest na urządzeniu mobilny Użytkownika (smartphone lub inne urządzenie mobilne), które posiada dostęp do sieci Internet.
- 1.7 Użytkownik Aplikacji Provema zobowiązany jest do upewnienia się, iż posiadane przez niego oprogramowanie oraz samo urządzenie mobilne na którym instalowana jest Aplikacja Provema spełnia niezbędne wymagania techniczne dla poprawnego działania Aplikacji Provema.
- 1.8 W przypadku korzystania przez Użytkownika z oprogramowania bądź urządzeń mobilnych nie spełniających minimalnych wymagań, czy parametrów technicznych odpowiedzialność Provema zostaje wyłączona.
- 1.9 Provema zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania dostępu do Usług udostępnionych w Aplikacji Provema w związku z koniecznością wprowadzenia aktualizacji, bądź z związku z prowadzonymi czynnościami modernizacyjnymi lub usuwaną awarią. W przypadku jak w zdaniu powyżej Provema powiadomi o przewidywanych utrudnieniach i czasie ich trwania za pomocą:
 - 1) wiadomości e-mail oraz
 - 2) wiadomości sms lub
 - 3) wiadomości „PUSH”;
- 1.10 Provema ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Aplikacji z przyczyn związanych z bezpieczeństwem, w przypadku zidentyfikowania:
 - 1) próby łamania zabezpieczeń;
 - 2) próby wykradania danych;
 - 3) korzystania z aplikacji w sposób sprzeczny z prawem bądź niniejszym Regulaminem;
- 1.11 Odpowiedzialność Provema zostaje wyłączona, w przypadku gdy brak dostępu do Aplikacji został wywołany przez Użytkownika lub dostawcę usług telekomunikacyjny.
- 1.12 W przypadku prowadzenia dla Użytkownika rachunku płatniczego, a także świadczenia dla Użytkownika innych Usług,

pomiędzy Użytkownikiem, a Provema zostanie zawarta umowa o świadczenie usług płatniczych.

- 1.13 Szczegółowe warunki innych usług świadczonych przez Provema, które nie zostały uregulowane w ramach Regulaminu, zostały określone w odrębnych regulaminach, dedykowanych dla tych usług.

Rozdział 2. PODSTAWOWE DEFINICJE W REGULAMINIE.

1. **Akceptant** – oznacza Provema lub też inny podmiot który jest stroną umowy z Provema, na podstawie, której Użytkownik nabywa towary lub usługi oferowane przez ten podmiot za pośrednictwem Aplikacji Provema.
2. **Aplikacja** – oznacza aplikację mobilną dedykowaną dla systemów iOS oraz Android, której twórcą jest Provema. Po pobraniu i zainstalowaniu Aplikacji na urządzeniu mobilnym Użytkownika, Użytkownik uzyskuje dostęp do Usług. Korzystanie z Aplikacji Provema jest bezpłatne.
3. **Autoryzacja** – oznacza zgodę Użytkownika na przeprowadzenie Płatności. Zgoda na autoryzację płatności dokonywana jest w szczególności za pomocą kodu sms, kodu PIN lub pomocą Identyfikacji.
4. **BOK** – czynne od poniedziałku do piątku godziny 8.00 do godziny 20.00. Kontakt telefoniczny do BOK 32 700 77 11, email: provema@provema.pl
5. **Identyfikacja biometryczna** – oznacza sposób identyfikacji tożsamości Użytkownika inny niż kod PIN lub kod sms.
6. **Kod PIN** – oznacza ustalony przez Użytkownika w procesie Rejestracji kod służący do Autoryzacji Płatności;
7. **Konto Provema** – oznacza konto Użytkownika utworzone w systemie Provema.
8. **PROVEMA** – spółka pod firmą Provema sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-155 Katowice) przy ul. Konduktorska 33, wpisana do rejestru do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000540323, kapitał zakładowy w wysokości 400 000 zł wpłacony w całości, posługująca się numerem NIP 9542752698, REGON 360607192
9. **PV Portmonetka** – oznacza instrument płatniczy udostępniany Użytkownikowi na podstawie Umowy przez Provema.
10. **PV Rachunek** – oznacza rachunek otwarty dla Użytkownika, który przeznaczony jest do płatności i innych transakcji płatniczych.
11. **Płatność** - płatność za towary lub usługi nabywane od Akceptantów, dokonywana przez Użytkownika przy wykorzystaniu Portmonetki lub karty płatniczej;
12. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Aplikacji Provema;
13. **Rejestracja** – proces, w którym Użytkownik za pośrednictwem Aplikacji zakłada Konto Provema w systemie informatycznym Provema;
14. **Reklamacja** - wystąpienie skierowane do Provema, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usług świadczonych przez Provema;
15. **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Provema, która dostępna jest pod adresem: www.provema.com
16. **Tabela Opłat i Prowizji** lub **TOiP** – wykaz uwzględniający wszystkie opłaty lub prowizje pobierane od Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z Usług;

17. **Umowa** – umowa zawierana na czas nieokreślony pomiędzy Użytkownikiem i Provema, której przedmiotem jest świadczenie przez Provema Usług zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
18. **Usługi** – usługi świadczone przez Provema na rzecz Użytkownika na podstawie Regulaminu;
19. **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która skutecznie ukończyła procedurę Rejestracji. Użytkownikiem może zostać:
 - a) osoba fizyczna, która ukończyła 18 (osiemnaście) lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
 - b) osoba fizyczna, która ukończyła 13 (trzynasty) rok życia, ale nie ukończyła 18 (osiemnastu) lat i posiada co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, pod warunkiem potwierdzenia ważności Umowy przez przedstawiciela ustawowego tej osoby.
20. **Organizacja** – organizacja pozarządowa czyli podmiot zdefiniowany w art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2020 r. poz. 1057), z którą współpracuje w ramach niniejszego Regulaminu z Provema.
21. **Darowizna** – umowa zawierana między Użytkownikiem Aplikacji a Organizacją w ramach funkcjonalności dostępnej w Aplikacji Provema, której przedmiotem jest dokonanie nieodpłatnego przysporzenia na rzecz Organizacji kosztem środków Użytkownika zgromadzonych na PV Portmonetka lub PV Rachunek. Darowizna dokonywana jest za pomocą odpowiedniej funkcjonalności przez Użytkownika w Aplikacji Provema. Darowizna może mieć tylko formę przekazania środków

pieniężnych w wysokości wskazanej przez Użytkownika.

Rozdział 3. REJESTRACJA I UTWORZENIE KONTA PROVEMA

- 3.1 Korzystanie z Aplikacji Provema możliwe jest po zakończeniu procesu rejestracji Użytkownika. Provema zastrzega sobie prawo do odmowy rejestracji Użytkownika, przy czym odmowa taka zawsze będzie uzasadniona ważnymi przyczynami.
- 3.2 Użytkownik rejestruje się w Aplikacji i tworzy Konto podając następujące dane:
 - 1) numer telefonu;
 - 2) adres poczty elektronicznej;
- 3.3 Oprócz informacji, o których mowa w pkt 3.2 powyżej Użytkownik może zostać poproszony o podanie dodatkowych informacji, według określonych w Aplikacji procedur. Podanie dodatkowych informacji ma celu przeprowadzenie procesu Identyfikacji Użytkownika, tak aby Użytkownik mógł korzystać ze wszystkich funkcjonalności i Usług dostępnych w Aplikacji Provema.
- 3.4 W czasie rejestracji Użytkownik proszony jest o nadanie kodu PIN, a także o określenie, czy logowanie do Aplikacji ma następować za pomocą Identyfikacji Biometrycznej.
- 3.5 Możliwość Identyfikacji za pomocą danych biometrycznych wprowadzana jest przez producenta urządzenia mobilnego. Provema nie przetwarza danych biometrycznych Użytkownika.
- 3.6 Użytkownik loguje się do Aplikacji Provema za pomocą kodu PIN lub przy użyciu Danych Biometrycznych, z tym zastrzeżeniem, że zgodnie z wymaganiami SCA:

- a) pierwsze logowanie Użytkownika do Aplikacji wymaga dodatkowego uwierzytelnienia kodem SMS;
 - b) logowanie Użytkownika do Aplikacji wymaga dodatkowego uwierzytelnienia kodem SMS, jeżeli upłynęło 90 dni od ostatniego logowania potwierzonego kodem SMS.
- 3.7 Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że dane uwierzytelniające dostęp do Aplikacji Provema mają charakter poufny.
- 3.8 W wyniku ukończenia procesu rejestracji pomiędzy Użytkownikiem a Provema zostaje zawarta Umowa, na podstawie której Provema świadczy dla Użytkownika usługi płatnicze.
- 3.9 W przypadku osoby fizycznej, która ukończyła 13 lat, a nie ukończyła 18 roku życia przedstawiciel ustawy tej osoby powinien w możliwie najkrótszym czasie od momentu Rejestracji potwierdzić zawarcie Umowy przez Użytkownika. W tym celu, przedstawiciel ustawy powinien niezwłocznie skontaktować się z BOK, który udzieli dalszych instrukcji, lub przedłożyć Provema stosowne oświadczenie w tym przedmiocie. Provema może wyznaczyć przedstawicielowi Użytkownika odpowiedni termin do potwierdzenia Umowy. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może sama potwierdzić Umowę po uzyskaniu pełnej zdolności do czynności prawnych.

Rozdział 4. BEZPIECZEŃSTWO. ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z APLIKACJI

- 4.1 Użytkownik obowiązany jest dbać o bezpieczeństwo urządzenia

mobilnego na którym zainstalowana jest Aplikacja. Użytkownik zobowiązuje się:

- a) do pobierania aplikacji wyłącznie z zaufanych źródeł (Google Pay lub App Store);
 - b) w przypadku utraty urządzenia mobilnego do usunięcia go z listy zaufanych urządzeń oraz niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Provema w celu zablokowania dostępu do Aplikacji;
 - c) do nieujawniania danych uwierzytelniających logowanie do Aplikacji osobom nieuprawnionym;
 - d) do powstrzymania się od podejmowania działań, które mogą powodować nieprawidłowe działanie aplikacji lub systemów Provema;
 - e) do stosowanie się do zaleceń oraz rekomendacji wydawanych przez Provema, a dotyczących bezpieczeństwa korzystania z urządzeń mobilnych na których zainstalowana jest Aplikacja.
- 4.2 Użytkownika obciążają transakcje (płatności) dokonane za pośrednictwem Aplikacji przez osoby, którym Użytkownik udostępnił dane do logowania, bądź dane uwierzytelniające.
- 4.3 Użytkownika obciążają nieautoryzowane transakcje (płatność) jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo umyślnie lub w skutek rażącego niedbalstwa naruszył obowiązki, o których mowa w pkt 4.1 powyżej.
- 4.4 W celu zwiększenia bezpieczeństwa w korzystaniu z Aplikacji, zaleca się:
- a) aby Użytkownik nie udostępniał urządzenia mobilnego na którym zainstalowana jest aplikacja osobom nieuprawnionym;
 - b) korzystał z aktualnego oprogramowania antywirusowego;

- c) na bieżąco zaznajamiał się z komunikatami dotyczącymi bezpieczeństwa;
 - d) nie otwierał e-maili od nieznanych nadawców;
 - e) nie klikał w linki przesyłane w wiadomościach e-mail;
 - f) nie używał funkcji automatycznego zapamiętywania danych służących do logowania;
- 4.5 Blokada Aplikacji:
- 1) Zablokowanie Aplikacji przez Użytkownika może zostać dokonane:
 - a) na wniosek Użytkownika złożony w BOK;
 - b) poprzez przekroczenie limitu prób błędnego logowania do Aplikacji;
 - c) poprzez przekroczenie limitu błędnych prób wprowadzenia kodu SMS;
 - 2) Zalokowanie Aplikacji przez Provema może zostać dokonane:
 - a) w przypadku korzystania z Aplikacji w sposób sprzeczny z przepisami prawa;
 - b) w przypadku korzystania z Aplikacji w sposób sprzeczny z Regulaminem;
 - c) w przypadku podejmowania przez Użytkownika działań, które mogą destabilizować pracę Aplikacji lub systemów Provema;
- 4.4 Wszystkie problemy związane z uzyskaniem dostępu do Aplikacji jak również wszystkie problemy techniczne Użytkownik może zgłaszać za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta (BOK).
- 4.5 Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usług świadczonych przez Provema, w tym z Aplikacji i Konta Provema, stosownie do zasad wynikających z postanowień Regulaminu, powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jak również zasad współżycia społecznego.
- 4.6 Od momentu zawarcia Umowy Użytkownik zobowiązany jest do zapobiegania naruszeniom indywidualnych zabezpieczeń Konta Provema, w tym do bezpiecznego przechowywania swojego urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja, przechowywane lub zapisane są hasła dostępu do Konta Provema lub Kod PIN, oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.
- 4.7 Użytkownik zobowiązany jest do ochrony swoich danych uwierzytelniających, w szczególności Kodu PIN, w taki sposób, aby uniemożliwić dostęp do nich osobom nieuprawnionym.
- 4.8 W przypadku ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia osobom nieuprawnionym danych, o których mowa w pkt 4.7 Regulaminu, Użytkownik powinien samodzielnie podjąć działania zmierzające do zmiany danych umożliwiających dostęp do Konta Provema lub kontaktując się z BOK zlecić blokadę dostępu do Konta Provema.
- 4.9 W przypadku stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, naruszenia indywidualnych zabezpieczeń lub innego nieuprawnionego użycia Konta Provema (np. poprzez wejście przez osobę nieuprawnioną w posiadanie loginu i hasła umożliwiającego dostęp do Konta Provema lub urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja), Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia Provema takich okoliczności poprzez kontakt z BOK.
- 4.10 Provema nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Użytkownika środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunkach w przypadku, gdy zmiana hasła do Konta Provema zostanie zainicjowana i link do zmiany hasła do Konta Provema zostanie wysłany na adres poczty elektronicznej skonfigurowanej z utraconym przez Użytkownika urządzeniem, na którym zainstalowana jest Aplikacja i automatycznie odbierana jest poczta

przychodząca, która umożliwia zapoznanie się z treścią wiadomości e-mail przez osoby nieuprawnione lub gdy zmiana Kodu PIN będzie dokonana przez osobę nieuprawnioną.

Rozdział 5. ZASADY DOTYCZĄCE WSPÓŁRACY Z AKCEPTANTAMI

- 5.1 Zasady oraz warunki współpracy pomiędzy Akceptantem, a Użytkownikiem, w tym zasady dotyczące zgłaszania reklamacji, co do usług lub towarów nabytych od tych Akceptantów regulują umowy zawarte pomiędzy Użytkownikiem i danym Akceptantem.
- 5.2 Odpowiedzialność Provema z tytułu odmowy przyjęcia płatności, niewykonania lub też nienależytego wykonania umowy przez danego Akceptanta jest wyłączona.

Rozdział 6. PŁATNOŚCI. ZASILENIE RACHUNKU. WYCOFANIE ŚRODKÓW.

6.1. Użytkownik za pomocą karty płatniczej lub wirtualnej portmonetki ma możliwość dokonywania płatności lub też dokonywania darowizn na rzecz Organizacji za pośrednictwem Aplikacji. Płatności lub darowizny dokonywane są w ciężar środków udostępnionych Provema przez Użytkownika.

6.2 Środki na poczet płatności lub darowizn mogą zostać udostępnione przez Użytkownika, w następujący sposób:

- 1) przelewem z rachunku płatniczego Użytkownika posiadany u innego dostawcy usług płatniczych lub
- 2) za pośrednictwem agenta rozliczeniowego;

6.3 Środki udostępnione przez Użytkownika ewidencjonowane są na rachunku płatniczym i/lub rachunku kartowym Użytkownika.

6.4 Użytkownik nie może dokonywać płatności lub darowizn z wykorzystaniem środków pochodzących z nielegalnego źródła bądź pochodzących z czynu zabronionego.

6.5 Provema zastrzega sobie prawo do odrzucenia środków pieniężnych udostępnianych przez Użytkownika na poczet płatności lub darowizn, w przypadku gdy transferowi tych środków nie zawiera wszystkich wymaganych danych. W przypadku jak w zdaniu powyższym Provema zwraca takie środki do dostawcy usług płatniczych płatnika oraz zachowuje prawo do potrącenia z tej kwoty wynagrodzenia związanego z odrzuceniem tych środków pieniężnych.

6.6 Użytkownik zobowiązany jest do udzielenia na żądanie Provema wyjaśnień dotyczących pochodzenia środków pieniężnych udostępnianych przez Użytkownika na poczet płatności lub darowizny, w przypadku powstania wątpliwości, co do pochodzenia tych środków oraz ich legalności.

6.7 Provema zastrzega sobie prawo do poinformowania właściwych organów w przypadku powstania wątpliwości, co do pochodzenia tych środków pieniężnych i ich legalności jak również w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie dokonywanych przez Użytkownika transferów pieniężnych.

8.1 Warunkiem realizacji Płatności w dacie wskazanej w dyspozycji Użytkownika jest zapewnienie odpowiednich środków na rachunku.

8.2 Użytkownicy posiadają możliwość wykonywania Płatności wyłącznie na rzecz Akceptantów.

8.3 Maksymalne limity poszczególnych Płatności określone zostały w

- ramach Załącznika nr 1 do Regulaminu.
- 8.4 Transakcja płatnicza uważana jest za autoryzowaną tylko wówczas, gdy Użytkownik wyraził zgodę na jej przeprowadzenie. Zgoda Użytkownika jest składana przed wykonaniem Transakcji płatniczej. Wyrażenie przez Użytkownika zgody na autoryzację płatności oznacza także zgodę Użytkownika na poniesienie jej kosztów zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.
- 8.5 Użytkownik wyraża zgodę, aby Provema wykonując Transakcję płatniczą przekazała informacje podane w Zleceniu płatniczym (w tym dane osobowe) Odbiorcy, a także jeżeli dotyczy (1) wydawcy karty płatniczej, (2) dostawcy usług płatniczych Odbiorcy, (3) operatorowi systemu używanego do wykonania Zlecenia płatniczego, (4) dostawcy usług inicjowania płatności.
- 8.6 Nieprawidłowe uwierzytelnienie Użytkownika mające miejsce podczas logowania do Aplikacji poprzez następujące pod siebie pięciokrotne wprowadzenie błędnego kodu PIN powoduje zablokowanie dostępu do Aplikacji.
- 8.7 W przypadku nieprawidłowego uwierzytelnienia Użytkownika podczas logowania do Aplikacji za pomocą Danych biometrycznych, Użytkownik zostanie poproszony o zalogowanie się do Aplikacji przy pomocy kodu PIN.
- 8.8 Liczbę mogących nastąpić po sobie nieudanych prób uwierzytelnienia, bez względu na odstępy czasu pomiędzy nimi powodujące blokadę kodu PIN określa się na pięć.
- 8.9 Odpowiedzialność Provema zostaje wyłączona w przypadku odmowy zrealizowania tych transakcji Użytkownika, które stanowią naruszenie niniejszego Regulaminu, nie zawierają wszystkich wymaganych danych lub budzą wątpliwości, co do ich zgodności z prawem.

8.10 Użytkownik w każdej chwili uprawniony jest do wycofania środków pieniężnych.

Rozdział 7. OPŁATY I PROWIZJE I ICH ZMIANA

- 7.1 Provema za czynności związane ze świadczeniem Usług pobiera opłaty i prowizje zgodne z TOiP (Tabelą Opłat i Prowizji). Aktualna TOiP zamieszczona jest w Aplikacji oraz stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
- 7.2 Zapłata opłat lub prowizji następuje poprzez potrącenie tych opłat lub prowizji ze środków znajdujących się na rachunku kartowym lub rachunku płatniczym Użytkownika.
- 7.3 Wszystkie operacje związane z pobieraniem opłat lub prowizji ewidencjonowane są w historii transakcji prowadzonej dla danego rachunku.
- 7.4 Provema nie pobiera opłat za korzystania ze środków porozumiewania się na odległość w związku z korzystaniem z Aplikacji. Użytkownik może być obowiązany do zapłaty takich kosztów innym podmiotom według cennika dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Rozdział 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW. REKLAMACJE.

- 9.1 W granicach i na zasadach powszechnie obowiązującego prawa Provema ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
- 9.2 Provema nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w sytuacji, gdy powodem nie wykonania lub nienależytego

wykonania transakcji bądź Umowy jest siła wyższa.

9.3 Odpowiedzialność Provema zostaje wyłączona w przypadku niewykonania Umowy z sytuacji, gdy nie wykonanie Umowy następujące na skutek orzeczenia właściwego organu, przepisów powszechnie obowiązującego prawa, które uprawniają Provema do odmowy wykonania Umowy.

9.4 Provema nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) powstałe u Użytkownika szkody, a wynikające z nieprzestrzegania przez Użytkownika zasad bezpieczeństwa;
- 2) następstwa wynikające z funkcjonowania urządzenia telekomunikacyjnych, jeżeli Provema nie miała wpływu na funkcjonowanie tych urządzeń;
- 3) brak realizacji dyspozycji Użytkownika – w zakresie w jakim brak realizacji dyspozycji Użytkownika wynika z podania przez Użytkownika niepełnych informacji, bez których Provema nie może zrealizować tej dyspozycji.

9.5 Użytkownik uprawniony jest do złożenia reklamacji w zakresie nieautoryzowanych, nieprawidłowo wykonanych, niewykonanych bądź nieprawidłowo zainicjowanych dyspozycji niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 13 miesięcy od daty transakcji, która jest kwestionowana.

9.6 Użytkownik ma prawo do składania reklamacji:

- a) ustnej:
 - 1) osobiście w siedzibie Provema,
 - 2) telefonicznie na numer BOK;
- b) pisemnej:
 - 1) osobiście w oddziale Provema,

- 2) przesyłką pocztową na adres siedziby Provema,
- 3) za pomocą wiadomości e-mail przesłanej na adres reklamacje@provema.pl

9.7 Użytkownik zobowiązany jest do wskazania w Reklamacji:

- a) swojego imienia i nazwiska;
- b) adresu do korespondencji;
- c) opisanie co jest przedmiotem składanej przez Użytkownika Reklamacji;
- d) innych danych i informacji, które Użytkownik uznaje za istotne w związku ze składaną Reklamacją;

9.14. Provema zastrzega sobie prawo do zwrócenia się do Użytkownika o uzupełnienie Reklamacji, w tym o dodatkowe informacje lub dokumenty, w przypadku, gdy Reklamacja złożona przez Użytkownika nie zawiera wszystkich niezbędnych danych.

9.15 Provema zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną przez Użytkownika Reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnej Reklamacji.

9.16. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, może on zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. Bank poinformuje użytkownika/ klienta o przyczynach opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego.

9.17. Użytkownicy będący Konsumentami mają prawo zwrócenia się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumenta.

9.18. Zasady dotyczące wnoszenia Reklamacji, a także dokonywania zwrotów płatności dokonanych przy

użyciu kart płatniczych zawarte są w umowie jaka została zawarta pomiędzy Użytkownikiem, a wydawcą karty płatniczej.

Rozdział 11. ZAKOŃCZENIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY

11.1 Provema jest uprawniona do rozwiązania Umowy z Użytkownikiem za 1 miesięcznym okresem wypowiedzenia, w przypadku:

- 1) wejścia w życie przepisów prawa bądź wydania przez właściwy organ ostatecznej decyzji lub orzeczenia, skutkujących koniecznością zaprzestania prowadzenia działalności przez Provema,
- 2) wejścia w życie przepisów prawa bądź wydania przez właściwy organ ostatecznej decyzji lub orzeczenia rodzących po stronie Provema obowiązek wypowiedzenia Umowy,
- 3) naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Użytkownika.

11.2 Użytkownik jest uprawniony do rozwiązania Umowy z Provema w trybie natychmiastowym bez zachowania okresów wypowiedzenia. Oświadczenie woli klienta o rozwiązaniu Umowy może zostać złożone w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku informacji. W przypadku jak powyżej Użytkownik zobowiązany jest do wycofania środków zgromadzonych na rachunkach prowadzonych w Provema najpóźniej do dnia upływu okresu wypowiedzenia.

11.3 Provema zachowuje także prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik nie przestrzega zasad korzystania z Aplikacji;

11.4 W przypadku, gdy wypowiedzenie Umowy nastąpiło z powodów, o których mowa w pkt 11.1

11.5 Jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpiło w trybie, o którym mowa w pkt. 11.3 Regulaminu, Provema, w przypadkach przewidzianych, blokuje środki zgromadzone na Rachunkach i zawiadamia odpowiednie organy albo wyznacza Użytkownikowi odpowiedni termin na wycofanie środków z Rachunków.

11.6 W przypadku rozwiązania albo wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika, Użytkownik, który dokonał zasilenia Rachunku w sposób, o którym mowa w pkt. 6.2 a) Regulaminu, może złożyć Provema dyspozycję wycofania środków zgromadzonych na Rachunku za pośrednictwem Serwisu internetowego (poprzez wybór „Usuń konto”). Zwrot środków pieniężnych Użytkownika następuje na rachunek płatniczy, z którego nastąpiło ostatnie zasilenie w sposób, o którym mowa w pkt. 6.2 a) Regulaminu, pod warunkiem, iż dane Użytkownika będą zbieżne z danymi płatnika, który dokonał tego zasilenia. Za wycofanie środków i usunięcie Konta Provema mogą zostać naliczone opłaty zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.

11.7 W przypadku rozwiązania albo wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika:

- a) gdy Użytkownik dokonał zasilenia Rachunku Provema w sposób wskazany w pkt. 6.2 b) Regulaminu lub dokonał zasilenia środków pieniężnych z wykorzystaniem karty płatniczej na Rachunek Kartowy i niemożliwe jest ustalenie przez Provema właściwego numeru rachunku płatniczego Użytkownika, na który mają zostać wycofane środki pieniężne albo
- b) gdy Użytkownik chce wskazać inny rachunek płatniczy,

- którego jest posiadaczem i na który mają zostać wycofane środki pieniężne Użytkownika zgromadzone na Rachunkach, w celu wycofania środków pieniężnych Użytkownik jest zobowiązany dokonać przelewu weryfikacyjnego na dowolną kwotę z rachunku płatniczego, którego jest posiadaczem i na który ma nastąpić zwrot środków zgromadzonych na Rachunkach, na Rachunek, który podawany jest w Aplikacji lub w Serwisie internetowym. Niezwłocznie po pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika, środki zgromadzone na Rachunkach, po potrąceniu należnych Provema opłat zgodnych z Tabelą Opłat i Prowizji, zostaną zwrócone Użytkownikowi na właściwy rachunek płatniczy.
- 11.8 Użytkownik, który dokonał zasilenia przy użyciu karty płatniczej na Rachunek Kartowy, może złożyć dyspozycję wycofania środków zgromadzonych na Rachunku Kartowym za pośrednictwem Serwisu internetowego. Zwrot środków płatniczych następuje wyłącznie do wysokości ostatniej wpłaty zasilającej Rachunek Kartowy na rachunek płatniczy, do którego została wydana karta płatnicza i której posiadaczem jest Użytkownik.
- 11.9 W przypadku braku wycofania środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku przez Użytkownika lub niemożności ustalenia przez Provema rachunku płatniczego Użytkownika, na który mogą zostać zwrócone środki pieniężne Użytkownika z Rachunków, w terminie 6 (sześciu) miesięcy od momentu zakończenia obowiązywania Umowy, Provema, po pobraniu wszystkich należnych opłat i prowizji, przekazuje środki pieniężne Użytkownika zgromadzone na Rachunkach na odrębny, nieoprocentowany, indywidualny rachunek techniczny prowadzony przez bank. Od momentu przekazania środków pieniężnych Użytkownika na rachunek techniczny, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Provema będzie pobierać okresowo, w odstępach miesięcznych, opłatę zgodną z Tabelą Opłat i Prowizji, w ciężar środków Użytkownika zgromadzonych na tym rachunku do momentu wyczerpania salda środków na tym rachunku lub skutecznego wycofania środków przez Użytkownika.
- 11.10 Użytkownik będący konsumentem, który zawarł z Provema umowę na odległość, ma prawo odstąpić od niej bez podania przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2017 poz. 683 z późn. zm.). Do zachowania terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wystarczające jest wysłanie pocztą tradycyjną podpisanego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w ostatnim dniu tego terminu. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu. W przypadku odstąpienia od Umowy uważana jest ona za niezawartą, co jednak nie pozbawia Provema prawa do żądania zapłaty za usługi, które faktycznie zostały wykonane, zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z prawa odstąpienia od Umowy wysokość prowizji lub opłat naliczanych rocznie lub miesięcznie pobrana zostanie w wysokości proporcjonalnej do okresu obowiązywania Umowy.

Rozdział 12. ZMIANA REGULAMINU

- 12.1 Użytkownik ma możliwość zapoznania się z aktualną treścią

- Regulaminu w Serwisie internetowym.
- 12.2 Provema informuje Użytkownika o każdej zmianie Regulaminu poprzez:
- a) wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji lub
 - b) wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji lub
 - c) wiadomość typu „PUSH” wysłaną do Aplikacji zainstalowanej przez Użytkownika.
- 12.3 Provema udostępnia informację o zmianie Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji również za pośrednictwem Serwisu internetowego.
- 12.4 Provema informuje Użytkownika o planowanej zmianie Regulaminu nie później niż na 1 (jeden) miesiąc przed proponowaną datą wejścia w życie zmian w treści Regulaminu.
- 12.5 Jeśli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Użytkownik nie złożył pisemnego sprzeciwu wobec zmian Regulaminu, uznaje się je za przyjęte.
- 12.6 Użytkownik ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian Regulaminu, wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Użytkownika o planowanej zmianie, nie później jednak do dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
- 12.7 W przypadku, gdy Użytkownik złoży pisemny sprzeciw wobec zmian Regulaminu i nie dokona wypowiedzenia Umowy, wówczas Umowa wygasa w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia przez Użytkownika dodatkowych opłat z tego tytułu.

Rozdział 13. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI POZARZĄDOWYMI

- 13.1 Organizacja, poprzez akceptację niniejszego regulaminu zawiera z Provema umowę o współpracę.
- 13.2 Przedmiotem umowy o współpracę jest umożliwienie przez Provema, w ramach funkcjonalności w Aplikacji, otrzymywania przez Organizację środków pieniężnych przekazywanych jej przez Użytkowników Aplikacji.
- 13.3 Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, z możliwością jej wypowiedzenia przez każdą ze Stron z zachowaniem tygodniowego okresu wypowiedzenia,
- 13.4 Wzór oświadczenia o wypowiedzeniu umowy przez Organizację stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu.
- 13.5 Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy Organizacja przesyła w formie pisemnej na adres korespondencyjny wskazany w piśmie.
- 13.6 Z momentem otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu, Provema zawiesi możliwość przekazywania przez Użytkowników Darowizna na rzecz Organizacji, która złożyła oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o współpracę.
- 13.7 Przekazanie Organizacji środków Pieniężnych, w wybranej przez Użytkownika Aplikacji wysokości, następuje poprzez dokonanie przez niego Darowizny.
- 13.8 W ramach umowy o współpracę, Organizacja podaje Provema numer rachunku bankowego, na który będą dokonywane Darowizny. Organizacja ponosi wyłączną odpowiedzialność za podanie prawidłowego numeru rachunku bankowego.
- 13.9 Użytkownik w ramach Aplikacji dokonywać może Darowizny wyłącznie na wskazany przez

- Organizację numer rachunku bankowego i należący do Organizacji.
- 13.10 Provema nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość wskazanego przez Organizację numeru rachunku bankowego, na który ma być dokonywana Darowizna przez Użytkownika.
- 13.11 Provema oraz Organizacja będą wspólnie prowadziły działania marketingowe w zakresie zawartej umowy o współpracy, w szczególności poprzez:
- udzielenie zgody na zamieszczenie Logotypu Organizacji na stronie internetowej Provema oraz w Aplikacji,
 - publikowanie informacji o współpracy Stron w kanałach *social media* należących do Provema oraz Organizacji (w tym portale Facebook, Twitter, LinkedIn).
- 13.12 Każda ze Stron udziela drugiej ze Stron niewyłącznej licencji na korzystanie z jej Logotypu wyłącznie w celu informowania o fakcie powstania współpracy w związku z zawarciem niniejszej Umowy oraz gdy jest to konieczne bądź pomocne, do wykonania Umowy o współpracę w zakresie opisanym w niej.
- 13.13 Licencja w powyższym zakresie zostaje udzielona począwszy od dnia zawarcia Umowy oraz obowiązują przez czas oznaczony, tj. do momentu rozwiązania niniejszej Umowy o współpracę.
- 13.14 Współpraca Organizacji z Provema nie wiąże się z ponoszeniem przez nią żadnych kosztów.
- 13.15 W sprawach nieuregulowanych, stosuje się odpowiednio pozostałe postanowienia Regulaminu.
- 13.16 Wszelkie spory wynikające z zawartej Umowy o współpracę rozstrzygane

będą przez miejscowo właściwy sąd powszechny, ustalony na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. 2018 poz. 1360 ze zm.)

Rozdział 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 14.1 Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Użytkownikiem a Provema jest prawo polskie.
- 14.2 Płatności dokonywane są wyłącznie w walucie polskiej (złoty – PLN).
- 14.3 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. 2018 poz. 1360 ze zm.).
- 14.4 Umowa zawierana jest w języku polskim. Podstawowym językiem wykorzystywanym w ramach Aplikacji, 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 udostępnianymi funkcjonalnościami.

**LIMITY DOKONYWANYCH PŁATNOŚCI
Z WYKORZYSTANIEM PORTMONETKI**

| | |
|--|--------------|
| Maksymalna wartość pojedynczej Płatności | 1.000,00 PLN |
| Maksymalny limit środków zgromadzonych na Rachunkach | 5.000,00 PLN |
| Maksymalna wartość pojedynczego zasilenia Rachunków za pośrednictwem Internetu | 2.500,00 PLN |
| Maksymalny limit pojedynczej Płatności, dla której nie jest wymagana Autoryzacja lub Identyfikacja | 50,00 PLN |

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

.....
(miejsowość, data)

.....
(imię i nazwisko Użytkownika)

.....
(adres korespondencyjny Użytkownika)

Do:
Provema sp. z o.o.
ul. Konduktorska 33
40 - 155 Katowice

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym informuję, iż odstępuję od umowy świadczenia przez Provema następującej usługi/usług..... . Umowa została zawarta dnia r.

.....
(czytelny podpis Użytkownika)

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

.....

(miejsowość, data)

.....

(nazwa i adres korespondencyjny Organizacji)

Do:

Provema sp. z o.o.

ul. Konduktorska 33

40 - 155 Katowice

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym informuję, iż odstępuję od umowy współpracę zawartej z Provema. Umowa została zawarta dnia

r.

.....

(czytelny podpis przedstawiciela Organizacji)