

I. Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia usługi przekazu pieniężnego za pośrednictwem Opłatomatu i rozpatrywania Reklamacji obowiązuje w Monetia sp. z o.o.
2. Usługa realizowana jest przez Monetia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 5, 02-019 Warszawa.

II. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

Monetia – Monetia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Grójecka 5, 02-019 Warszawa, NIP: 729-23-25-763, REGON: 472019979, KRS: 0000011441 o wpłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 650.000 zł.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawną lub posiadająca zdolność prawną jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, która dokonuje Płatności za pośrednictwem Opłatomatu.

KNF – Komisja Nadzoru Finansowego.

Odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub posiadająca zdolność prawną jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot transakcji płatniczej.

Opłata – wynagrodzenie Monetii z tytułu realizacji Usługi.

Opłatomat – oznacza urządzenie, umożliwiające samoobsługowe dokonywanie przez Klientów Płatności na rzecz Odbiorcy.

Płatność – zainicjowana przez Klienta wpłata środków pieniężnych na rachunek płatniczy Odbiorcy za pośrednictwem Opłatomatu;

Potwierdzenie Wpłaty – oznacza paragon, wydrukowany za pomocą Opłatomatu, potwierdzający dokonanie Płatności przez Klienta.

Reklamacja – oznacza każde wystąpienie Klienta do Monetii, zawierające zastrzeżenia dotyczące usług płatniczych świadczonych przez Monetia na rzecz Klienta.

Unikatowy Identyfikator – numer rachunku płatniczego Odbiorcy lub kod kreskowy Odbiorcy podany na Dowodzie wpłat.

Usługa – usługa przekazu pieniężnego w rozumieniu postanowień Ustawy, świadczona bez pośrednictwa rachunku płatniczego prowadzonego dla Klienta, polegająca na transferze do Odbiorcy środków pieniężnych otrzymanych od Klienta za pośrednictwem Opłatomatu.

Ustawa – ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. Nr 199, poz. 1175 z późniejszymi zmianami).

Wystawca – podmiot, z którym Monetia ma zawartą umowę na świadczenie zastępczej obsługi kasowej za pośrednictwem Opłatomatu.

III. Informacje o podmiocie świadczącym Usługę

1. Monetia świadczy usługę przekazu pieniężnego, zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz. U. z 2014 r., poz. 873 z późn. zm.) na podstawie zezwolenia KNF z dnia 29 kwietnia 2014 roku. Monetia jest wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem IP20/2014.
2. Monetia świadczy Usługę za pośrednictwem Opłatomatu na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w wybranych lokalizacjach.
3. Monetia świadczy również tradycyjną obsługę kasową poprzez placówki zewnętrzne jak i własne, bez pośrednictwa Agentów.

IV. Informacje o Usłudze

1. Usługa przekazu pieniężnego oznacza usługę płatniczą świadczoną bez pośrednictwa rachunku płatniczego prowadzonego dla Klienta, polegająca na transferze do Odbiorcy środków pieniężnych otrzymanych od Klienta za pośrednictwem Opłatomatu.
2. Zlecenie Usługi należy zaliczyć do umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego. Klient wyraża zgodę na wykonanie Usługi poprzez akceptację treści Regulaminu na urządzeniu oraz przekazanie płatności w gotówce do Opłatomatu. W przypadku płatności dokonywane są za pośrednictwem kart płatniczych, Klient wyraża zgodę na dokonanie transakcji z użyciem takiego instrumentu w sposób określony w umowie z wydawcą karty płatniczej.

3. Do wykonania Usługi konieczne jest wprowadzenie przez Klienta wszystkich niezbędnych danych pojawiających się na ekranie Opłatomatu. Za prawidłowość wprowadzonych danych odpowiedzialny jest Klient.
4. Płatność może zostać przyjęta do realizacji po wprowadzeniu przez Klienta następujących danych: dane Odbiorcy (Unikatowy Identyfikator, nazwa), dane Klienta, tytuł Płatności oraz kwota.
5. Odbiorca identyfikowany jest wyłącznie na podstawie Unikatowego Identyfikatora wpłaty znajdującego się na Dowodzie Wpłaty.
6. Opłatomat może mieć z góry ustalony limit kwoty Płatności, który może się różnić w zależności od miejsca usytuowania urządzenia.
7. Monetia ma ustawowy obowiązek identyfikacji Klienta, osoby upoważnionej do działania w jego imieniu oraz beneficjenta rzeczywistego na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość oraz dokumentu zawierające aktualne dane z wyciągu z właściwego rejestru (CEIDG lub KRS), który wynika z *ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2018 r., poz. 723) oraz rozporządzenia parlamentu europejskiego i rady (UE) 2015/847 z dnia 20 maja 2015 r. w sprawie informacji towarzyszących transferom środków pieniężnych.*
8. Monetia przechowuje zebrane dane **przez okres 5 lat**, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym przeprowadzono transakcję. **Natomiast od dnia 31 października 2021 roku Monetia przechowuje zebrane dane przez okres 5 lat, licząc od dnia zakończenia stosunków gospodarczych z Klientem lub od dnia przeprowadzenia transakcji okazjonalnej.**
9. Płatności przyjmowane są wyłącznie w walucie polskiej (polski złoty).
10. W zależności od rodzaju Opłatomatu płatności realizowane są w formie gotówkowej, bezgotówkowej lub w obydwu formach.
11. Po przyjęciu do realizacji Płatności Opłatomat potwierdza Klientowi ten fakt poprzez wydruk Potwierdzenia Wpłaty.
12. Potwierdzenie Wpłaty zawiera: (1) oznaczenie lokalizacji Opłatomatu; (2) numer transakcji; (3) dane wpłacającego; (4) informacje dodatkowe; (5) kwotę Płatności; (6) datę i godzinę dokonania Płatności; (7) metodę Płatności.
13. Data widniejąca na Potwierdzeniu Wpłaty jest datą otrzymania Płatności do realizacji przez Monetię.
14. Potwierdzenie Wpłaty powinno być przez Klienta zachowane, gdyż stanowi ono dowód dokonania Płatności i służy do rozpatrzenia Reklamacji.
15. Wraz z przyjęciem Usługi Monetia zobowiązuje się do przekazania Płatności wskazanemu Odbiorcy.
16. Maksymalny czas realizacji Płatności to **dwa dni robocze** licząc od daty otrzymania, z zastrzeżeniem punktu następnego, chyba że przepis prawa lub zawarta z Wystawcą umowa wymaga krótszego terminu.
17. Czas realizacji Płatności zleconych w dni inne niż Dni Robocze rozpoczyna się od najbliższego Dnia Roboczego po przyjęciu płatności.
18. Klient zobowiązany jest do przeliczenia wydanej przez Opłatomat reszty.
19. Bezpośrednio przed Opłatomatem może znajdować się tylko jedna osoba.
20. Klient przez akceptację Regulaminu, którego treść dostępna jest w Urzędzeniu, oświadcza że się z nim zapoznał oraz wyraża zgodę na jego warunki.

V. Opłaty

1. Kwota Opłaty może być różna w zależności od Wystawcy, na rzecz którego dokonywana jest Płatność.
2. Dla płatności na rachunki Odbiorców, z którymi Monetia zawarła osobną umowę, wysokość Opłaty określana jest przez system informatyczny przed przyjęciem do realizacji Płatności.

3. Kwota Opłaty może być różna w zależności od Wystawcy, na rzecz którego dokonywana jest Płatność.
4. Klient oświadcza, że zapoznał się z Tabelą opłat i prowizji.
5. Kwota Opłaty podana Klientowi zgodnie z ust. 4 stanowi kwotę brutto.
6. Zapłata Opłaty, o której mowa w ust. 4 następuje poprzez doliczenie kwoty Opłaty do kwoty Płatności i następuje z chwilą dokonania Płatności przez Klienta.

VI. Reklamacje

1. Monetia udostępnia Klientowi niniejszy Regulamin na etapie zawierania umowy przekazu pieniężnego. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.monetia.pl oraz na ekranie Opłatomatu.
2. Regulamin rozpatrywania Reklamacji określa w szczególności: (1) miejsce i formę złożenia Reklamacji; (2) zakres danych kontaktowych niezbędnych do złożenia Reklamacji; (3) termin rozpatrzenia Reklamacji oraz (4) formę powiadomienia o rozpatrzeniu Reklamacji.
3. Monetia umożliwia złożenie Klientowi Reklamacji w sposób niepowodujący utrudnień.
4. Proces rozpatrywania Reklamacji rozpoczyna się z chwilą jej otrzymania przez Monetia i zostaje podjęty niezwłocznie po jej otrzymaniu.
5. Monetia zapewnia, że wszelkie Reklamacje Klientów będą rozpatrywane w sposób rzetelny, obiektywny, wnikliwy, terminowy, na zasadach opisanych w Regulaminie oraz z poszanowaniem przepisów powszechnie obowiązujących i dobrych obyczajów.
6. Każda Reklamacja Klienta po jej otrzymaniu przez Monetię zostanie wpisana do wewnętrznego rejestru Reklamacji, w którym gromadzone są następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację,
 - b) adres składającego Reklamację,
 - c) telefon kontaktowy Klienta składającego Reklamację,
 - d) datę złożenia Reklamacji,
 - e) przedmiot Reklamacji i jej zwięzły opis,
 - f) szczegóły dotyczące usługi płatniczej, która podlega rozpatrywaniu w procesie Reklamacji,
 - g) środki podjęte w celu rozpatrzenia Reklamacji,
 - h) termin rozpatrzenia Reklamacji,
 - i) nadany w rejestrze numer Reklamacji.
7. Rejestr prowadzony jest przez Departament Rozliczeń i IT – Dział Reklamacji, który odpowiada w Monetia za rozpatrywanie Reklamacji.
8. Złożenie Reklamacji przez Klienta jest bezpłatne.
9. Reklamacja może być złożona:
 - a) **pisemnie** – **osobiście** w siedzibie Monetii w Warszawie lub **za pośrednictwem** poczty, kuriera. Informujemy, że formularz reklamacyjny dostępny jest na stronie www.monetia.pl.
 - b) **elektronicznie** – w drodze wiadomości przesyłanej na adres reklamacje@monetia.pl.
 - c) **telefonicznie** – pod numerem **801 33 22 60** (opłata jak za połączenie lokalne) lub **(58) 665 70 45** w godz. od 8:00 do 17:00 w dni robocze z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
10. Klient składający Reklamację zobowiązany jest podać:
 - a) dane umożliwiające identyfikację Klienta transakcji: imię i nazwisko (nazwa firmy); adres (ulica wraz z numerem domu i mieszkania, kod pocztowy, miejscowość/poczta), telefon kontaktowy.
 - b) określenie umowy, której dotyczy Reklamacja, w przypadku gdy umowa została zawarta;
 - c) lokalizację Opłatomatu;
 - d) szczegółowy opis przedmiotu Reklamacji;
 - e) określenie żądania Klienta.
11. Do Reklamacji powinny być dołączone kopie dokumentów (np. umów, potwierdzeń dokonania lub odmowy dokonania transakcji), których Reklamacja dotyczy.
12. Podstawą rozpatrzenia reklamacji Usługi jest dostarczenie przez Klienta Potwierdzenia Wpłaty wydrukowanego przez Opłatomat. Zgłoszenia bez Potwierdzenia Wpłaty zostaną sprawdzone pod kątem zarejestrowania operacji w systemie, jednak nie będą rozpatrywane w przypadku, gdy operacja nie widnieje w systemie Monetii.
13. Jeżeli dane lub informacje podane przez Klienta do Reklamacji wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem Reklamacji Monetia zwraca się do Klienta z prośbą o uzupełnienie we wskazanym zakresie. Reklamacje nie zawierające danych, o których mowa powyżej i niepozwalające na prawidłowe i rzetelne rozpatrzenie Reklamacji zostaną odrzucone. O odrzuceniu Reklamacji Monetia informuje Klienta pod warunkiem przekazania prawidłowych danych korespondencyjnych, pozwalających na kontakt z Klientem.
14. Reklamacje mogą dotyczyć wyłącznie usług płatniczych świadczonych przez Monetia na rzecz Klienta.
15. Na żądanie Klienta Monetia potwierdza fakt złożenia przez niego Reklamacji w sposób uzgodniony z Klientem.
16. Klient może złożyć Reklamację samodzielnie lub poprzez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem. W takim wypadku pełnomocnik zobowiązany jest do załączenia pełnomocnictwa.
17. Złożenie przez Klienta reklamacji na usługi płatnicze świadczone przez Monetia powinno nastąpić niezwłocznie po powzięciu informacji przez Klienta o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usługi
18. Termin na rozpatrzenie Reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu otrzymania Reklamacji przez Monetia, w tym dokumentów i danych, o których mowa w Regulaminie.
19. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpoznana niezwłocznie, jednak **nie później niż w ciągu 15 (piętnastu) dni** od daty jej otrzymania zgodnie z wymogami o których mowa w punktach 10 – 14.
20. Udzielenie odpowiedzi na Reklamację następuje w formie **pisemnej**, na adres podany w zgłoszeniu reklamacyjnym bądź **innej** uzgodnionej z Klientem.
21. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej zostaje w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman (12 pkt). Na uzasadnione żądanie Klienta odpowiedź zostanie sporządzona przy użyciu większej czcionki.
22. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie Monetia:
 - a) wyjaśni przyczyny braku możliwości dotrzymania 15 - dniowego terminu wraz ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - b) określi i wskaże przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak **niż 35 roboczych** od dnia otrzymania Reklamacji.
23. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych powyżej Reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
24. Do zachowania terminu rozpatrzenia reklamacji wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
25. Odpowiedź na Reklamację zawierać będzie w szczególności:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzone zgodnie z wolą Klienta,
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń,

- c) dane osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - d) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
26. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji lub rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie ze stanowiskiem Klienta, Klient może złożyć **odwołanie od decyzji w terminie 30 dni** od dnia otrzymania odpowiedzi na Reklamację.
27. Odpowiedź na odwołanie Klienta, o którym mowa w punkcie 26 jest decyzją ostateczną w ramach postępowania Reklamacyjnego
28. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego, w przypadku sporu z Monetia Klient może:
- a) zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z Monetia,
 - b) zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta; organem właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - c) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego z zastrzeżeniem przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - d) przedstawić propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapisu na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - e) wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.

VII. Odpowiedzialność Monetii

1. Monetia odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w Ustawie.
2. Monetia odpowiada wyłącznie za straty rzeczywiście poniesione w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
3. **W sytuacji, gdy Klient nie powiadomi Monetii o nienależyte wykonanej Usłudze w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia ich dokonania lub dnia, w którym miały być dokonane, roszczenia Klienta wobec Monetii wynikające z tego tytułu wygasają.**
4. W przypadku niewykonania Usługi Monetia zobowiązana jest, po otrzymaniu i uznaniu reklamacji, zwrócić niezwłocznie równowartość dokonanej Płatności wraz z odsetkami ustawowymi za czas od dokonania wpłaty do chwili otrzymania zwrotu tej kwoty. Monetia może zwolnić się z powyższego obowiązku przekazując Odbiorcy ponownie Płatność, której nie otrzymał, zgodnie z pierwotnym zleceniem wraz z odsetkami ustawowymi.
5. Monetia ponosi odpowiedzialność za poniesione szkody w przypadku nienależytego wykonania Usługi, poprzez opóźnienie w przekazie Płatności Odbiorcy.
6. Monetia ponosi odpowiedzialność w przypadku nienależytego wykonania Usługi, poprzez zwłokę w rozpatrzeniu reklamacji, chyba że reklamacja okaże się być oczywiście bezzasadna.
7. Monetia odpowiada za działania i zaniechania osób przy pomocy których wykonuje Usługę jak za własne.
8. Monetia nie odpowiada za skutki braku realizacji Płatności w związku z otrzymaniem błędnych danych na Dowodzie wpłaty, ponieważ na powyższe okoliczności nie ma wpływu.
9. Jeżeli podany Unikatowy Identyfikator jest nieprawidłowy, Monetia nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku realizacji Płatności, jest jednak obowiązana podjąć działania w celu odzyskania kwoty Płatności. Monetia nie odpowiada, jeżeli na skutek powyższych okoliczności termin zapłaty nie został dochowany a Płatność dotarła do osoby, która nie jest właściwym Odbiorcą lub została zdeponowana przez Monetię na koncie transakcji błędnych na skutek jej zwrotu.

10. W przypadku zwrócenia przez bank Odbiorcy Płatności (ze względu na nieprawidłowe dane Odbiorcy lub z jakichkolwiek innych powodów) Monetia poinformuje Nadawcę listem poleconym o zwrocie (pod warunkiem posiadania danych adresowych Nadawcy, w innym wypadku środki przechowywane są przez Monetię do czasu zwrócenia się po te środki przez uprawnioną osobę). Płatność zostanie zdeponowana przez Monetię na rachunku transakcji błędnych i będzie oczekiwać na kontakt ze strony Nadawcy. Po zgłoszeniu się Nadawcy do Monetii i okazaniu oryginalnego Potwierdzenia Wpłaty Monetia dokona zwrotu kwoty Płatności na wskazany numer rachunku bankowego. Nadawca zostanie obciążony kosztami obsługi zwrotu.
11. Zgodnie z Ustawą, istnieje prawo wniesienia do KNF skargi na działalność Monetii w zakresie świadczonych Usług przekazu pieniężnego.

VIII. Polityka przetwarzania danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 95/56/WE (dalej: RODO) obowiązującego od 25 maja 2018 r. informujemy Państwa o sposobie i celu, w jakim przetwarzamy Państwa dane osobowe a także o przysługujących Państwu prawach związanych z ochroną danych.

I. Kto jest odpowiedzialny za przetwarzanie danych i z kim można się skontaktować?

Administratorem Państwa danych jest Monetia Sp. z o.o. (dalej: Monetia) z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 5, 02-019 w Warszawie, NIP: 729-23-25-763, REGON: 472019979, KRS: 0000011441 o wpłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 650.000zł, wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem IP20/2014.

Możesz się z nami skontaktować:

- **pisemnie**, pod adresem zgodnie z rozdziałem IX.
- **telefonicznie**, pod numerem: **695 651 773**
- **elektronicznie**, pod adresem: abi@monetia.pl

II. Dlaczego i na jakiej podstawie prawnej Monetia przetwarza

Państwa dane?

1. Przetwarzamy Państwa dane zgodnie z postanowieniami RODO i polskimi przepisami w zakresie ochrony danych. Wypełniamy w ten sposób:
 - zobowiązania wynikające z umowy (*art. 6 ust. 1 lit b RODO*),
 - obowiązki prawne (*art. 6 ust. 1 lit c RODO*),
 - zadania służące interesowi publicznemu (*art. 6 ust. 1 lit. e RODO*).
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu wykonywania usług płatniczych w ramach realizacji umów przekazu pieniężnego zawartych z Klientem i rozstrzygnięcia zgłoszonej reklamacji.
3. Państwa dane mogą być ponadto przetwarzane do takich celów, jak m.in.: analiza ryzyka transakcji, ewidencja transakcji, weryfikacja tożsamości Klientów i osób ich reprezentujących.
4. Monetia jako instytucja płatnicza zobowiązana jest do wykonywania obowiązków prawnych wynikających np. Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, Ustawy o usługach płatniczych, Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Ustawie o rachunkowości, ustawodawstwu podatkowemu oraz wymogom nałożonym przez instytucje, takie jak: Komisję Nadzoru Finansowego. Ponadto jesteśmy zobowiązani do przeciwdziałania przestępstwom, w tym praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. W razie konieczności Monetia będzie przetwarzać Państwa dane w celu realizacji obowiązków nakładanych powyższe regulacje.

5. Ponadto istotne jest, że:

- przetwarzamy dane, jeśli zajdzie taka potrzeba, do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Monetię (*art. 6 ust. 1 lit f RODO*),
- przetwarzamy dane na podstawie zgody Klienta (*art. 6 ust. 1 lit a RODO*), udzielonej w określonych celach.

Twoja zgoda może zostać wycofana w dowolnym momencie.

III. Komu Monetia przekazuje dane?

Dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom w celu wykonania umowy z Państwem, w celu wykonania ciężącego na Monetii obowiązku prawnego, w oparciu o Państwa zgodę lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów administratora lub strony trzeciej.

Mogą być w szczególności: upoważnieni pracownicy Monetii, audytorzy, doradcy prawni i podatkowi, podmioty archiwizujące dokumentację Monetii, Komisja Nadzoru Finansowego, Ministerstwo Finansów, w tym Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Biuro Informacji Kredytowej S.A., uczestnicy systemów płatności i inne instytucje ustawowo upoważnione do odbioru Państwa danych na podstawie odpowiednich przepisów prawa.

Monetia nie narusza przepisów prawa w przypadku przekazania Państwa danych Odbiorcom Płatności, sądom, prokuratorom, komornikom lub innym upoważnionym instytucjom.

Dostęp do Państwa danych posiadają również nasi Agenci zgodnie z zawartymi umowami agencyjnymi, które określają przedmiot, czas, rodzaj i cel przetwarzania Państwa danych osobowych oraz obowiązki Agenta prowadzącego punkt Monetia. Monetia dba o to aby Agent stosował środki techniczne i organizacyjne gwarantujące przetwarzanie danych zgodnie z przepisami prawa.

IV. Jak długo Monetia przetwarza dane Klientów?

Państwa dane będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt 2 tj.:

- w zakresie realizacji zawartej z Monetią umowy przekazu pieniężnego – do czasu zakończenia jej realizacji, a po tym czasie przez okres wymagany przez przepisy prawa lub dla realizacji ewentualnych roszczeń;
- w zakresie wypełniania zobowiązań prawnych ciężących na Monetii w związku z prowadzeniem działalności i realizacją zawartych umów – do czasu wypełnienia tych obowiązków przez Monetię;
- w zakresie przetwarzania realizowanego w oparciu o zgodę niezwłocznie po zgłoszeniu przez Państwo żądania usunięcia danych;
- do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów Monetii stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Państwa sprzeciwu wobec takiego przetwarzania, o ile nie występują prawnie uzasadnione podstawy dalszego przetwarzania danych.

Monetia nie wykorzystuje danych z formularza w celach marketingowych jak i również nie przekazuje ich do państwa trzeciego (tj. nienależącego do EOG).

Klient ma prawo:

- cofnąć w każdej chwili udzielonej wcześniej zgody na przetwarzanie danych w zakresie, jakiego dotyczy ta zgoda, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
- żądać dostępu do swoich danych osobowych, w tym: żądać ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzanie oraz usunięcia;
- być poinformowanym o naruszeniu ochrony danych osobowych,

- wnieść skargę do organu nadzorczego tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
- wnieść sprzeciw na przetwarzanie danych osobowych przez Monetię w przypadkach określonych przez RODO,
- z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją, gdy Monetia przetwarza dane do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów (art. 21 ust. 1 RODO).

V. Czy ujawnienie danych przez Klienta jest obowiązkowe?

Podanie danych ma charakter dobrowolny, lecz są one niezbędne do zawarcia i realizacji umowy z Monetią a tak rozpatrzenia zgłoszonej przez Państwa reklamacji. Zgodnie z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jesteśmy zobowiązani do zidentyfikowania Klienta oraz do zebrania i zapisania danych. Jeśli Klient nie udostępni Monetii niezbędnych informacji i dokumentów, Monetia nie będzie mogła zawrzeć ani realizować umowy.

VI. Jak długo Monetia przechowuje Twoje dane?

21. Monetia przetwarza dane przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym przeprowadziliśmy Transakcję. **Natomiast od dnia 31 października 2021 roku Monetia przechowuje zebrane dane przez okres 5 lat, licząc od dnia zakończenia stosunków gospodarczych z Klientem lub od dnia przeprowadzenia transakcji okazjonalnej.**

IX. Postanowienia Końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje **od dnia 29 września 2021 roku.**
2. Monetia zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych powodów, którymi są zmiany przepisów prawa, zmiany organizacyjne, zmiany działania systemu świadczenia Usługi, zmiany warunków z bankami, które dokonują rozliczeń pieniężnych Płatności. Zmiany Regulaminu zostaną opublikowane najpóźniej w przeddzień wejścia ich w życie.
3. W przypadku sporu pomiędzy Klientem a Monetią, właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd miejscowo i rzeczowo oznaczony na podstawie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
4. **Dane kontaktowe Monetii:**
 - a) **pisemnie**, adres siedziby:
Monetia Sp. z o.o., ul. Grójecka 5, 02-019 Warszawa.
 - d) **elektronicznie**, na adres email: reklamacje@monetia.pl
 - b) **telefonicznie**, pod numer pod numerem **801 33 22 60** (opłata jak za połączenie lokalne) lub **(58) 665 70 45** w godz. od 8:00 do 17:00 w dni robocze z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy
5. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.