

# Regulamin dla wpłacających do GGwallet

Obowiązuje od dnia 04.03.2024 r.

## PREAMBUŁA

„GGwallet” jest Usługą dostępną, jako Aplikacja mobilna, będącą częścią Komunikatora GG, umożliwiającą dokonywanie dobrowolnych wpłat na rzecz zweryfikowanych Użytkowników komunikatora GG, poszukujących wsparcia finansowego dla prowadzonej przez siebie twórczej działalności czy też poszukujących środków na realizację prywatnych celów. Za pośrednictwem GGwallet można również przekazać komuś finansowy prezent np. z okazji urodzin, jubileuszu, pokazać, że się o kimś pamięta czy wspiera jego zbiórkę. Środki finansowe zebrane przez Użytkownika do GGwallet’u, mogą być przeznaczone na dowolny cel zgodny z Regulaminem.

Poniższy Regulamin określa warunki i zasady korzystania z Usługi dokonywania wpłat na Rachunek GGwallet świadczonej przez Fintecom. Regulamin określa prawa i obowiązki Wspierających oraz prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Fintecom, a także warunki świadczenia przez Fintecom usług płatniczych. Prosimy o dokładne zapoznanie się z Regulaminem przed skorzystaniem z Usługi.

## I. Definicje:

1. **GG** (dawniej Gadu-Gadu) – Komunikator internetowy, którego właścicielem jest Fintecom S.A. z siedzibą w Koszalinie.
2. **Fintecom** – Fintecom S.A. założona zgodnie z przepisami prawa polskiego. Adres siedziby: ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 45; 75-502 Koszalin. Numer KRS 0001056179; REGON 320877907; NIP 6692501424; posiadająca status Krajowej Instytucji Płatniczej, nadzorowanej przez Komisję Nadzoru Finansowego (Nr zezwolenia IP4/2013). Kapitał zakładowy spółki wynosi 600 000 zł i został wpłacony w całości.
3. **KNF** – oznacza Komisję Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa; [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)
4. **Rzecznik finansowy** – oznacza Biuro Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl).
5. **GIIF** – oznacza Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, Adres: Departament Informacji Finansowej, Ministerstwo Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa.
6. **PayU S.A.** – firma świadcząca usługi płatnicze, za pośrednictwem, której można dokonać wpłat do GGwallet. Administrator płatności dokonywanych m.in. za pośrednictwem kart płatniczych. PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, jest krajową instytucją płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444.
7. **Wspierający / Wpłacający** – każda pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która przekazuje wybranemu przez siebie Właścicielowi GGwallet dobrowolne wsparcie, w dowolnej wysokości, która zawarła z Fintecom lub z PayU umowę o pojedynczą transakcję płatniczą drogą elektroniczną.
8. **GGwallet** – usługa świadczona przez Fintecom w komunikatorze GG, odpłatna dla Właścicieli GGwallet’ów. Usługa GGwallet jest darmowa dla osób dokonujących wpłat na dany GGwallet.
9. **Rachunek GGwallet**– dedykowany wirtualny rachunek bankowy Fintecom, na którym gromadzone są środki wpłacane przez Wspierających na rzecz poszczególnych Użytkowników w ramach usługi GGwallet.
10. **Regulamin** – niniejszy Regulamin dla wpłacających do GGwallet.
11. **Regulamin GG** – Regulamin korzystania z usług komunikatora GG.

12. **Regulamin Usługi dla właścicieli GGwallet** – regulamin określający zasady świadczenia przez Fintecom usług płatniczych w Komunikatorze GG, w tym prawa i obowiązki Użytkowników GG wynikające z zawarcia przez nich Umowy o Instrument Płatniczy (GGwallet), obejmującej zasady wydawania i korzystania przez Użytkowników z Instrumentu Płatniczego.
13. **Odbiorca wypłaty** – osoba fizyczna lub firma posiadająca Rachunek w PLN w dowolnym banku w Polsce – właściciel GGwallet.
14. **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną w ramach internetowej platformy komunikacyjnej GG polegająca na umożliwieniu Wspierającemu dokonywanie wpłat na rachunek danego GGwallet'u.
15. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
16. **Wymagane dokumenty** – kopie dokumentu potwierdzającego tożsamość Użytkownika GGwallet oraz dokumentu potwierdzającego jego adres zamieszkania. W przypadku Użytkownika firmowego także dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej oraz dane jej reprezentanta.
17. **Dane Osobowe** – dane osobowe Wspierającego, zgromadzone przez Fintecom, zawarte na potwierdzeniach przelewów oraz wszelkie inne informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej, zebrane od Wspierającego i przetwarzane przez Fintecom w celu prawidłowego świadczenia Usługi.
18. **Polityka Prywatności** – dokument opisujący obowiązujące w serwisie zasady zbierania i przetwarzania oraz ochrony danych osobowych w ramach świadczonych usług, dostępny na stronie: <https://www.gg.pl/info/polityka- Prywatnosci>.
19. **Ustawa o UP** – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
20. **Ustawa AML** – Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
21. **Instrument Płatniczy** – GGwallet, zbiór procedur wprowadzony przez Fintecom w ramach Aplikacji, wykorzystywany przez Właściciela GGwallet do składania Zleceń Płatniczych.
22. **Rachunek bankowy Użytkownika** – rachunek bankowy, którego posiadaczem lub współposiadaczem jest Użytkownik (Właściciel GGwallet), na który Użytkownik może zrealizować wypłatę środków ze swojego Instrumentu Płatniczego GGwallet, powiązanego z tym rachunkiem bankowym, oraz z którego Użytkownik wykonuje Przelew weryfikacyjny.
23. **Użytkownik GG** – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną, jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która została zarejestrowana na platformie GG za pomocą internetowego formularza rejestracyjnego, celem korzystania z Usługi Komunikatora GG, a której to osobie lub firmie przydzielono unikatowy numer GG.
24. **Właściciel GGwallet / Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, posiadająca zdolność do czynności prawnych, która ukończyła proces Rejestracji GGwallet.

## II. Informacje podstawowe

1. Niniejszy Regulamin dla wpłacających do GGwallet określa zasady świadczenia przez Fintecom usług płatniczych w Komunikatorze GG, w szczególności możliwości udzielenia dobrowolnego wsparcia poszczególnym Właścicielom GGwallet.
2. Prawa i obowiązki Właścicieli GGwallet, wynikające z zawarcia przez nich Umowy o Instrument Płatniczy obejmującej zasady wydawania i korzystania przez Użytkowników GG z Instrumentu Płatniczego, zostały określone w oddzielnym regulaminie pt. „Regulamin usługi GGwallet”.
3. Fintecom S.A. prowadzi działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, będąc Krajową Instytucją Płatniczą wpisaną do rejestru dostawców usług płatniczych pod numerem IP4/2013, prowadzonego przez Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Regulamin udostępniany jest Wspierającemu na trwałym nośniku informacji. Wspierający może utrwalić treść Regulaminu w dogodny dla siebie sposób np. poprzez zapis lub wydruk. Regulamin jest również w każdej chwili dostępny dla Wspierającego na stronie internetowej: <https://www.gg.pl/info/regulamin-dla-wplacajacych-do-GGwallet>

5. Wspierający zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem, przed dokonaniem wpłaty na rzecz GGwallet. Dokonanie wpłaty na rzecz GGwallet Użytkownika oznacza, że Wspierający zaakceptował postanowienia niniejszego Regulaminu.
6. Administratorem danych osobowych osób Wspierających jest:
  - a) Fintecom – w przypadku dokonywania wpłat przelewem bankowym, zgodnie z [Polityką prywatności](#). Wspierający dokonując wpłaty na rzecz GGwallet oświadcza, że zapoznał się zasadami przetwarzania danych przez Fintecom.
  - b) PayU – administrator płatności, w przypadku wybrania metody płatności innej, niż przelew bankowy. Wspierający zobowiązany jest do zapoznania się z zasadami przetwarzania danych osobowych przez PayU.
7. GGwallet jest instrumentem płatniczym w rozumieniu Ustawy o UP.
8. Usługa świadczona jest jedynie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.
9. W celu skorzystania z Usługi, niezbędne jest posiadanie urządzenia stacjonarnego lub mobilnego z dostępem do sieci Internet wraz z programami koniecznymi do przeglądania zasobów internetowych w tym dokonania wpłaty.

### III. Weryfikacja konta Użytkownika GG (Właściciela GGwallet)

1. GGwallet może być założony jedynie dla zweryfikowanych użytkowników GG.
2. Szczegóły dotyczące weryfikacji Właściciela GGwallet znajdują się w oddzielnym regulaminie pt. „[Regulamin usługi GGwallet](#)”.
3. Jeden zweryfikowany Użytkownik GG może posiadać tylko jeden GGwallet.
4. W wyjątkowych przypadkach, po uzgodnieniu z Fintecom, Użytkownik ma możliwość założenia więcej, niż jednego portfela GGwallet (np. oddzielny dla prowadzonej działalności gospodarczej).

### IV. Rejestracja

1. Rejestracja nie jest wymagana dla osób Wspierających i dokonujących dobrowolnej wpłaty na rzecz danego GGwallet.
2. Rejestracja jest wymagana jedynie dla Właścicieli GGwallet.

### V. Opis Usługi GGwallet

1. Użytkownik GG może korzystać z usługi GGwallet, jeżeli jego konto GG zostało zweryfikowane przez Fintecom.
2. Środki w GGwallet można zbierać na dowolny cel, który nie jest sprzeczny z obowiązującym prawem oraz zasadami prowadzenia Kont GG określonych w Rozdziale III “Regulaminu Platformy GG” oraz określonymi w Rozdziale VI pkt 4 i 5 niniejszego Regulaminu.
3. Środki pieniężne wpłacane do GGwallet Użytkownika, będą gromadzone na wyodrębnionym rachunku bankowym, na żadnym etapie nie będą łączone ze środkami własnymi Fintecom i będą podlegały ochronie zgodnie z obowiązującymi przepisami określonymi w Ustawie o UP.
4. Dla każdego GGwallet jest generowany oddzielny wirtualny rachunek do wpłaty, wraz z indywidualnym QR kodem.
5. Rachunek konkretnego GGwallet’u Wspierający może zasilić na kilka sposobów:
  - a) korzystając z bramki płatniczej obsługiwanej przez PayU S.A. (płatność kartami debetowymi/ kredytowymi VISA lub Mastercard, BLIK, pay by link),
  - b) dokonując przelewu bezpośrednio na numer konta bankowego przypisanego danemu GGwallet,
  - c) skanując telefonem QR kod (przypisany do danego GGwallet’u) i akceptując płatność w aplikacji mobilnej banku Wpłacającego.
6. Nie ma możliwości zasilenia GGwallet za pośrednictwem wpłat gotówkowych. Dopuszczalna jest jedynie forma bezgotówkowa.
7. Wpłat środków na rachunek GGwallet’u Użytkownika GG, może dokonać dowolna osoba, również niebędąca zarejestrowanym Użytkownikiem GG.

8. Ścieżka do bramki płatniczej PayU jest widoczna na stronie [www.gg.pl](http://www.gg.pl) lub [www.en.gg.pl](http://www.en.gg.pl), na profilu publicznym Użytkownika GG.
9. QR kod jest widoczny na stronie [www.gg.pl](http://www.gg.pl) lub [www.en.gg.pl/](http://www.en.gg.pl/), w profilu publicznym Użytkownika GG będącego właścicielem GGwallet'u dla którego ten kod QR jest przypisany.
10. Wszystkie wpłaty na rzecz konkretnego GGwallet są dla Wspierającego wolne od wszelkich opłat lub prowizji na rzecz Fintecom, niezależnie od instrumentu Płatniczego wykorzystanego do jego zasilenia.
11. Opłaty za prowadzenie GGwallet'u, będzie ponosił jedynie jej Właściciel.

## VI. Prawa i obowiązki Fintecom

1. Fintecom umożliwia dokonywanie zasilenia konkretnego GGwallet'u bez konieczności posiadania Konta Użytkownika GG i instalowania Aplikacji GGwallet.
2. Fintecom zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych Wspierającego wyłącznie w zakresie uzyskanej od Wspierającego zgody na przetwarzanie danych, na zasadach określonych w [Polityce Prywatności](#) oraz obowiązujących przepisach o ochronie danych osobowych, tj. Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych RODO). oraz Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
3. Fintecom zobowiązuje się do dołożenia wszelkiej staranności przy obsłudze zasileń GGwallet.
4. Fintecom ma prawo zawiesić lub zamknąć GGwallet'u bez wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - a) Właściciel GGwallet naruszył jakiegokolwiek postanowienie [Regulaminu usługi GGwallet](#).
  - b) Właściciel GGwallet naruszył lub nastąpiło uzasadnione podejrzenie naruszenia prawa powszechnie obowiązującego,
  - c) nastąpiło uzasadnione podejrzenie, że Właściciel GGwallet zaangażowany jest w jakąkolwiek nieuczciwą działalność, pranie pieniędzy, finansowanie terroryzmu lub inną działalność przestępczą,
  - d) Właściciel GGwallet nie dostarczył wymaganych dokumentów lub odmawia ich uzupełnienia i aktualizacji,
  - e) Właściciel GGwallet używa GGwallet'u w celach niezgodnych z zasadami obowiązującymi w Usłudze oraz w komunikatorze GG, określonymi w Regulaminie komunikatora GG.
5. W szczególności, nie są tolerowane działania zmierzające do używania GGwallet'u do:
  - a) dokonywania płatności za treści o charakterze pornograficznym,
  - b) dokonywania płatności za sprzedaż zdjęć, filmów i akcesoriów o charakterze erotycznym,
  - c) bezprawne wykorzystanie wizerunku, kradzież tożsamości lub podszywanie się pod inną osobę, naruszania cudzych praw do znaków towarowych itp.,
  - d) oszustwa czy nakłanianie do nieuzasadnionych przelewów pieniężnych,
  - e) namawianie do inwestycji finansowych bez stosownej licencji.
  - f) naruszania praw autorskich przysługujących Fintecom lub innym osobom, w tym Użytkownikom,
  - g) podawanie lub podszywanie się pod inną osobę.
6. Zamknięcie GGwallet z inicjatywy Fintecom lub Użytkownika GGwallet, nie oznacza jednoczesnego usunięcia posiadanych przez Fintecom danych osobowych osób Wpłacających na rzecz tego GGwallet'u. Na mocy przepisów prawa (Ustawa AML), dane te wraz z historią wpłat będą przechowywane przez okres pięciu lat, licząc od dnia, w którym Wpłacający dokonał wpłaty na rzecz danego GGwallet'u.
7. Fintecom ma prawo do niedokonania wpłaty zleconej przez Wspierającego na konto GGwallet w przypadku, kiedy:
  - a) zachodzi uzasadnione podejrzenie, że Wspierający zaangażowany jest w jakąkolwiek nieuczciwą działalność, pranie pieniędzy, finansowanie terroryzmu lub inną działalność przestępczą,

- b) Wpłacający nie wypełnia postanowień Regulaminu.
  - c) Fintecom założyła blokadę na konto GGwallet ze względu na łamanie postanowień regulaminu przez Właściciela GGwallet'u.
8. W przypadkach, o których mowa w pkt. 4 i 5 powyżej, Fintecom dokonuje zwrotu kwoty wpłaconej przez Wspierającego na rzecz GGwallet, na rachunek bankowy, z którego Wspierający dokonał tej wpłaty, chyba że dokonanie zwrotu nie będzie możliwe ze względu na przepisy ustawy AML.

## **VII. Prawa i obowiązki Wspierającego.**

1. Wspierający jest zobowiązany do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu
2. Wspierający akceptując niniejszy Regulamin potwierdza, że ma ukończone 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Wspierający ma prawo do złożenia reklamacji związanej z dokonaną wpłatą na rzecz GGwallet. Zasady składania reklamacji opisane są w Rozdziale XIII Regulaminu.
4. Wspierający akceptuje fakt, że od Właściciela GGwallet'u zostanie pobrana opłata, o której mowa w Rozdziale VIII. pkt. 3, ze środków pieniężnych wpłacanych do GGwallet.
5. Na właścicielu GGwallet spoczywa ewentualny obowiązek rozliczenia się z odpowiednim urzędem skarbowym wynikający z Ustawy z dnia 28 lipca 1983 r. o podatku od spadków i darowizn.

## **VIII. Opłaty**

1. Wszystkie wpłaty na rzecz konkretnego GGwallet są dla wpłacającego (Wspierającego) wolne od wszelkich opłat lub prowizji, niezależnie od Instrumentu Płatniczego wykorzystanego do jej zasilenia.
2. Wpłata środków ze GGwallet może zostać zainicjowana przez jej właściciela, jeżeli wartość wypłacanej kwoty wynosi co najmniej 50,00 zł, z wyjątkiem wypłaty końcowej związanej z rozliczeniem salda i zamknięciem GGwallet.
3. Wpłaty na rzecz konkretnego GGwallet'a zostaną przez Fintecom pomniejszone:
  - a) o opłatę w wysokości 0,50 zł w od każdej wpłaty dokonanej z rachunku bankowego powiązanego z GGwallet'em (z rachunku, z którego dokonano przelewu weryfikacyjnego) – wpłaty własne,
  - b) o opłatę w wysokości 0,50 zł + 5% wartości każdej wpłaty, dokonanej z innego rachunku niż rachunek powiązany z GGwallet'em lub za pośrednictwem karty płatniczej.
4. Wszelkie opłaty pobierane są w chwili wpływu środków na konto konkretnego GGwallet'u i obciążają jego Właściciela.
5. Fintecom zastrzega sobie prawo zmiany wysokości opłat i prowizji w przypadkach wzrostu poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych, wzrostu kosztów świadczenia usług, wzrostu cen energii, kosztów połączeń telekomunikacyjnych, rozliczeń międzybankowych, w przypadku wzrostu kosztów ponoszonych przez Fintecom w związku z eksploatacją i utrzymaniem systemów informatycznych.

## **IX. Limity i ograniczenia**

1. Maksymalna wartość środków pieniężnych przekazywanych na konto GGwallet, w ramach pojedynczej transakcji, nie może przekraczać:
  - a) 200,00 PLN – dla płatności dokonywanej za pośrednictwem bramki płatniczej PayU,
  - b) 1 000,00 PLN – dla płatności dokonanych przelewem bankowym bezpośrednio na rachunek bankowy powiązany z danym GGwallet'em.
2. Wpłaty gotówkowe nie są akceptowane.

## **X. Procedura płatności kartami płatniczymi (zasilenie GGwallet)**

1. Jedną z metod zasilenia GGwallet'u jest skorzystanie z bramki płatniczej, której Administratorem jest PayU S.A.

2. Jeżeli Wspierający wybrał metodę płatności wymienioną w pkt 1, zostanie przekierowany na stronę PayU – Administratora Płatności.
3. W celu dokonania płatności elektronicznej, Wspierający powinien postępować zgodnie z procedurą wyświetlaną w serwisie PayU.
4. Obsługujemy jedynie karty płatnicze systemów VISA oraz MASTERCARD.
5. Bezpieczeństwo transakcji zapewnia PayU S.A. Płatność odbywa się na zabezpieczonej stronie transakcyjnej PayU S.A.
6. Fintecom nie ma dostępu do danych Karty Wspierającego, dane Karty przechowuje Administrator Płatności, PayU S.A. Wspierający dokonując płatności za pośrednictwem PayU akceptuje Politykę Prywatności PayU.
7. Warunkiem realizacji Transakcji jest:
  - a) podanie kwoty transakcji,
  - b) podanie prawidłowego numeru karty,
  - c) podanie imienia i nazwiska właściciela karty,
  - d) podanie daty ważności karty i jej trzycyfrowego numeru zabezpieczającego, pozytywna Autoryzacja Płatności.
8. Pozytywna Autoryzacja Płatności dokonana będzie wyłącznie w odniesieniu do Kart, które:
  1. nie są zastrzeżone,
  2. nie upłynął ich termin ważności,
  3. bank Wydawca karty potwierdzi, że Użytkownik karty posiada dostępne środki na realizację Transakcji.

## **XI. Czas realizacji**

1. Czas konieczny do zaksięgowania zasilenia GGwallet'u wynosi:
  - a) Kilka sekund, jeżeli płatność następuje pomiędzy poszczególnymi GGwallet'ami z wykorzystaniem opcji zeskanowania QR kodu innego GGwallet'a,
  - b) około jednej godziny, jeżeli jako metodę płatności wybrano bramkę płatniczą PayU,
  - c) od kilku godzin do maksymalnie jednego dnia roboczego, jeżeli do zasilenia GGwallet'u wybrano tradycyjny przelew bankowy,
  - d) w przypadku wpłat dokonywanych tradycyjnym przelewem bankowym w dni wolne od pracy i w święta, zaksięgowanie wpłaty następuje w kolejnym dniu roboczym.
2. Czas realizacji wypłat z GGwallet określony jest w [Regulaminie usługi GGwallet](#).

## **XII. Blokada Instrumentu Płatniczego**

1. Fintecom zastrzega sobie prawo do dokonania blokady Instrumentu Płatniczego GGwallet zgodnie z Regulaminem usługi GGwallet.
2. Niezależnie od nałożonej blokady, Instrument Płatniczy tj. GGwallet, może nadal być zasilany przez Wspierającego.
3. Fintecom zdejmuje blokadę nałożoną na Instrument Płatniczy, jeżeli przestały istnieć podstawy do jej utrzymywania.
4. W przypadku braku możliwości zdjęcia blokady z Instrumentu Płatniczego Użytkownika GGwallet'u, wpłacane środki zostaną zwrócone Wspierającemu, w drodze standardowej procedury Reklamacyjnej.

## **XIII. Skargi i Reklamacje**

1. Wspierający ma prawo do złożenia reklamacji związanej z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi.
2. Reklamacje dotyczące wpłat na rzecz GGwallet, składane przez Wspierającego, powinny być kierowane bezpośrednio do Fintecom. W przypadku ustalenia, że powód reklamacji nie leży po stronie Fintecom, przekaze ona reklamację do firmy PayU S.A.
3. Warunkiem przyjęcia reklamacji jest znajomość, przez osobę składającą reklamację, wszelkich danych dotyczących transakcji.

4. Reklamacja może być złożona:
  - a) pisemnie – na adres Fintecom S.A.,
  - b) elektronicznie – poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: [reklamacje.ggwallet@gg.pl](mailto:reklamacje.ggwallet@gg.pl),
  - c) osobiście – w siedzibie firmy,
  - d) telefonicznie – na numer telefonu 94 343 58 14.
5. W każdym przypadku odpowiedź na reklamację zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w ciągu 15 dni od otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni, poinformujemy Wspierającego, który wystąpił z reklamacją o:
  - a) przyczynach opóźnienia,
  - b) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla wyjaśnienia sprawy,
  - c) przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym jednak niż 35 dni od dnia otrzymania reklamacji – jest to termin ostateczny
7. W przypadku niedotrzymania terminu 15 dni lub w przypadkach szczególnie skomplikowanych – 35 dni, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Wspierającego.
8. Odpowiedź na reklamację udzielana jest jedynie Wspierającemu, który wystąpił z reklamacją i nie jest udzielana osobom trzecim.
9. Odpowiedź udzielana jest w formie, w jakiej reklamacja została złożona. Na wniosek Wspierającego odpowiedź na reklamację dostarczana jest pocztą elektroniczną.
10. Roszczenia podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Wspierającego, realizowane są przez Fintecom niezwłocznie, jednak w każdym wypadku w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
11. Podstawa i zakres odpowiedzialności Fintecom wobec Wspierającego jest ograniczony wyłącznie do wysokości środków wpłaconych przez Wpłacającego na rzecz danej GGwallet'u.
12. Prawo do ubiegania się o rekompensatę za nieprawidłowo wykonaną usługę przysługuje Wspierającemu tylko wówczas, gdy bez zbędnej zwłoki powiadomi Fintecom o tym fakcie, nie później jednak niż w ciągu 13 miesięcy od daty dokonania wpłaty. Po tym terminie roszczenia Wpłacającego względem Fintecom z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie dokonanych wpłat na rzecz danego GGwallet'u wygasają.
13. Zgłaszając Reklamację Wspierający musi przekazać następujące informacje:
  - a) unikatowy identyfikator właściciela GGwallet'u, na którą dokonano wpłaty, jakim jest numer GG Użytkownika GGwallet,
  - b) unikatowy Identyfikator transakcji,
  - c) datę reklamowanej wpłaty,
  - d) godzinę, w której reklamowana wpłata miała miejsce,
  - e) kwotę reklamowanej wpłaty,
  - f) metodę płatności, za pomocą której dokonano wpłaty.
14. Spory, które nie zostaną rozstrzygnięte w drodze standardowej procedury reklamacyjnej, w pierwszej kolejności będą rozstrzygane polubownie.
15. Jeżeli rozstrzygnięcie polubowne nie zostanie osiągnięte, nierozwiązane w drodze polubownej spory będą rozpatrywane przez właściwy sąd powszechny w RP.
16. W przypadku, gdy Wspierający nie jest konsumentem (dop. firmą) w związku z Usługą, wszelkie spory związane z Usługą poddane są pod rozstrzygnięcie sądów powszechnych właściwych miejscowo dla siedziby Fintecom.
17. Wspierający niezadowolony z polubownego rozwiązania sporu ma prawo złożyć skargę do Rzecznika Finansowego.
18. Wspierający może wnieść do organu sprawującego nadzór nad Fintecom (Komisja Nadzoru Finansowego) skargę na działanie Fintecom, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa oraz w przypadku odmowy świadczenia na rzecz Użytkownika usług płatniczych.

#### **XIV. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu**

1. Wszystkie operacje dokonywane za pośrednictwem GGwallet są monitorowane zgodnie z wewnętrzną „Procedurą przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w Fintecom S.A.”
2. W związku ze stosowanymi w Fintecom środkami bezpieczeństwa finansowego, Fintecom ma prawo w szczególności:
  - a) weryfikować Użytkowników zakładających GGwallet,
  - b) weryfikować Użytkowników GGwallet względem międzynarodowych list sankcyjnych oraz list PEP,
  - c) raportować transakcje podejrzane czy ponadprogowe do GIIF.
3. Zgodnie z Ustawą AML, Fintecom raportuje do GIIF transakcje ponadprogowe o wartości powyżej 15 000 EUR. Raportowanie dotyczy zarówno Wspierających jak również Użytkowników GGwallet.

#### **XV. Ograniczenie odpowiedzialności**

1. Fintecom ponosi odpowiedzialność do wysokości wkładów zgromadzonych w GGwallet.
2. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione na skutek opóźnień zawinionych przez osoby trzecie w tym m.in. przez banki polskie, przerwy w dostawie energii czy przerwy w łączności internetowej itp., które uniemożliwiają terminowe wykonanie Usługi.
3. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za spory oraz konflikty wynikłe pomiędzy osobami wpłacającymi środki na Rachunek GGwallet'u a Użytkownikiem.
4. Fintecom jest zwolniony z obowiązku terminowego wypełnienia zobowiązań wynikających z Usługi, w przypadku zaistnienia okoliczności nadzwyczajnych, na które Fintecom nie ma wpływu, a które uniemożliwiają wypełnienie zobowiązania.
5. Wspierający zobowiązuje się do przejęcia pełnej odpowiedzialności za działania wynikłe z niedopełnienia przez Wspierającego należytej staranności w dostępie do własnego konta bankowego, karty płatniczej oraz informacji bezpieczeństwa przez osoby nieupoważnione.
6. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności wobec Wspierających za powstałe w jakikolwiek sposób straty ani szkody pośrednie, utratę zysków ani potencjalnych korzyści.
7. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Wpłacającego lub Właściciela GGwallet'u z powodu odmowy, o której mowa w Dziale VI. pkt. 7 Regulaminu.
8. Niniejszy Regulamin nie nakłada na Fintecom jakiegokolwiek zobowiązania i obowiązków względem innego podmiotu niż Wspierający i nie mogą być one dochodzone na drodze prawnej przez podmioty inne niż Wspierający.
9. Dokonywanie wpłat na konto GGwallet dla jakichkolwiek niezgodnych z prawem celów np. oszustw czy prania pieniędzy jest surowo zabronione. Fintecom będzie zgłaszała wszelkie podejrzane działania do odpowiednich organów państwowych.
10. Wspierającym zabrania się prób nadużyć, wykorzystywania lub obchodzenia restrykcji nałożonych przez Fintecom dotyczących zapewnianych przez nas Usług.
11. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie komputerowym, urządzeniu końcowym, systemie teleinformatycznym oraz infrastrukturze telekomunikacyjnej, z której korzysta Wspierający, a które uniemożliwiają mu poprawne dokonywanie wpłat na rzecz GGwallet.

#### **XVI. Kontakt z Fintecom**

- 1) W celu korzystania z Usługi oraz aby skutecznie komunikować się z Fintecom, Użytkownik musi spełnić minimalne wymagania techniczne i sprzętowe. tj. posiadać komputer lub inne urządzenie z dostępem do sieci Internet, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Wszelki kontakt oraz zgłoszenia, Wspierający może kierować do Fintecom za pośrednictwem w/w środków komunikacji.



- 2) Kontaktując się z Fintecom, Wspierający wyraża jednocześnie zgodę na przetwarzanie przez Fintecom jego danych w postaci imienia, nazwiska i adresu e-mail i/lub numeru telefonu, w celu komunikacji ze Wspierającym.
- 3) Wspierający może skontaktować się z Fintecom w dowolnym momencie przysyłając wiadomość do Działu Obsługi na adres: [ggwallet@gg.pl](mailto:ggwallet@gg.pl), lub telefonicznie – na numer telefonu 94 343 58 14.
- 4) Fintecom może skontaktować się ze Wspierającym, jeżeli Wspierający wcześniej podał Fintecom swoje dane kontaktowe (np. we wcześniejszej korespondencji z Fintecom).

## **XVII. Dane osobowe**

1. W przypadku dokonywania wpłat na konto GGwallet przelewem bankowym, Administratorem danych osobowych osób Wspierających jest Fintecom S.A. ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 45, 75-502 Koszalin. KRS 0001056179; REGON 320877907; NIP 6692501424; posiadająca status Krajowej Instytucji Płatniczej, nadzorowanej przez Komisję Nadzoru Finansowego (Nr zezwolenia IP4/2013). Kapitał zakładowy spółki wynosi 600 000 zł i został wpłacony w całości.
2. W Fintecom powołano inspektora ochrony danych (Hanna Majchrowska), z którym można się skontaktować pisząc na adres [iod@fintecom.net](mailto:iod@fintecom.net)
3. Dane osobowe Wspierającego będą przetwarzane na podstawie umowy zawartej pomiędzy Wpłacającym a Fintecom, do zawarcia której dochodzi wskutek akceptacji niniejszego Regulaminu, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do zawarcia i/lub wykonania umowy), art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (uzasadniony interes Administratora).
4. Dane osobowe Wpłacającego są przetwarzane w celu:
  - a) świadczenia Usług i dokumentowania ich wykonania,
  - b) powiadamiania Wpłacającego o statusie realizacji Transakcji,
  - c) rozpatrywania reklamacji i kontaktowania się z Wspierającym,
  - d) wypełnienia przez Fintecom obowiązków prawnych,
  - e) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
5. W związku z realizacją Transakcji, Fintecom przetwarza następujące dane Wspierającego: imię i nazwisko, dane widoczne na potwierdzeniu wykonanej transakcji i przekazane przez Wspierającego Fintecom, takie jak:
  - a) imię i nazwisko,
  - b) adres (ulicę i nr domu, kod pocztowy, miasto), numer rachunku bankowego.
6. Fintecom może również przetwarzać adres email oraz numer telefonu Wspierającego, wyłącznie za jego zgodą i na jego żądanie – np. w celu rozpatrzenia reklamacji.
7. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne w celach związanych z realizacją Umowy oraz realizacją prawnie uzasadnionych interesów Administratora. Ich niepodanie spowoduje, że zawarcie i realizacja Umowy będą niemożliwe.
8. Dane osobowe Wspierającego nie będą udostępniane osobom trzecim, chyba, że:
  - a) obowiązek udostępnienia danych osobowych wynika z obowiązujących przepisów prawa,
  - b) przekazanie danych służy celom ochrony praw Fintecom lub rozstrzygnięciu sporów;
9. Wspierający ma prawo: dostępu do treści swoich danych, ich poprawiania, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania; do wniesienia sprzeciwu: do przenoszenia danych, żądania dostępu do danych: do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych; prawo do bycia zapomnianym, jeśli dalsze przetwarzanie nie będzie przewidziane przez aktualnie obowiązujące przepisy prawa.
10. Wspierający ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jeżeli podał swoje dane osobowe na podstawie zgody. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na przetwarzanie danych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
11. Dane Wspierającego nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania w rozumieniu RODO.
12. Szczegółowe zasady zbierania, przetwarzania i przechowywania danych osobowych oraz polityka plików cookies zostały opisane w [Polityce Prywatności](#).

## XVIII. Postanowienia Końcowe

1. GGwallet-y, są prowadzone na podstawie i zgodnie z prawem polskim. Fintecom zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu dla Wpłacających do GGwallet w dowolnym momencie z zachowaniem dwumiesięcznego okresu poinformowania o planowanej zmianie.
2. Wszelkie inne zmiany, nie mające istotnego wpływu na warunki świadczonej usługi, mogą być wprowadzane w trybie natychmiastowym.
3. Fintecom zobowiązuje się do zawiadamiania o wszelkich proponowanych zmianach poprzez podanie z odpowiednim wyprzedzeniem informacji na stronie internetowej <https://www.gg.pl/info/ggwallet>.
4. Proponowana zmiana wchodzi w życie, co najmniej dwa miesiące po dniu opublikowania informacji o zmianie.
5. Jeżeli Wpłacający nie zgadza się na proponowane zmiany, nie może dokonywać wpłat na rzecz GGwallet.
6. GGwallet w serwisie GG, jest Usługą przypisaną konkretnemu Użytkownikowi GG. Użytkownik nie ma prawa przeniesienia jakichkolwiek praw wynikających z niniejszych warunków użytkowania na rzecz jakiegokolwiek strony trzeciej.
7. W przypadku niemożności wywiązania się z zobowiązań Fintecom w stosunku do Wspierającego, Wspierającemu nie przysługuje rekompensata w ramach polskiego Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, ponieważ Usługa świadczona przez Fintecom w ramach GGwallet nie jest Usługą bankową ani powierniczą objętą gwarancjami rządowymi. Niemniej jednak środki Wspierających podlegają ochronie na wyodrębnionych kontach bankowych zgodnie z Ustawą o UP.
8. Fintecom zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub zakończenia działalności GGwallet'u, z zachowaniem okresu wypowiedzenia.
9. W okresie obowiązywania Umowy Wspierający ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Regulaminu oraz informacji określonych w art. 27 Ustawy o Usługach Płatniczych, na trwałym nośniku informacji. Za zgodą Wspierającego informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną lub zamieszczone na stronie internetowej.
10. Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Wspierającym a Fintecom jest prawo polskie.
11. Walutą obsługiwaną przez Fintecom jest waluta polska (PLN).
12. Wszelkie spory ze Wspierającym rozstrzygane będą przez miejscowo właściwy sąd powszechny, ustalony na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 1964 Nr 43 poz. 296).
13. Podstawowym językiem wykorzystywanym w ramach świadczenia usług, w tym w ramach kontaktu pomiędzy Wspierającym a Fintecom, jest język polski.
14. Instytucją sprawującą nadzór nad działalnością Fintecom w zakresie świadczenia usług płatniczych jest Komisja Nadzoru Finansowego.