

# Regulamin Aplikacji Mobilnej

## Podsumowanie Regulaminu Aplikacji Mobilnej:

- i. Regulamin opisuje zasady korzystania przez Ciebie z Aplikacji Mobilnej zgodnie z Umową.
- ii. Aby korzystać z Aplikacji Mobilnej, musisz pobrać ją na swoje zaufane urządzenie mobilne.
- iii. Aplikacja Mobilna i korzystanie z niej jest darmowe.
- iv. Za pomocą Aplikacji Mobilnej możesz:
  - zawrzeć Umowę;
  - mieć dostęp do rachunku płatniczego i jego funkcji;
  - tokenizować kartę płatniczą;
  - wykonywać transakcje;
  - sprawdzać dane karty płatniczej;
  - złożyć wniosek o fizyczną kartę płatniczą;
  - mieć dostęp do harmonogramu spłat;
  - spłacać wykorzystany limit kredytowy;
  - mieć dostęp do okresowych wyciągów z rachunku płatniczego oraz historii transakcji płatniczych;
  - nadać oraz zmienić numer PIN;
  - zastrzec i zablokować kartę płatniczą;
  - zmienić wysokość limitu dziennego oraz miesięcznego dla transakcji płatniczych.
- v. Możesz złożyć do Wonga reklamację na działanie Aplikacji Mobilnej.
- vi. Wonga może zmienić Regulamin na opisanych w nim zasadach.

## § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin korzystania z Aplikacji Mobilnej („**Regulamin**”), opisuje jak możesz korzystać z aplikacji mobilnej oraz zgłaszać reklamacje.
2. Masz obowiązek przestrzegać postanowień Regulaminu.

## § 2 DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Aplikacja Mobilna** - oprogramowanie Wonga, który jest zainstalowane na Twoim urządzeniu mobilnym, z którego korzystasz tylko Ty. Aplikacja pozwala m.in. na zawarcie umowy i zarządzanie Kartą;
- 2) **Funkcjonalność** - rozwiązanie technologiczne, które pozwala Ci korzystać z Produktów i jest dostępne w Aplikacji Mobilnej.

- 3) **Użytkownik lub „Ty”** - konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny korzystający z Aplikacji Mobilnej.
- 4) **Profil klienta** - Twój osobisty panel administracyjny, który jest zakładany podczas Procesu rejestracji. Masz do niego dostęp przez Aplikację Mobilną., Dzięki niemu możesz korzystać z Produktów, w tym Funkcjonalności oraz składać Wnioski.
- 5) **Limit kredytowy** - suma wszystkich środków pieniężnych wypłaconych Ci przez Wonga w Aplikacji Mobilnej, na podstawie Umowy, która jest umową o kredyt konsumencki, zgodnie z ustawą z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. Kwota jest określona w polskich złotych.
- 6) **Proces rejestracji** - czynności, które wykonujesz w Aplikacji Mobilnej, aby założyć Profil klienta. Możesz również zacząć Procesu rejestracji: (i) w serwisie internetowym udostępnionym przez Wonga albo (ii) podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem Wonga. Po wstępnej decyzji Wonga, kontynuujesz rejestrację w Aplikacji Mobilnej. Możesz skontaktować się z konsultantem Wonga, dzwoniąc na numer wskazany na stronie internetowej Wonga.
- 7) **Produkt** – udostępniany Ci przez Wonga Limit kredytowy oraz następujące usługi płatnicze: rachunek płatniczy i udostępniana przez Planet Pay usługa płatnicza: wydania Ci karty płatniczej i wykonywania transakcji przy użyciu tej karty.
- 8) **Regulamin** - niniejszy Regulamin Aplikacji Mobilnej, który dotyczy świadczenia usług przez Wonga drogą elektroniczną.
- 9) **Dane Logowania** – Twój kod weryfikacyjny (PIN) lub Twoje dane biometryczne.
- 10) **Treści** – wszystkie informacje i materiały, które znajdują się w Aplikacji Mobilnej i do których masz dostęp;
- 11) **Umowa** – umowę, która dotyczy świadczenia na Twoją rzecz przez Wonga usług płatniczych i kredytu konsumenckiego, a także świadczenia przez Planet Pay usług wydania Ci karty płatniczej i wykonywania transakcji tą kartą.
- 12) **Usługi** - określone w Regulaminie usługi świadczone Ci przez Wonga za pomocą Aplikacji mobilnej.
- 13) **Usługi płatnicze** - usługi płatnicze świadczone przez Wonga lub Planet Pay na Twoją rzecz na podstawie ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- 14) **Wonga** – Wonga.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Żaryna 2B, bud. D, 02-593 Warszawa, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000412352, NIP 1132853869, REGON 146025969, i z kapitałem zakładowym w wysokości 32.137.050,00 zł, adres poczty elektronicznej [kontakt@wonga.pl](mailto:kontakt@wonga.pl); wpisana do rejestru instytucji pożyczkowych pod numerem RIP000089; wpisana do rejestru Małych Instytucji Płatniczych pod numerem MIP97/2021.
- 15) **Planet Pay** - Planet Pay sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Jutrzenki 139, 02-231 Warszawa, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000427567, NIP 6793083313, REGON 122603652, i z kapitałem zakładowym w wysokości 9.676.750,00 zł; wpisana do rejestru Krajowych Instytucji Płatniczych pod numerem IP31/2015
- 16) **Wniosek** - wniosek dotyczący Produktu złożony przez Ciebie do Wonga i Planet Pay w Aplikacji Mobilnej.
- 17) **Wideoweryfikacja** – metoda potwierdzania Twojej tożsamości w Procesie rejestracji. Polega na rozpoznaniu Twoich cech fizycznych. Wykonywana jest ramach usług dostawców zewnętrznych, którzy współpracują z Wonga.

## § 3 KORZYSTANIE Z APLIKACJI MOBILNEJ

1. Korzystanie z Aplikacji Mobilnej jest darmowe i wymaga instalacji jedynie Aplikacji Mobilnej.
2. Aby korzystać z Usług w Aplikacji Mobilnej, musisz posiadać telefon komórkowy, który ma:
  - 2.1. system operacyjny Android (wersja 8.0 lub nowsza) albo system operacyjny iOS (wersja 14.0 lub nowsza);
  - 2.2. dostęp do Internetu, poczty e-mail oraz aparat cyfrowy lub kamerę o minimalnej rozdzielczości 3 megapiksele;
  - 2.3. zainstalowaną Aplikację Mobilną dostępną w Google Play lub App Store.
3. Jeżeli Twoje urządzenie nie spełnia wymogów wskazanych w pkt 2 ppkt 2.1 oraz 2.2. powyżej, Wonga nie gwarantuje Ci prawidłowego działania Aplikacji Mobilnej i korzystania z Usług.
4. Masz obowiązek korzystać z Aplikacji Mobilnej i udostępnianych w niej Treści, tylko na własny użytek. Powinieneś także korzystać z Aplikacji Mobilnej zgodnie z jej przeznaczeniem, przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
5. Możesz korzystać z Aplikacji Mobilnej wyłącznie osobiście. Nie możesz udostępniać Aplikacji Mobilnej ani Twoich danych do logowania do Aplikacji Mobilnej innym osobom.
6. Nie możesz zamieszczać w Aplikacji Mobilnej treści bezprawnych, obraźliwych ani złośliwego oprogramowania. Jeśli zamieścisz takie treści lub złośliwe oprogramowanie, Wonga ma prawo do usunięcia tego typu informacji lub treści bez Twojej wcześniejszej zgody.
7. Masz obowiązek przekazywać za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej dane, w tym Twoje dane osobowe, zgodne z prawdą, aktualne i niewprowadzające w błąd.
8. Po pobraniu przez Ciebie Aplikacji Mobilnej i zawarciu, Umowy nie możesz zalogować się na innym urządzeniu przez 31 dni. Dotyczy to urządzeń, które mają inny identyfikator (device ID), niż to, na którym zawarłeś Umowę, nawet jeśli Aplikacja Mobilna zostanie z tego urządzenia odinstalowana. Ograniczenie to obowiązuje od momentu przyznania Limitu kredytowego i zawarcia Umowy.
9. Jeśli pobierzesz Aplikację Mobilną, ale nie dostaniesz pozytywnej decyzji kredytowej i nie otrzymasz Limitu Kredytowego okres, o którym mowa w ust. 8 powyżej, nie zaczyna biec. Możesz mieć wyłącznie jeden Profil klienta. Nie możesz udostępniać Profilu klienta innym osobom. Inne Osoby trzecie nie mogą mieć dostępu do Twojego Profilu klienta. Nie może przekazać innym osobom Twojego kodu PIN.
10. Jeśli naruszysz postanowienia Regulaminu, Wonga ma prawo do zablokowania Ci dostępu do Profilu klienta.
11. Wonga za pomocą Aplikacji Mobilnej świadczy Usługi, które wymagają Profilu klienta, takie jak:
  - 1) zawarcie umowy o Produkty;
  - 2) prowadzenie rachunku płatniczego;
  - 3) dostęp do informacji o rachunku płatniczym oraz związanych z nim funkcjonalności;
  - 4) tokenizacja karty płatniczej;
  - 5) wykonywanie transakcji w oparciu o stokenizowaną kartę płatniczą;
  - 6) weryfikacja danych karty płatniczej;
  - 7) składanie wniosku o fizyczną kartę płatniczą;
  - 8) uzyskanie dostępu do harmonogramu spłat;
  - 9) spłata zadłużenia w ramach limitu kredytowego;
  - 10) dostęp do okresowych wyciągów z rachunku płatniczego oraz historii transakcji płatniczych;
  - 11) nadawanie oraz zmiana numeru PIN;
  - 12) zastrzeganie i blokowanie karty płatniczej;

- 13) zmiana wysokości limitu dziennego oraz miesięcznego dla transakcji płatniczych.
12. Zasady korzystania z Produktów określa Umowa.

## § 4 REJESTRACJA PROFILU KLIENTA

1. Aby skorzystać z Produktów, musisz założyć Profil klienta. Zakładanie Profilu klienta i złożenie Wniosku o Produkty, odbywa się w tym samym czasie podczas Procesu rejestracji.
2. W celu założenia Profilu klienta, musisz przejść przez Proces rejestracji zgodnie z instrukcjami i wytycznymi przekazywanymi Ci w trakcie Procesu rejestracji. Możesz założyć Profil klienta, jeśli na etapie Procesu rejestracji utworzysz (PIN) albo przekazesz Wonga Dane Logowania i informacje wskazane w pkt 4 poniżej, a także spełniasz następujące warunki:
  - 1) jesteś pełnoletni i posiadasz pełną zdolność do czynności prawnych;
  - 2) zakładasz Profil klienta w celach prywatnych, niezwiązanych z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 3) miejscem Twojego stałego pobytu jest Rzeczpospolita Polska;
  - 4) podczas rozpoczęcia i w toku Procesu rejestracji Twój numer PESEL nie jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, o którym mowa w art. 23a ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności.
3. Podczas Procesu rejestracji Wonga może dodatkowo zażądać od Ciebie przesłania skanu innego dokumentu tożsamości niż dowód osobisty. Wonga może też poprosić Cię o złożenia oświadczenia, w szczególności o źródle Twojego majątku (to jest część procedury KYC). Wonga może również sprawdzić, przed zawarciem Umowy, lub przed każdą zmianą Umowy, która zmienia Limit kredytowy, czy Twój numer PESEL jest zastrzeżony w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, o którym mowa w art. 23a ustawy z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności.
4. Podczas identyfikacji przekazujesz następujące dane:
  - 1) adres e-mail;
  - 2) numer telefonu komórkowego;
  - 3) imię i nazwisko;
  - 4) nazwisko panieńskie matki;
  - 5) numer, serię i datę wydania oraz datę ważności dowodu osobistego;
  - 6) numer PESEL;
  - 7) obywatelstwo;
  - 8) miejsce urodzenia;
  - 9) kraj urodzenia;
  - 10) data urodzenia;
  - 11) adres zamieszkania;
  - 12) adres zameldowania (wyłącznie gdy adres znajduje się na dowodzie osobistym);
  - 13) adres do korespondencji, gdy wniosek obejmuje wydanie fizycznej karty płatniczej.
  - 14) informację o wysokości uzyskiwanych dochodów.
5. Wonga może pobierać od Ciebie także inne dane i informacje, w zależności od składanych przez Ciebie Wniosków o Produkty.
6. Aby założyć Profil klienta, przechodzisz etap identyfikacji i weryfikacji zgodnie z § 4 pkt 7 lub 8 oraz nadajesz czterocyfrowy kod weryfikacyjny PIN. Ustalony przez Ciebie PIN powinien spełniać wymogi

bezpieczeństwa, co oznacza, że nie powinien składać się w szczególności z takich samych cyfr, cyfr kolejnych czy liczb związanych z Twoją datą urodzenia.

7. Twoja identyfikacja następuje na podstawie podanych przez Ciebie danych i Twojego dowodu osobistego. Jeśli posiadasz jakiekolwiek inne obywatelstwo niż obywatelstwo polskie, masz obowiązek skontaktować się z infolinią Wonga i podać informację dotyczącą Twoich innych obywatelstw.
8. Po wyrażeniu przez Ciebie zgody na przetwarzanie Twoich danych osobowych, w tym danych biometrycznych, i podaniu koniecznych danych, przechodzisz etap Wideoweryfikacji oraz oceny zdolności kredytowej. Zostajesz zweryfikowany w drodze Wideoweryfikacji (ppkt 8.1-8.8 niniejszego Regulaminu). W ramach procesu Wideoweryfikacji:
  - 8.1. za pomocą Aplikacji Mobilnej robisz zdjęcia swojego dokumentu tożsamości (przód i tył) oraz nagrywasz swój wizerunek (nagranie ruchów twarzy).
  - 8.2. Za pomocą Aplikacji Mobilnej z dokumentu tożsamości zostają automatycznie pobrane Twoje dane osobowe wskazane w § 4 pkt 4 ppkt 3, 5-8, 10 i 12 Regulaminu.
  - 8.3. Następnie Wonga sprawdza, czy dane z Twojego dowodu osobistego Użytkownika są poprawne i porównuje je z danymi podanymi przez Ciebie.
  - 8.4. Po pozytywnej weryfikacji poprawności Twoich danych, następuje porównanie zdjęcia z dowodu osobistego z Twoim wizerunkiem.
  - 8.5. W trakcie weryfikacji zostaniesz poproszony o wykonanie określonych gestów, losowo wskazanych przez Aplikację Mobilną. Po tym nastąpi Twoja weryfikacja.
  - 8.6. Proces weryfikacji Twoich danych składa się z dwóch etapów:
    - 8.6.1 Etap I – weryfikacja Twoich danych Użytkownika, przede wszystkim porównanie danych z Twojego dowodu osobistego z informacjami z wewnętrznych i zewnętrznych baz danych; przeprowadzenie oceny zdolności kredytowej;
    - 8.6.2 Etap II - weryfikacja ręczna Twojej tożsamości.
  - 8.7. Po pozytywnej weryfikacji w ramach Etapu I, następuje wyrażenie przez Ciebie zgody na zawarcie Umowy.
  - 8.8. Po wyrażeniu przez Ciebie zgody na zawarcie Umowy, Wonga przeprowadza Etap II weryfikacji.
  - 8.9. Po pozytywnej weryfikacji Ciebie na Etapie II, proces założenia Profilu klienta i wnioskowania o Produkty jest kontynuowany. Po zakończeniu tego etapu, otrzymasz od Wonga potwierdzenie zawarcia Umowy oraz informację o rozpoczęciu świadczenia przez Wonga usług płatniczych, w tym usługi rachunku płatniczego. Negatywny wynik weryfikacji oznacza zakończenie procesu. Nie posiadasz możliwości dalszego wnioskowania o Produkty oraz zawarcia Umowy.
  - 8.10. Jeśli nie masz możliwości przeprowadzenia procesu weryfikacji Twoich danych w sposób opisany w ppkt. 8.6.1 i 8.6.2 powyżej, i nie podejmiesz działań co najmniej ciągu 30 dni od momentu wysłania do Ciebie formularza informacyjnego dotyczącego Limitu kredytowego, Wonga ma prawo do anulowania Twojego Wniosku o założenie Profilu klienta i o Produkty. Anulowanie wniosku oznacza konieczność rozpoczęcia od początku przez Użytkownika Procesu rejestracji.
9. Planet Pay również weryfikuje dane z Twojego dowodu osobistego z informacjami z wewnętrznych i zewnętrznych baz danych. Po pozytywnej weryfikacji Twojej tożsamości, proces założenia Profilu klienta i wnioskowania o Produkty jest kontynuowany. Jeśli wynik Twojej weryfikacji jest negatywny, proces jest zakończony. Nie posiadasz wtedy możliwości dalszego wnioskowania o Produkty oraz zawarcia Umowy.
10. W trakcie Twojej weryfikacji, Wonga dodatkowo przesyła na Twój numer telefonu komórkowego wiadomość SMS, z prośbą o przepisanie przesłanego kodu weryfikacyjnego do Aplikacji Mobilnej.
11. Po Twojej pozytywnej identyfikacji i weryfikacji Wonga tworzy dla Ciebie Profil klienta. Wonga poinformuje Cię o tym przesyłając wiadomość na Twój adres e-mail.

## § 5 TREŚCI

1. Wonga świadczy Usługi zgodnie z Regulaminem. Usługi są dostępne dla Użytkowników, którzy mają założony Profil klienta. Wonga umieszcza Treści w Aplikacji Mobilnej i regularnie je aktualizuje.
2. Prawa do wszystkich Treści udostępnionych przez Wonga w Aplikacji Mobilnej, w tym prawa autorskie majątkowe oraz prawa z rejestracji znaków towarowych, należą Wonga lub podmiotów współpracujących z Wonga. Korzystając z Aplikacji Mobilnej nie nabywasz jakichkolwiek praw ani licencji do tych Treści. Możesz wykorzystywać Treści tylko w sposób dozwolony przez prawo, w tym przepisy o dozwolonym użytku.
3. W Aplikacji Mobilnej mogą być dodane Treści informacyjne lub reklamowe. Nie są to oferty według przepisów Kodeksu cywilnego, chyba, że jest to wyraźnie zaznaczone w Treściach.

## § 6 WNIOSKOWANIE O PRODUKTY

1. Podczas Procesu rejestracji wnioskujesz o następujące produkty:
  - 1) Limit kredytowy udzielany przez Wonga w postaci kredytu odnawialnego w rachunku płatniczym;
  - 2) Usługę rachunku płatniczego świadczoną przez Wonga;
  - 3) Kartę płatniczą do rachunku płatniczego wydawaną przez Planet Pay, która umożliwia wykonywanie transakcji płatniczych przy użyciu karty.
2. Zawierasz Umowę w następujący sposób:
  - 1) potwierdzasz, że osoba, która wnioskuje o Produkty, to osoba, która trzyma telefon w ręku;
  - 2) wyrażasz zgodę na sprawdzenie Cię w bazach CRIF sp. z o. o. z siedzibą w Krakowie oraz BIK;
  - 3) pozytywna weryfikacja tożsamości Użytkownika (w sposób opisany w § 4 pkt 8 lub 9 Regulaminu – zgodnie z Twoim wyborem);
  - 4) pozytywna ocena Twojej zdolności kredytowej;
  - 5) akceptujesz wstępnie przyznany Ci Limitu kredytowy lub obniżasz wysokość tego limitu;
  - 6) klikasz w Aplikacji Mobilnej przycisk „Akceptuję umowę”, co oznacza, że potwierdzasz przeczytanie Umowy i potwierdzenie Twojej woli jej zawarcia).
  - 7) Po zakończeniu etapu opisanego w § 4 pkt 8.6 Regulaminu oraz potwierdzeniu przez Ciebie woli zawarcia Umowy, Wonga potwierdza zawarcie Umowy. Robi to poprzez wysłanie do Ciebie potwierdzenia z Twoim egzemplarzem Umowy.
  - 8) Po zawarciu Umowy, wydawana jest Ci wirtualna karta płatnicza. Otrzymasz też dostęp do Aplikacji Mobilnej, w której może złożyć wniosek o fizyczną kartę płatniczą.

### **Limit kredytowy**

3. Limit kredytowy przyznawany jest podczas Procesu rejestracji. Przejście przez Proces rejestracji oznacza złożenie wniosku kredytowego. Na podstawie tego wniosku, przyznawany jest Limit kredytowy. Podczas Procesu rejestracji, przyznawany jest Limit kredytowy. Przejście przez Proces rejestracji oznacza złożenie wniosku kredytowego. Na podstawie tego wniosku, przyznawany jest Limit kredytowy.
4. Wonga rozpatruje Wniosek o Limit kredytowy. Wonga dokonuje także oceny Twojej zdolności kredytowej. W tym celu, we Wniosku o Kredyt konsumencki:
  - 1) podajesz dane osobowe wskazane w § 4 pkt 4 Regulaminu;
  - 2) wyrażasz zgodę na dokonanie przez Wonga oceny Twojej zdolności kredytowej w zewnętrznych bazach danych podmiotów współpracujących z Wonga;
  - 3) udzielasz Wonga zgód i oświadczeń niezbędnych do Procesu rejestracji i wniosku o Produkty.
5. Po dokonaniu przez Wonga oceny Twojej zdolności kredytowej, Wonga:

- 1) akceptuje Twój Wniosek o Limit kredytowy oraz informuje Cię o maksymalnej dostępnej dla Ciebie wysokości Limitu Kredytowego;
- 2) odrzuca Twój Wniosek o Limit kredytowy – jeśli nie masz zdolności kredytowej.
6. Po zaakceptowaniu przez Ciebie warunków Umowy oraz po potwierdzeniu jej zawarcia przez Wonga, Wonga wyśle Ci dokumenty dotyczące Umowy na Twój adres e-mail .

## § 7 PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Jeśli Aplikacja Mobilna nie działa prawidłowo, masz prawo zgłosić reklamację. W przypadku składania i rozpatrywania reklamacji związanych z Usługami płatniczymi obowiązują zasady opisane w Umowie. Możesz zgłosić reklamację na jeden z poniższych sposobów:
  - 1) e-mailem na adres: [reklamacje@wongapay.pl](mailto:reklamacje@wongapay.pl)
  - 2) ustnie: telefonicznie pod numerem +48 788 000 038 (koszt połączenia według taryfy operatora) albo osobiście do protokołu podczas Twojej wizyty w siedzibie Wonga,
  - 3) na piśmie: osobiście w siedzibie Wonga, ul. Żaryna 2B bud. D piętro II, 02 – 593 Warszawa albo przesyłką pocztową na ww. adres,
  - 4) za pomocą Live Chat na stronie internetowej Wonga [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl)
  - 5) na adres do doręczeń elektronicznych dla Wonga w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych to jest: AE:PL-37012-54928-UHTIV-19.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko i Twój adres do korespondencji lub adres e-mail Użytkownika, szczegółowy opis Twoich zastrzeżeń z uzasadnieniem oraz Twoje oczekiwania dotyczące sposobu rozpatrzenia reklamacji. Jeśli składasz reklamację na piśmie, reklamacja powinna zawierać również Twój podpis, a jeśli składasz reklamację do protokołu, powinieneś podpisać protokół.
3. Wonga rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji. Jeśli reklamacja dotyczy Usług płatniczych, będzie ona rozpatrzona niezwłocznie, nie później niż w ciągu 15 dni roboczych. Jeśli reklamacja dotyczy szczególnie skomplikowanego przypadku, w których nie jest możliwe rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni (w zakresie Usług płatniczych – 15 dni roboczych), Wonga poinformuje Cię o: (i) przyczynie opóźnienia, (ii) okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy, (iii) planowanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni albo w przypadku Usług płatniczych – 35 dni roboczych, od dnia otrzymania reklamacji. Aby zachować termin wystarczy, że Wonga wyśle odpowiedź na reklamację przed jego upływem.
4. Wonga informuje Cię o rozpatrzeniu reklamacji na piśmie. Na Twój wniosek, odpowiedź na reklamację może zostać wysłana pocztą elektroniczną.
5. Jeśli Wonga nie uwzględni Twojego wniosku z reklamacji, możesz:
  - 1) wystąpić do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporu, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym - adres Rzecznika Finansowego: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, adres strony internetowej Rzecznika: <https://rf.gov.pl/>; Na tej stronie, znajdziesz również szczegółowe informacje dotyczące zasad postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów.
  - 2) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

## § 8 BLOKADA APLIKACJI

1. Wonga może czasowo zablokować Aplikację Mobilną ze względów bezpieczeństwa lub zagrożenia świadczonych przez Wonga usług płatniczych. , W szczególności, gdy Wonga ma uzasadnione obawy,



że Aplikacja Mobilna może być użyta nieuczciwie, bez Twojej zgody, lub w sposób niezgodny z Umową i Regulaminem.

2. Wonga może mieć obowiązek zablokowania Profilu klienta lub Aplikacji Mobilnej, wynikający z przepisów prawa.
3. Wonga poinformuje Cię o blokadzie Profilu klienta lub Aplikacji Mobilnej. O ile będzie to możliwe, zrobi to przed blokadą albo niezwłocznie po niej. Wonga poinformuje Cię także o powodzie blokady, chyba że wpłynęłoby to negatywnie na bezpieczeństwo Wonga albo Twoje albo byłoby niezgodne z prawem. Profil klienta lub Aplikacja Mobilna zostaną odblokowane, gdy tylko ustaną powody, dla których Wonga je zablokowała.

## § 9 ODSTĄPIENIE I WYPOWIEDZENIE

1. Masz prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, która jest zawarta na podstawie Regulaminu. Zrobisz to bez podania przyczyny, poprzez złożenie oświadczenia, w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia.
2. Usługi wskazane w Regulaminie, przestają być świadczone przez Wonga, gdy odinstalujesz Aplikację Mobilną. Możesz odinstalować Aplikację Mobilną w dowolnym momencie. Nie wpływa to na zasady wypowiedzania Umowy, które są opisane w Regulaminie.

## § 10 CZAS TRWANIA UMOWY O ZAŁOŻENIE KONTA

1. Usług opisane w Regulaminie są świadczone na czas nieokreślony. Rozpoczynają się, gdy uruchomisz pobraną Aplikację Mobilną.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem, może zostać rozwiązana, jeśli jedna ze stron ją wypowie. Jednak, jeśli korzystasz z Usług odpłatnych, umowa ta zakończy się dopiero po zakończeniu realizowania tych Usług.

## § 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Aktualny Regulamin jest dostępny w Aplikacji Mobilnej oraz na stronie internetowej Wonga pod adresem: [www.wonga.pl/limit](http://www.wonga.pl/limit)
2. Wszelkie spory wynikłe z korzystania z Aplikacji Mobilnej, nierozwiązane polubownie, rozstrzygane są przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
3. Wonga ma prawo do zmiany Regulaminu, w przypadku:
  - 1) zmiany w prawie dotyczącej działalności Wonga; w szczególności takiej, która wpływa na Twoje prawa i obowiązki lub Wonga na podstawie Regulaminu;
  - 2) zmiany w wykładni prawa w wyniku orzeczeń wydanych przez sądy lub trybunały, decyzji administracyjnych wydanych przez właściwe organy, w tym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Generalnego Inspektora Informacji Finansowej;
  - 3) wydania nowych lub zmiany istniejących rekomendacji, dobrych praktyk lub zaleceń właściwych organów administracyjnych, urzędów lub stowarzyszeń branżowych działających w branży Wonga;
  - 4) zmiany w Aplikacji Mobilnej lub w Funkcjonalnościach, w szczególności zmiany lub wycofania aktualnych Funkcjonalności lub dodanie nowych Funkcjonalności;
  - 5) zmiany w Produktach, w szczególności zmiany lub wycofania aktualnych Produktów lub dodanie nowych Produktów do aktualnej oferty;
  - 6) zmian organizacyjnych lub technologicznych w Wonga, w szczególności takich, które mają poprawić świadczenie Usług, Produktów, działanie Aplikacji Mobilnej lub Profilu klienta.



4. Zostaniesz poinformowany o zmianie Regulaminu w następujący sposób:
  - 1) przez zamieszczenie informacji o zmianie w Aplikacji Mobilnej przez 14 dni od daty zmiany Regulaminu. Informacje będą zawierać datę, od kiedy nowe brzmienie Regulaminu wchodzi w życie oraz wykaz zmian wprowadzonych do Regulaminu; lub
  - 2) jeśli masz dostęp do Profilu klienta – dodatkowo przez przesłanie informacji o zmianie, na Twój adres e-mail podany w Profilu klienta.
  - 3) poinformowanie o zmianie Regulaminu, nastąpi nie później niż na 14 dni przed wprowadzeniem zmian. Jeśli posiadasz Profil klienta i nie akceptujesz nowej treści Regulaminu, masz obowiązek zawiadomić o tym Wonga w ciągu 14 dni od daty poinformowania Cię o zmianie Regulaminu.
5. Korzystanie z usług może być ograniczone podczas prac serwisowych, konserwacyjnych i modernizacyjnych. Wonga informuje o tych pracach w Aplikacji Mobilnej, podając terminy z wyprzedzeniem 4 dni. Wyjątkiem są prace związane z usuwaniem nagłych błędów i usterek.
6. Cele i zasady przetwarzania Twoich danych osobowych są opisane w klauzuli informacyjnej udostępnianej przez Wonga w Aplikacji Mobilnej.
7. Do praw i obowiązków związanych z korzystaniem przez Ciebie z Aplikacji Mobilnej jest prawo polskie.
8. Regulamin i komunikacja Wonga z Tobą w sprawach związanych ze świadczeniem usług na podstawie Regulaminu jest język polski.

## **Informacja**

### **o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną**

Stosownie do treści art. 6 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Wonga.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Żaryna 2B, bud. D, 02-593 Warszawa, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000412352, NIP 1132853869, REGON 146025969, z kapitałem zakładowym w wysokości 32.137.050,00 zł („Usługodawcą”), informuje o następujących potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną:

1. wpływ osób trzecich na Twoje dane, w tym możliwość przeglądania, kopiowania, modyfikacji i kasowania Twoich danych przez inne osoby,
2. wpływ innych osób na przekazywanie informacji pomiędzy Twoim systemem teleinformatycznym, a systemem teleinformatycznym Usługodawcy,
3. otrzymanie spamu, czyli niezamówionej informacji handlowej przekazywanej drogą elektroniczną,
4. obecność i działanie oprogramowania typu malware, czyli złośliwego oprogramowania, w tym wirusów i robaków komputerowych, koni trojańskich, lub spyware, czyli programów szpiegujących,
5. phishing, czyli wyłudzenie poufnych informacji oraz cracking, czyli łamanie zabezpieczeń oprogramowania,
6. przełamanie protokołów kryptograficznych używanych do wymiany informacji pomiędzy systemami teleinformatycznymi, które może pozwolić w szczególności na podsłuchiwanie przekazywanych informacji,
7. podrabianie protokołów i certyfikatów bezpieczeństwa zabezpieczających strony internetowe,

8. instalacja i korzystanie z oprogramowania niezbędnego do korzystania z usługi zapewnianej przez Usługodawcę z nieoficjalnych i nieautoryzowanych źródeł lub instalacja i korzystanie z oprogramowania pirackiego, które może zawierać szkodliwe oprogramowanie, mieć obniżony poziom zabezpieczeń, z powodu braku aktualizacji, które mają na celu zwiększenie bezpieczeństwa .

Wymienione przypadki mogą doprowadzić do tego, że osoby nieupoważnione będą miały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Usługodawcy jak i Twojej. Mogą uzyskać również dostęp do komputerów w tej sieci. Takie działania mogą zakłócić pracę urządzeń i oprogramowania lub nawet całkowicie je wyłączyć lub przejęciem nad nim kontroli przez osoby nieuprawnione. Osoby te mogą również zdobyć informacje gromadzone w systemie teleinformatycznym, w szczególności w bazach danych oraz informacje niezbędne dla dokonania płatności elektronicznych.

Usługodawca podejmuje niezbędne działania, aby zmniejszyć ryzyko zagrożeń i zapewnić bezpieczeństwo komunikacji z Serwisem. Usługodawca zaleca Ci zainstalowanie na Twoim telefonie aktualnego oprogramowania antywirusowego oraz zaporę sieciową (firewall) oraz bieżące aktualizowanie tego oprogramowania. Nie powinieneś również dzielić się swoimi hasłami i loginami z innymi osobami.

Usługodawca informuje ponadto, że podejmowane środki ochrony, w tym ochrony antywirusowej, firewall, nie zapewniają pełnej ochrony przed możliwą ingerencją osób trzecich w system teleinformatyczny. Ich stosowanie, może jednak ograniczyć ryzyko wystąpienia niepożądanych działań.

Aby uniknąć wyżej opisanych ryzyk należy przede wszystkim:

- a) pamiętać, że instytucje finansowe nie wysyłają wiadomości elektronicznych z prośbą o podanie haseł do kont klienckich. Każda taka wiadomość powinna wzbudzić Twoją podejrzliwość – wskazane jest wówczas skontaktowanie się z daną instytucją i poinformowanie o zaistniałej sytuacji;
- b) nie należy otwierać stron podanych w linkach w podejrzanych wiadomościach;
- c) nie należy przysyłać mailowo żadnych numerów kont, loginów i haseł;
- d) nie należy korzystać z rzekomych stron instytucji finansowych, które nie zawierają w adresie nazwy protokołu HTTPS, a wymagają zalogowania;
- e) należy stosować program antywirusowy z aktualną bazą wirusów oraz osobisty firewall;
- f) należy regularnie aktualizować używane przeglądarki internetowe, system oraz oprogramowanie (w szczególności antywirusowe).

Prezes UKE publikuje na stronie internetowej UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)) aktualne informacje o bezpieczeństwie komunikacji elektronicznej w cyberprzestrzeni oraz bezpieczeństwie komunikacji elektronicznej w cyberprzestrzeni (urządzenia mobilne) - <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/poradniki/pliki-do-pobrania/>

Usługodawca zaleca Ci zapoznanie się ze wskazanymi powyżej opracowaniami dotyczącymi bezpieczeństwa w cyberprzestrzeni.