

# Regulamin promocji „Poznaj Wonga Pay w 2024 r.”

## § 1 Zasady ogólne.

1. Organizatorem promocji jest 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 21.497.000,00zł (dalej jako „Wonga” lub „Organizator”).
2. Do zadań Organizatora należy bieżące nadzorowanie, czy w związku z przebiegiem promocji nie powstaje zagrożenie wystąpienia konfliktów interesów pomiędzy Wonga a pracownikami Wonga lub klientami Wonga.

## § 2 Czas trwania promocji.

Promocja rozpoczyna się w dniu 01.01.2024 r. i trwa do 31.12.2024 r.

## § 3 Uczestnik promocji.

W promocji mogą uczestniczyć:

1. osoby fizyczne posiadające ukończone 21 lat i będące konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego oraz posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, zwane dalej **Uczestnikiem Promocji**, która spełnią łącznie następujące warunki (z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 4 niniejszego Regulaminu):
  - 1) posiadają telefon z oprogramowaniem Android 8.0 lub nowszym;
  - 2) dokonają pobrania aplikacji mobilnej Wonga Pay na swój telefon;
  - 3) przejdą poprawnie proces rejestracji zgodnie z warunkami opisanymi w Umowie Wonga Pay oraz Regulaminie Aplikacji Mobilnej Wonga Pay dostępnymi pod adresem: [www.wongapay.pl/dokumenty](http://www.wongapay.pl/dokumenty) oraz zawrą Umowę Wonga Pay;
2. Dniem przystąpienia do promocji jest dzień zawarcia Umowy Wonga Pay.

## § 4 Zasady promocji

1. Uczestnik Promocji, który spełni warunki opisane w § 3 ust. 1 pkt 1-3 Regulaminu przez pierwsze dwa miesiące trwania Umowy Wonga Pay nie będzie ponosić miesięcznej opłaty za prowadzenie rachunku płatniczego (dalej: Nagroda), a następnie będzie ona zgodna z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji.
2. Wonga uprawniona jest jednak do pobierania innych opłat związanych z korzystaniem z Karty, a wynikających z Tabeli Opłat i Prowizji.
3. Wartość Nagrody w ramach promocji jest zwolniona z podatku dochodowego od osób fizycznych na podstawie art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych.
4. Z promocji wyłączone są:
  - 1) osoby będące pracownikami Wonga lub spółek zależnych od Wonga,
  - 2) osoby współpracujące z Wonga na podstawie umów cywilnoprawnych,

- 3) członkowie władz Wonga.

## § 5 Reklamacje

1. Uczestnik Promocji jest uprawniony do skierowania reklamacji na usługi świadczone przez Wonga.
2. Reklamacje można składać:
  - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@wongapay.pl.
  - b) telefonicznie pod numerem do kontaktu: +48 788 000 038 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
  - c) osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Wonga;
  - d) w formie pisemnej: osobiście w siedzibie Wonga lub przesyłką pocztową przesłaną na adres siedziby Wonga;
  - e) za pomocą Live Chat na stronie internetowej [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl).
3. W celu usprawnienia procesu obsługi reklamacji, uprzejmie prosimy o przedstawienie w reklamacji również zgłaszanych zastrzeżeń wraz z ich uzasadnieniem oraz wskazaniem oczekiwań odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku składania reklamacji w formie pisemnej, reklamacja powinna zawierać również podpis Uczestnika Promocji, a w przypadku składania reklamacji do protokołu Uczestnik Promocji powinien podpisać protokół.
4. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Uczestnik Promocji zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Wonga. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, Wonga udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w pkt 4 powyżej, Wonga w informacji przekazywanej Uczestnikowi Promocji:
  - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia,
  - b) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy,
  - c) określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi lub reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Wonga usług płatniczych lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Wonga usług wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
6. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 4 oraz pkt 5 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Wonga przed ich upływem., a w przypadku odpowiedzi na reklamacje dotyczące praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
7. W przypadku reklamacji nie dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Wonga może udzielić odpowiedzi:
  - a) w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Uczestnika Promocji wskazany w Umowie,
  - b) na wniosek Uczestnika Promocji - pocztą elektroniczną na przekazany Wonga adres e-mail Uczestnika Promocji podany podczas procesu rejestracji, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt 5 niniejszego Regulaminu.
8. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Wonga udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Uczestnikiem Promocji, pocztą

elektroniczną na przekazany Wonga adres e-mail Uczestnika Promocji podany podczas procesu rejestracji, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt 3 niniejszego Regulaminu.

9. W przypadku nieuwzględnienia roszczenia wynikającego z reklamacji, Klient może:
  - a) 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 (Dz. U. 2015, poz. 1348 z późn. zm.) - adres Rzecznika Finansowego: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, adres strony internetowej Rzecznika: <https://rf.gov.pl/>. Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego oraz szczegółowe informacje dotyczące zasad postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów dostępne są pod wyżej wskazanym adresem internetowym;
  - b) skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z Wonga przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego (strona internetowa: [www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](http://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny));
  - c) za pomocą utworzonej przez Komisję Europejską, Europejskiej Platformy Rozwiązywania Sporów Online (dalej jako „Platforma ODR”). Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, za pomocą której możliwe jest pozasądowe rozstrzygnięcie sporów wynikających z umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych z konsumentami na terenie Unii Europejskiej. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: [ec.europa.eu/odr/](http://ec.europa.eu/odr/);
  - d) wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.
10. Wonga informuje, że:
  - a) działalność Wonga podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
  - b) Uczestnik Promocji ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
  - c) organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji.

Na żądanie Uczestnika Promocji Wonga potwierdza wpływ skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Uczestnikiem Promocji.

## § 6 Postanowienia Końcowe

1. Uczestnik Promocji może zrezygnować z udziału w promocji w dowolnym momencie.
2. Wonga informuje, że udział w promocji nie wyłącza prawa do odstąpienia od zawartej Umowy Wonga Pay przysługującego Uczestnikowi Promocji na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od Umowy Wonga Pay przez Uczestnika Promocji stanowi jednocześnie rezygnację z udziału w promocji przez Uczestnika Promocji i utratę przez Uczestnika Promocji prawa do Nagród.
3. Promocja nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Wonga.
4. Nagroda zostanie przekazana wyłącznie w przypadku, gdy w dniu jej przekazania rachunek płatniczy udostępniany na podstawie Umowy Wonga Pay nie został zamknięty lub Umowa Wonga Pay nie znajduje się w okresie wypowiedzenia.
5. Promocja może powtarzać się w przyszłości.
6. Treść niniejszego Regulaminu jest dostępna:
  - a) u konsultantów Biura Obsługi Klienta Biuro Obsługi Klienta;  
tel: +48 22 388 88 88  
+48 788 000 038  
e-mail: [kontakt@wongapay.pl](mailto:kontakt@wongapay.pl)  
Biuro Obsługi Klienta jest czynne  
od poniedziałku do piątku  
w godzinach od 8:00 do 22:00,  
w soboty i w niedziele od 09:00 do 17:00

(z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

b) na stronie internetowej [www.wongapay.pl/dokumenty](http://www.wongapay.pl/dokumenty).

7. Niniejszy Regulamin jest jedynym dokumentem określającym szczegółowe zasady Promocji „Poznaj Wonga Pay w 2024 r.”.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2024 r.
9. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy Wonga Pay, Regulaminu Aplikacji Mobilnej Wonga Pay oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.