



**Regulamin korzystania z usługi Wirtualnego Rachunku Pieniądza Elektronicznego
świadczonej przez Billon Solutions Sp. z o.o. dla Klientów**

Regulamin korzystania z usługi Wirtualnego Rachunku Pieniądza Elektronicznego świadczonej przez Billon Solutions Sp. z o.o. dla Klientów

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług stanowi umowę ramową zawartą pomiędzy Klientem a Billon Solutions Sp. z o.o. i określa zasady świadczenia przez Billon Solutions Sp. z o.o. na rzecz Klienta usług związanych z wydawaniem i wykupem Pieniądza Elektronicznego oraz usług płatniczych, w szczególności:
 - 1.1.1. prowadzenia rachunku Pieniądza Elektronicznego utrzymywanego przez Billon,
 - 1.1.2. przyjmowania wpłat w oparciu o Pieniądz Elektroniczny i wykupu Pieniądza Elektronicznego,
 - 1.1.3. udostępniania instrumentu Pieniądza Elektronicznego.
- 1.2. Zaakceptowanie niniejszego Regulaminu przez Klienta oznacza zawarcie przez niego z Billon Solutions Sp. z o.o. umowy ramowej o treści zgodnej z niniejszym Regulaminem.
- 1.3. Akceptując niniejszy Regulamin, Klient oświadcza, że:
 - 1.3.1. posiada miejsce zamieszkania lub siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 1.3.2. jest pełnoletni i nie został pozbawiony zdolności do czynności prawnych ani jego zdolność do czynności prawnych nie została ograniczona (w przypadku osoby fizycznej),
 - 1.3.3. wyraża zgodę na otrzymanie niniejszego Regulaminu, załączników do Regulaminu oraz wszelkich innych informacji związanych ze świadczeniem usług na jego rzecz przez Billon za pośrednictwem Strony E-rachunku lub linka przesłanego w wiadomości SMS.
- 1.4. Klient zobowiązuje się do powiadomienia Billon o każdej zmianie danych dotyczących Klienta.
- 1.5. W przypadku, gdy w treści Regulaminu (w tym załączników do Regulaminu) nie określono innych sposobów kontaktu z Billon dla konkretnych spraw, kontakt z Billon może nastąpić za pośrednictwem następujących kanałów:
 - 1.5.1. adres e-mail: kontakt@billonsolutions.com,
 - 1.5.2. adres korespondencyjny: al. Jana Pawła II 29, 00-867 Warszawa.
- 1.6. Billon otrzymał zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na prowadzenie działalności w zakresie wydawania pieniądza elektronicznego oraz świadczenia

usług płatniczych w charakterze instytucji pieniądza elektronicznego w dniu 23.04.2019 r., numer wpisu do rejestru KIPE1/2019.

2. Definicje stosowane w Regulaminie

- 2.1. **Billon** – Billon Solutions spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, która posiada siedzibę w Warszawie (00-867) przy al. Jana Pawła II 29 i jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000682897, posiada NIP: 5272811301 oraz REGON: 367554369.
- 2.2. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca przynajmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Usług i zaakceptowała niniejszy Regulamin.
- 2.3. **E-rachunek** – udostępniony w ramach Systemu Billon rachunek Pieniądza Elektronicznego, który może być używany do otrzymywania, przechowywania i wykupu Pieniądza Elektronicznego.
- 2.4. **Limity transakcyjne** – oznaczają maksymalną liczbę wykonanych transakcji płatniczych (w tym w zależności od ich rodzaju i charakteru odbiorców lub nadawców) oraz maksymalną wartość otrzymanego, przechowywanego, wykorzystywanego do transakcji płatniczych lub wykupywanego Pieniądza Elektronicznego. Szczegółowe informacje dotyczące limitów transakcyjnych znajdują się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- 2.5. **Panel Wypłat** – konto użytkownika Systemu Billon w ramach Serwisu Panelu Wypłat, umożliwiające korzystanie z przypisanego do niego e-rachunku Panelu Wypłat w zakresie zlecenia i/lub zatwierdzania polecenia przelewu Pieniądza Elektronicznego do Klienta. Ponadto, w ramach Panelu Wypłat przechowywane są i udostępniane informacje dotyczące odbiorców wyżej wymienionych transakcji oraz historii transakcji dokonywanych przy wykorzystaniu Panelu Wypłat.
- 2.6. **Pieniądz Elektroniczny** – wartość pieniężna przechowywana elektronicznie na E-rachunku, wydawana przez Billon, z obowiązkiem jej wykupu, w celu dokonywania transakcji płatniczych, akceptowana przez użytkowników Systemu Billon.
- 2.7. **Platforma Rozproszonej Księgi Główniej Billon** – element systemu Billon wykorzystywany do przechowywania danych typu: informacje prywatne

użytkownika, historia transakcji użytkownika, zaszyfrowane klucze kryptograficzne oraz Pieniądz Elektroniczny przeniesiony do Sejfu, w całkowicie rozproszony sposób. Dodatkowo Platforma Rozproszonej Księgi Głównej wspiera bieżącą (odbywającą się w czasie rzeczywistym) kontrolę i przestrzeganie Limitów transakcyjnych oraz zasad działalności Billon dla wszystkich użytkowników Systemu Billon.

- 2.8. **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z usług świadczonych przez spółkę Billon Solutions Sp. z o.o. dla osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej wraz z wymienionymi w treści Regulaminu załącznikami.
- 2.9. **Serwis Panelu Wypłat** – program komputerowy stanowiący część Systemu Billon, skierowany do użytkowników prowadzących działalność gospodarczą, utrzymywany na serwerze Billon, wykorzystywany do tworzenia m.in. Panelu Wypłat.
- 2.10. **Strona E-rachunku** – Instrument Pieniądza Elektronicznego w postaci aplikacji www, za pośrednictwem której Klient może złożyć dyspozycję wykupu Pieniądza Elektronicznego z E-rachunku.
- 2.11. **System Billon** – zestaw oprogramowania Billon, w tym oprogramowania systemowego oraz infrastruktury technicznej umożliwiających wydawanie, wykup oraz przekazywanie Pieniądza Elektronicznego. Obieg Pieniądza Elektronicznego w Systemie Billon odbywa się za pomocą oprogramowania i infrastruktury zorganizowanej w Platformę Rozproszonej Księgi Głównej Billon zabezpieczonej przez zaawansowane mechanizmy kryptograficzne.
- 2.12. **Usługi** – usługi świadczone przez Billon opisane w niniejszym Regulaminie, w szczególności usługi opisane w pkt 3 niniejszego Regulaminu.
- 2.13. **Wideoczat** – usługa pozwalająca Klientowi na zdalną transmisję danych i bezpośredni kontakt z Billon, przy użyciu wyposażonych w kamerę oraz mikrofon narzędzi umożliwiających korzystanie z Internetu (np. komputer, smartfon).
- 2.14. **Wyodrębniony rachunek bankowy** – wyodrębniony rachunek bankowy Billon, na który przekazywane są środki z Rachunku płatniczego i na którym przechowywane są środki Klientów otrzymywane przez Billon na poczet wydawanego Pieniądza Elektronicznego.

3. Zakres świadczonych usług

- 3.1. Usługi świadczone przez Billon polegają na:

- 3.1.1. udostępnieniu E-rachunku, w ramach E-rachunku przechowywany może być Pieniądz Elektroniczny otrzymany na skutek transakcji płatniczej Pieniądza Elektronicznego realizowanej od innego użytkownika Systemu Billon;
- 3.1.2. udostępnienia Strony E-rachunku, za pośrednictwem której Klient może zlecać wykup Pieniądza Elektronicznego i wypłatę otrzymanych w ten sposób środków pieniężnych na rachunek bankowy lub rachunek płatniczy Klienta;
- 3.1.3. przechowywania środków pieniężnych otrzymanych na poczet wydanego Pieniądza Elektronicznego na Wyodrębnionym rachunku bankowym.
- 3.2. Złożone za pośrednictwem Strony E-rachunku zlecenie wykupu Pieniądza Elektronicznego staje się nieodwoływalne i nie może być anulowane lub wycofane przez Klienta. Terminem otrzymania zlecenia płatniczego jest termin jego złożenia przez Klienta.
- 3.3. W ramach zlecenia wykupu, Klient podaje swoje imię i nazwisko (w przypadku osoby fizycznej) lub nazwę, oraz określa numer prowadzonego dla niego rachunku bankowego lub rachunku płatniczego, na jaki przekazane mają być środki płatnicze należne z tytułu wykupu Pieniądza Elektronicznego. Transfer środków płatniczych realizowany jest wyłącznie w ramach Systemu Rozliczeń Międzybankowych Elixir (przelew krajowy). Billon nie przekaże środków, jeżeli stwierdzi, że wskazany rachunek bankowy lub płatniczy jest prowadzony dla osoby innej niż Klient.
- 3.4. W przypadku wykupu Pieniądza Elektronicznego wskazana kwota zostanie natychmiast odliczona od E-rachunku Klienta, a środki będą dostępne na wybranym rachunku bankowym lub rachunku płatniczym najpóźniej następnego dnia roboczego.
- 3.5. Pieniądz Elektroniczny może być otrzymywany wyłącznie w ramach Systemu Billon. Billon każdorazowo powiadomi Klienta na jego nr telefonu o zleconym poleceniu przelewu Pieniądza Elektronicznego do Klienta i ew. terminie na jego odbiór.
- 3.6. Billon nie gwarantuje, że:
 - 3.6.1. poszczególni użytkownicy Billon nie zaprzestaną korzystania z Systemu Billon, a co za tym idzie – akceptacji Pieniądza Elektronicznego,
 - 3.6.2. Pieniądz Elektroniczny będzie umożliwiał zaspokojenie konkretnych potrzeb konsumpcyjnych Klienta.

- 3.7. Złożone za pośrednictwem Serwisu Panelu Wypłat polecenie przelewu Pieniądza Elektronicznego do Klienta:
 - 3.7.1. może być anulowane (w tym w celu jej korekty) przez użytkownika je składającego do momentu podjęcia przez Klienta działań w zakresie odbioru Pieniądza Elektronicznego,
 - 3.7.2. może wygasnąć, jeżeli zlecający ją użytkownik Panelu Wypłat oznaczył jej termin ważności, a Klient nie podejmuje w tym terminie działań w zakresie odbioru Pieniądza Elektronicznego.
- 3.8. Pieniądz Elektroniczny przechowywany na E-rachunku oraz środki pieniężne otrzymane za wydany Pieniądz Elektroniczny przechowywane na Wyodrębnionym rachunku bankowym są nieoprocentowane.

4. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu

- 4.1. Korzystanie z E-rachunku i Strony E-rachunku nie wymaga weryfikacji tożsamości Klienta w zakresie maksymalnie 5 E-rachunków, które spełniają następujące wymagania:
 - 4.1.1. mają maksymalny miesięczny limit transakcji płatniczych w wysokości równoważności 200 zł,
 - 4.1.2. maksymalna kwota przechowywana elektronicznie na każdym E-rachunku nie przekracza równoważności 200 zł,
- 4.2. W przypadku woli przekroczenia limitów, o których mowa w pkt 4.1, Klient jest zobowiązany przejść procedurę identyfikacji, w ramach której pobrane i zweryfikowane (przy wykorzystaniu Wideoczatu) zostaną następujące informacje:
 - 4.2.1. w przypadku osoby fizycznej:
 - 4.2.1.1. imię i nazwisko,
 - 4.2.1.2. obywatelstwo,
 - 4.2.1.3. kraj rezydencji podatkowej,
 - 4.2.1.4. numer PESEL lub data urodzenia w przypadku braku numeru PESEL, państwo urodzenia,
 - 4.2.1.5. seria i nr dokumentu stwierdzającego tożsamość,
 - 4.2.1.6. adres zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 4.2.1.7. nazwa (firmy), numer identyfikacji podatkowej (NIP) oraz adres główny miejsca wykonywania działalności gospodarczej – w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą;

- 4.2.2. w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej:
 - 4.2.2.1. nazwa (firmy),
 - 4.2.2.2. forma organizacyjna,
 - 4.2.2.3. adres siedziby lub adres prowadzenia działalności,
 - 4.2.2.4. NIP, a w przypadku braku takiego numeru – państwo rejestracji, rejestr handlowy oraz numer i data rejestracji,
 - 4.2.2.5. dane identyfikacyjne, o których mowa w pkt 4.2.1.1 i 4.2.1.4, osoby reprezentującej tę osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej,
 - 4.2.2.6. dane identyfikacyjne, o których mowa w pkt 4.2.1.1 i 4.2.1.2 beneficjenta rzeczywistego,
 - 4.2.2.7. dane identyfikacyjne, o których mowa w pkt 4.2.1.1- 4.2.1.5. osób upoważnionych do działania w imieniu klienta.
- 4.3. Dodatkowo, w ramach weryfikacji opisanej w pkt 4.2 oraz jako dodatkowy środek bezpieczeństwa, Billon może poprosić o przekazanie dodatkowych danych lub dokumentów dotyczących Klienta, źródła posiadanych przez niego środków lub legalności dokonanych transakcji płatniczych.
- 4.4. Billon ma prawo do zawieszenia lub odmówienia świadczenia Usług (w tym odmówienia przyjęcia lub realizacji zlecenia płatniczego oraz wstrzymania dostępu do E-rachunku) w przypadku:
 - 4.4.1. nie przekazania informacji lub dokumentów, o których mowa w pkt 4.2-4.3,
 - 4.4.2. stwierdzenia nieprawdziwości informacji lub dokumentów, o których mowa w pkt 4.2-4.3,
 - 4.4.3. wystąpienia uzasadnionego podejrzenia popełnienia czynu zabronionego, w szczególności przestępstwa przeciw obrotowi gospodarczemu określonego w Rozdziale XXXVI ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz.U. 1997 Nr 88 poz. 553) lub przestępstwa przeciw bezpieczeństwu powszechnemu określonego w Rozdziale XX tejże ustawy,
 - 4.4.4. decyzji odpowiedniego organu wymiaru sprawiedliwości lub administracji państwowej.

5. Wymagania techniczne oraz zasady korzystania ze Strony E-rachunku

- 5.1. Prawidłowe działanie Strony E-rachunku wymaga zapewnienia stabilnego

połączenia z Internetem. Klient przyjmuje do wiadomości, że podczas korzystania ze Strony E-rachunku na urządzeniu mobilnym może zostać obciążony opłatą przez swojego operatora telekomunikacyjnego.

- 5.2. W przypadku, jeżeli Klient utraci kontrolę nad numerem telefonu, na który otrzymał link z informacją o transferze Pieniądza Elektronicznego z Panelu Wypłat oraz kod SMS, utraci również dostęp do Pieniądza Elektronicznego przechowywanego na E-rachunku, za co Billon nie ponosi odpowiedzialności.
- 5.3. Zaleca się zastosowanie dodatkowych środków weryfikacji na urządzeniu przypisanym do numeru telefonu Klienta.

6. Waluta i opłaty

- 6.1. Pieniądz Elektroniczny wydawany i wykupywany jest wyłącznie za polskie złote (PLN).
- 6.2. Billon nie pobiera opłaty z tytułu wykupu Pieniądza Elektronicznego.

7. Dozwolone wykorzystanie Usług

- 7.1. Klient, korzystając z funkcji udostępnionych w ramach E-rachunku i Strony E-rachunku zobowiązuje się do:
 - 7.1.1. używania Strony E-rachunku w sposób zgodny z prawem, wyłącznie do celów zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, zasadami współżycia społecznego i niniejszym Regulaminem,
 - 7.1.2. nienaruszania praw Billon lub osób trzecich, w tym praw własności intelektualnej Billon, podmiotów z nią powiązanych oraz Partnerów,
 - 7.1.3. niepozyskiwania informacji pochodzącej z Systemu Billon,
 - 7.1.4. nieingerowania w Stronę E-rachunku lub inne elementy Systemu Billon.
- 7.2. E-rachunek nie może być używany do uzyskiwania zapłaty za następujące towary lub usługi:
 - 7.2.1. leki na receptę oraz niedopuszczone do obrotu: lekarstwa, produkty lecznicze oraz suplementy diety,
 - 7.2.2. narkotyki i środki odurzające, w tym dopalacze, a także sprzęt i technologia umożliwiające ich uprawę, produkcję i handel itp.,
 - 7.2.3. gry hazardowe prowadzone bez odpowiedniego zezwolenia,
 - 7.2.4. broń i amunicja w rozumieniu ustawy o broni i amunicji oraz miotacze gazu,
 - 7.2.5. usługi on-line zawierające niedozwolone treści,

- 7.2.6. towary i usługi, których oferowanie jest niezgodne z prawem,
- 7.2.7. produkty i usługi finansowe, o ile oferowane są w ramach działalności nie podlegającej nadzorowi właściwych organów nadzoru finansowego,
- 7.2.8. towary i usługi związane z niedozwoloną pornografią, przemocą seksualną lub innymi zabronionymi formami przemocy, zawierające treści nawołujące do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych i światopoglądowych,
- 7.2.9. treści naruszające dobra osobiste,
- 7.2.10. złośliwe oprogramowanie np. typu rogueware, wirusy itp.,
- 7.2.11. towary podrobione, naruszające prawa autorskie i znaki towarowe je chroniące.

8. Zgłaszanie transakcji nieautoryzowanych

- 8.1. Klient niezwłocznie powiadamia Billon o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
- 8.2. Jeżeli Klient nie dokona powiadomienia, o którym mowa w pkt 8.1, w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia E-rachunku, albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenia Klienta względem Billon z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.
- 8.3. Billon zwróci Klientowi na E-rachunek Pieniądz Elektroniczny o wartości szkody poniesionej w wyniku nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, o ile takie zdarzenie nie wynika z naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu.

9. Zasady przetwarzania danych Klienta, w tym danych osobowych

- 9.1. Dane Klienta, w tym dane osobowe, będą przetwarzane przez Billon i podmioty z Billon powiązane lub współpracujące na zasadach określonych w Polityce Prywatności, udostępnionej Klientowi razem z umową ramową.

10. Odpowiedzialność Billon za świadczone Usługi

- 10.1. Billon zobowiązuje się do zachowania należytej staranności w odniesieniu do świadczenia Usług opisanych w Regulaminie.
- 10.2. Billon zastrzega sobie prawo do okresowego zawieszenia funkcjonowania Strony E-rachunku, w celu przeprowadzenia planowanej lub awaryjnej

konserwacji lub ulepszeń, na okres nie dłuższy niż 8 godzin jednorazowo i 48 godzin w ciągu danego miesiąca. Billon nie ponosi w takim przypadku odpowiedzialności za brak możliwości korzystania ze Strony E-rachunku lub poszczególnych Usług.

- 10.3. Billon ponosi odpowiedzialność na zasadach i w granicach przewidzianych w przepisach prawa.
- 10.4. Billon nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich, nie związanych z Billon. Billon nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za następstwa działań podjętych przez Klienta, jego przedstawiciela lub innych użytkowników, stanowiących naruszenie postanowień Regulaminu bądź przepisów prawa, jak również za prawdziwość i rzetelność podawanych przez Klienta informacji.

11. Postępowanie reklamacyjne i prawo do odstąpienia od umowy ramowej

- 11.1. Klient może składać reklamację zgodnie z postanowieniami Regulaminu Obsługi Reklamacji, stanowiącym Załącznik nr 2 do Regulaminu.
- 11.2. Klient może odstąpić od umowy ramowej o świadczenie Usług przez Billon w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, bez podania istotnej przyczyny.
- 11.3. W celu realizacji uprawnienia, o którym mowa w pkt 11.2, Klient zobowiązany jest do przesłania oświadczenia o odstąpieniu do Billon:
 - 11.3.1. na następujący adres email kontakt@billonsolutions.com,
 - 11.3.2. na następujący adres korespondencyjny al. Jana Pawła II 29, 00-867 Warszawa.
- 11.4. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 4 do Regulaminu.

12. Termin trwania umowy ramowej i jej rozwiązanie

- 12.1. Umowa ramowa na świadczenie Usług przez Billon zawarta jest na czas nieoznaczony.
- 12.2. Billon może zakończyć świadczenie Usług rozwiązując umowę ramową na świadczenie Usług przez Billon z zachowaniem co najmniej 2 miesięcznego okresu wypowiedzenia. Informacja o wypowiedzeniu zostanie przesłana na numer telefonu Klienta lub jego adres e-mail (jeżeli został podany).
- 12.3. Billon zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zakończenia świadczenia usługi, z przyczyny rażącego naruszenia prawa lub postanowień Regulaminu przez Klienta, a także wskutek decyzji odpowiedniego organu wymiaru sprawiedliwości lub administracji państwowej.
- 12.4. Klient może rozwiązać umowę ramową na świadczenie Usług przez Billon w

dowolnym momencie, przesyłając informację o wypowiedzeniu za pośrednictwem Strony E-rachunku lub na adres e-mail kontakt@billonsolutions.com lub w formie pisemnej na adres Billon wskazany w pkt 1.5. Wzór wypowiedzenia stanowi Załącznik nr 3 do umowy ramowej.

- 12.5. W przypadku zakończenia świadczenia Usług przez Billon z jakiegokolwiek przyczyny, Klient uprawniony jest do żądania wykupu przez Billon posiadanego Pieniądza Elektronicznego i przesłania uzyskanych w ten sposób środków zgodnie z postanowieniami pkt 3.1.2. Roszczenie o wykup Pieniądza Elektronicznego przedawnia się z upływem 5 lat od daty rozwiązania lub wygaśnięcia umowy ramowej o świadczenie Usług przez Billon.

13. Zmiana umowy ramowej

- 13.1. Billon może zmienić postanowienia Regulaminu i jego załączników z zachowaniem niżej opisanych zasad.
- 13.2. O planowanej zmianie Billon informuje Klientów w terminie nie późniejszym niż na 2 miesiące przed rozpoczęciem obowiązywania zmian, za pośrednictwem Strony E-rachunku i na numer telefonu Klienta lub jego adres e-mail (jeżeli został podany), prezentując całą treść podlegającą zmianie. W okresie tym, Klient ma prawo bez ponoszenia opłat wypowiedzieć umowę ramową na świadczenie Usług przez Billon ze skutkiem od dowolnej daty aż do dnia, w którym dane zmiany weszłyby w życie, lub zgłosić sprzeciw. Informację o woli wypowiedzenia wyżej opisanej umowy wraz z wybranym przez Klienta terminem Klient jest zobowiązany przesłać na następujący adres e-mail: kontakt@billonsolutions.com lub w formie pisemnej na adres Billon wskazany w pkt 1.5.
- 13.3. W okresie opisanym w pkt 13.2, Klient jest uprawniony do zgłoszenia sprzeciwu wobec zmian na następujący adres e-mail: kontakt@billonsolutions.com. W takim przypadku umowa ramowa na świadczenie Usług przez Billon wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat przez Klienta.
- 13.4. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Klient nie zgłosi dostawcy sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się, że Klient wyraził na nie zgodę.

14. Postanowienia końcowe

- 14.1. Umowa ramowa o świadczenie Usług przez Billon regulowana jest przepisami

prawa polskiego.

- 14.2. Umowa ramowa zawarta jest w języku polskim.
- 14.3. Komunikacja w ramach Strony E-rachunku, wiadomości SMS i wiadomości e-mail wykonywana jest w języku polskim.
- 14.4. Wszelkie spory wynikające ze świadczenia usług przez Billon na rzecz Klienta, w tym związane z reklamacją Klienta (po wyczerpaniu trybu przewidzianego w Regulaminie Obsługi Reklamacji) zostaną rozpatrzone przez sąd właściwy zgodnie z przepisami ustawy Kodeks postępowania cywilnego.

Załączniki:

1. Limity transakcyjne w ramach Systemu Billon,
2. Regulamin Obsługi Reklamacji,
3. Wzór oświadczenia o wypowiedzeniu umowy ramowej.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy ramowej.

Załącznik nr 1 - Limity transakcyjne w ramach Systemu Billon

Klient - osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej

	Niezweryfikowany	I poziom weryfikacji	II poziom weryfikacji	III poziom weryfikacji
Maksymalna kwota wykupu Pieniądza Elektronicznego z posiadanych E-rachunków (jednorazowo, dziennie)	1 000	4 000	8 000	40 000
Maksymalna kwota wykupu Pieniądza Elektronicznego z posiadanych E-rachunków (miesięcznie)	1 000	4 000	30 000	60 000
Maksymalna liczba E-rachunków	5	1	1	1

Klient - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą oraz osoba prawna

	Niezweryfikowany odbiorca	I poziom weryfikacji	II poziom weryfikacji
Maksymalna kwota wykupu Pieniądza Elektronicznego z posiadanych E-rachunków (jednorazowo, dziennie)	1 000	8 000	40 000
Maksymalna kwota wykupu Pieniądza Elektronicznego z posiadanych E-	1 000	30 000	60 000

rachunków (miesięcznie)			
Maksymalna liczba E-rachunków	5	1	1

Regulamin obsługi Reklamacji

Billon Solutions Sp. z o.o.

1. Informacje ogólne
 - 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania Reklamacji przez Billon Solutions sp. z o. o.
2. Słownik pojęć

Formularz Kontaktowy	Formularz Kontaktowy dostępny na Stronie Internetowej Billon, dostępny pod adresem https://billongroup.com/billon-solutions/
Konsultant	Pracownik Billon, odpowiedzialny za wsparcie Klienta i rozpatrywanie zgłaszanych Reklamacji.
Regulamin	Niniejszy zbiór przepisów normujących zasady postępowania przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji. Określa wewnętrzne reguły obsługi Klienta w Billon oraz informuje Klienta o obowiązujących normach działania.
Reklamacja	Wyrażenie przez Klienta niezadowolenia z produktu, usługi, niespełnionych oczekiwań, dezaprobata z zaistniałego stanu, który odbiega od oczekiwań bądź standardów.
Strona Internetowa Billon	Portal internetowy Billon, dostępny pod adresem https://billongroup.com/billon-solutions/

3. Formy kontaktu (zgłaszania Reklamacji)
 - 3.1. Klient może skontaktować się z Billon poprzez:
 - 3.1.1. Formularz Kontaktowy umieszczony na stronie internetowej Billon,
 - 3.1.2. bezpośrednio pisząc na adres mailowy kontakt@billonsolutions.com ,
 - 3.1.3. wysłanie Reklamacji na adres korespondencyjny:
Billon Solutions sp. z o.o.
Obsługa Klienta

Aleja Jana Pawła II 29
00-867 Warszawa.

4. Treść Reklamacji
 - 4.1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - 4.1.1. imię i nazwisko lub nazwę Klienta,
 - 4.1.2. datę zdarzenia objętego Reklamacją,
 - 4.1.3. opis zdarzenia objętego Reklamacją,
 - 4.1.4. kwotę objętą Reklamacją,
 - 4.1.5. w przypadku transakcji będącej przedmiotem Reklamacji – wskazanie podmiotów uczestniczących w transakcji,
 - 4.1.6. adres e-mail lub adres dla korespondencji pocztowej, jeżeli nie był wcześniej przekazany Billon.
5. Formy odpowiedzi
 - 5.1. Billon udziela odpowiedzi na zgłoszenie kanałem jakim zostało zgłoszone oraz w formie pisemnej, lub na innym trwałym nośniku uzgodnionym z Klientem (jeżeli kanał, za pośrednictwem którego zgłoszono Reklamację, nie umożliwia zachowania wyżej określonych form). Jeśli zgłaszający wyrazi chęć otrzymania odpowiedzi od Billon innym kanałem, należy poinformować o tym w zgłoszeniu.
 - 5.2. Odpowiedź na Reklamację będzie zawierać:
 - 5.2.1. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta,
 - 5.2.2. wyczerpującą informację na temat stanowiska Billon w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy,
 - 5.2.3. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - 5.2.4. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 15 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
6. Czas odpowiedzi
 - 6.1. Billon niezwłocznie po wpłynięciu Reklamacji potwierdza jej otrzymanie.
 - 6.2. Billon rozpatruje Reklamacje niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od następnego dnia roboczego po wpłynięciu Reklamacji. W tym terminie Billon zobowiązany jest do poinformowania Klienta o uznaniu lub odrzuceniu Reklamacji, oraz, o ile to możliwe, od razu wskaże źródło i rozwiązanie problemu.

- 6.3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 6.2, Billon, z zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt 6.2 powyżej, poinformuje Klienta o niemożności rozpatrzenia Reklamacji w terminie, wskazując przyczynę opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
- 6.4. W przypadku braku rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi w opisanych wyżej terminach, Reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
7. Postępowanie w przypadku wystąpienia błędów technicznych
 - 7.1. Klient powinien zgłosić Reklamację niezwłocznie po zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia.
 - 7.2. Klient składając Reklamację jest zobowiązany udzielić wszelkich informacji dotyczących zaistniałej sytuacji.
 - 7.3. W trakcie rozpatrywania zgłoszenia Reklamacyjnego, Billon może poprosić Klienta o przekazanie dodatkowych informacji, jeżeli są one potrzebne do wyjaśnienia i rozpatrzenia zgłoszonej Reklamacji. Brak uzyskania takich informacji może być podstawą do odrzucenia Reklamacji.
8. Sposoby odwołania od decyzji
 - 8.1. W przypadku nieuwzględnienia Reklamacji przez Billon, Klient ma prawo odwołać się od odpowiedzi na Reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, do Rzecznika Finansowego.
 - 8.2. Ponadto, w przypadku nieuwzględnienia Reklamacji przez Billon, Klient ma prawo wystąpić wobec Billon z powództwem do cywilnego sądu powszechnego, właściwego według przepisów ustawy Kodeks postępowania cywilnego.
9. Rzecznik Finansowy
 - 9.1. Podjęcie czynności przez Rzecznika Finansowego następuje z urzędu lub na wniosek:
 - 9.1.1. Klienta w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez Billon,
 - 9.1.2. właściwego organu nadzoru, kontroli lub innego organu władzy publicznej.
 - 9.2. Po analizie Reklamacji Rzecznik Finansowy może:
 - 9.2.1. wskazać Klientowi możliwość przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a Billon,

- 9.2.2. wskazać Klientowi przysługujące mu prawa i środki działania,
- 9.2.3. przekazać sprawę według właściwości do innego organu,
- 9.2.4. wskazać wnioskodawcy możliwość przeprowadzenia pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między Klientem a Billon,
- 9.2.5. podjąć inną czynność w ramach swoich kompetencji,
- 9.2.6. nie podjąć czynności, o czym zawiadamia, uzasadniając swoje stanowisko, Klienta oraz ewentualnie inną osobę, której sprawa dotyczy.

Załącznik nr 3 - Wzór oświadczenia o wypowiedzeniu umowy ramowej

_____, _____ (data i miejsce)

_____ (imię i nazwisko / nazwa)

_____ (nr telefonu)

_____ (PESEL / KRS)

Billon Solutions Sp. z o.o.

al. Jana Pawła II 29, 00-867 Warszawa

**Wypowiedzenie umowy ramowej
na korzystanie z usługi Wirtualnego Rachunku Pieniądza Elektronicznego**

Działając w imieniu własnym / w imieniu _____, wypowiadam umowę ramową na korzystanie z usługi Wirtualnego Rachunku Pieniądza Elektronicznego.

Załącznik nr 4 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy ramowej

_____, _____ (data i miejsce)

_____ (imię i nazwisko / nazwa)

_____ (nr telefonu)

_____ (PESEL / KRS)

Billon Solutions Sp. z o.o.

al. Jana Pawła II 29, 00-867 Warszawa

**Odstąpienie od umowy ramowej
na korzystanie z usługi Wirtualnego Rachunku Pieniądza Elektronicznego**

Działając w imieniu własnym / w imieniu _____, odstępuję od umowy ramowej na korzystanie z usługi Wirtualnego Rachunku Pieniądza Elektronicznego.