

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ RAIFFEISEN SOLUTIONS SP. Z O.O.

## Rozdział I Postanowienia ogólne

### § 1

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Dostawcę.
2. Usługi świadczone są na podstawie niniejszego Regulaminu, który określa również zasady zawarcia Umowy pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą.
3. W sprawach nieunormowanych w niniejszym Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa, w tym przepisy Ustawy.

## Rozdział II Definicje

### § 2

1. W rozumieniu Regulaminu przez pojęcie:
  - 1) „**Beneficjent rzeczywisty**” – rozumie się osoby, o których mowa w art. 2 pkt 1a) Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy;
  - 2) „**BOK**” – rozumie się Biuro Obsługi Klienta wyodrębnione w strukturze organizacyjnej Dostawcy;
  - 3) „**Dzień Roboczy**” – rozumie się każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce lub w kraju danej waluty;
  - 4) „**Dostawca**” albo „**Spółka**” – rozumie się Raiffeisen Solutions spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000515965, wpisaną do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego;
  - 5) „**Euronet**” – rozumie się Euronet Polska spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Bielańska 12, 00-085 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000030408;
  - 6) „**Giełda**” – rozumie się dostępną dla Użytkowników w sposób ciągły w ramach systemu Rkantor.com elektroniczną platformę kupna lub sprzedaży walut po kursie uzależnionym od Zleceń złożonych przez innych Użytkowników, w ramach funkcjonalności „Giełda”, o której mowa w § 3 Regulaminu. W ramach Giełdy, Rkantor.com automatycznie łączy przeciwstawne Zlecenia Użytkowników i realizuje Transakcje kupna lub sprzedaży walut;
  - 7) „**Godziny Graniczne**” – rozumie się godziny podane w Rkantor.com dla danej Usługi, w których Dostawca realizuje określone Zlecenia. Zlecenia złożone poza Godzinami Granicznymi są traktowane jako otrzymane w następnym Dniu Roboczym niż ten, w którym zostały złożone przez Użytkownika;

- 8) „**Hasło Telefoniczne**” – hasło ustanawiane przez Użytkownika na potrzeby jego prawidłowej identyfikacji podczas kontaktów telefonicznych, stanowiące kombinację od 8 do 12 cyfr;
- 9) „**Inpost**” – rozumie się InPost Spółkę Akcyjną z siedzibą w Krakowie, ul. Malborska 130, 30-624 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000536554;
- 10) **Kurs transakcyjny** – jest to cena, po której następuje wymiana waluty bazowej na walutę niebazową (kwotowaną), wyrażona jako ilość jednostek waluty niebazowej jaką klient płaci za wymianę waluty bazowej. Kurs transakcyjny jest dostępny dla klienta po zalogowaniu na stronie internetowej [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com).
- 11) „**Działalność Kantorowa**” – rozumie się osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, niebędącą bankiem, oddziałem banku zagranicznego, instytucją kredytową oraz oddziałem instytucji kredytowej w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r., poz. 128), prowadzącą działalność kantorową na podstawie przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. – Prawo dewizowe (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 826 z późn. zm.);
- 12) „**Komisja**” – rozumie się Komisję Nadzoru Finansowego;
- 13) „**Konto**” – rozumie się udostępnioną indywidualnie każdemu Użytkownikowi część Portalu, służącą korzystaniu z Usług oraz gromadzącą informacje o działaniach Użytkownika w ramach Portalu;
- 14) „**Nazwa Użytkownika i Hasło**” – rozumie się adres poczty elektronicznej Użytkownika, określony przez Użytkownika podczas rejestracji w Portalu, stanowiący jego nazwę, a także unikalny ciąg, stanowiący kombinację liter małych i wielkich (a-z lub A-Z), cyfr (0-9) lub znaków specjalnych (np. ?\_!@#&), określony przez Użytkownika podczas rejestracji w Portalu, stanowiący jego hasło, ustanawiane przez Użytkownika celem jego jednoznacznej identyfikacji, umożliwiającej dostęp do Konta;
- 15) „**Odbiorca**” – rozumie się osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będącą odbiorcą środków pieniężnych, stanowiących przedmiot Transakcji;
- 16) „**Osoba zajmująca eksponowane stanowisko polityczne**” – rozumie się osobę, o której mowa w art. 2 pkt 1f) Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy;
- 17) **PIPS** – „price interest point” - minimalna wartość o jaką może nastąpić zmiana ceny pary walutowej dostępnej w [Rkantor.com](http://Rkantor.com). 1.0 pips to 0,0001, czwarte miejsce po przecinku dla waluty bazowej obsługiwanej przez [Rkantor.com](http://Rkantor.com)
- 18) „**Rachunek płatniczy**” – rozumie się rachunek płatniczy w rozumieniu Ustawy;
- 19) „**RBPL**” albo „**Raiffeisen POLBANK**” – rozumie się Raiffeisen Bank Polska spółkę akcyjną z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000014540;
- 20) „**Regulamin**” – rozumie się niniejszy Regulamin świadczenia usług przez Raiffeisen Solutions sp. z o. o.;
- 21) „**Regulamin rozpatrywania reklamacji**” – rozumie się obowiązujący u Dostawcy Regulamin rozpatrywania reklamacji Klientów Indywidualnych i Klientów Firmowych w Raiffeisen Solutions sp. z o.o.;

- 22) „**Rkantor.com**” albo „**Portal**” – rozumie się serwis internetowy, którego administratorem jest Dostawca, za pomocą którego świadczone są przez Dostawcę Usługi na rzecz Użytkowników;
- 23) „**Tabela Opłat i Prowizji**” – rozumie się obowiązujące u Dostawcy zestawienie, określające wysokość, zasady i sposób uiszczania opłat i prowizji przez Użytkownika na rzecz Dostawcy za świadczone Usługi;
- 24) „**Transakcja**” – rozumie się zainicjowaną przez Użytkownika wpłatę, transfer lub wypłatę środków pieniężnych, jak również wymianę waluty;
- 25) „**Umowa**” – rozumie się zawartą pomiędzy Dostawcą a Użytkownikiem umowę dotyczącą świadczenia Usług;
- 26) „**Usługi**” – rozumie się usługi, o których mowa w § 3 Regulaminu;
- 27) „**Ustawa**” – rozumie się ustawę z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (tekst jedn. Dz. U. z 2014, poz. 873 z późn. zm.);
- 28) „**Ustawa o ochronie danych osobowych**” – rozumie się ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 roku, poz. 1182 z późn. zm.);
- 29) „**Ustawa o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy**” – rozumie się ustawę z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 455 z późn. zm.);
- 30) „**Użytkownik**” – rozumie się:
- a) osobę fizyczną;
  - b) osobę fizyczną, będącą przedsiębiorcą;
  - c) podmiot niebędący osobą fizyczną, o której mowa w lit. a) i b) powyżej, w tym będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną;
  - d) Kantor;
- na rzecz których Dostawca świadczy usługi, występujących w charakterze składającego Zlecenie, stanowiące przedmiot Transakcji;
- 31) „**Waluta Bazowa**” – rozumie się przez to walutę, której cena określona jest przez liczbę jednostek Waluty Niebazowej;
- 32) „**Waluta Niebazowa**” – rozumie się przez to walutę, w której określona jest cena waluty bazowej;
- 33) „**Zlecenie**” – rozumie się oświadczenie woli Użytkownika skierowane do Dostawcy, zawierające polecenie wykonania Transakcji.
- 34) **Zlecenie – Chcę sam określić kurs - Kantor** – zlecenie złożone po ustalonym przez klienta kursie. Kurs kupna zlecenia oczekującego musi być **niższy lub równy 100 pipsom**, niż kurs transakcyjny dostępny dla klienta w chwili składania zlecenia. Kurs sprzedaży zlecenia oczekującego musi być **wyższy lub równy 100 pipsom**, niż kurs transakcyjny dostępny dla klienta w chwili składania zlecenia. Zlecenie oczekujące Kantor jest zleceniem bezterminowym lub terminowym. Termin lub jego brak są parametrami ustalonymi przez klienta. Zlecenie oczekujące Kantor zostanie zrealizowane wyłącznie w momencie w którym kurs transakcyjny osiągnie zdefiniowany przez klienta poziom. W przypadku osiągnięcia przez kurs transakcyjny poziomu zdefiniowanego przez klienta w zleceniu oczekującym, transakcja zrealizuje się w całości. Zlecenie oczekujące Kantor jest zleceniem terminowym lub bezterminowym, oznacza to że klient określa datę dzienną ważności zlecenia lub nie określa – zlecenie bezterminowe. W przypadku gdy kurs transakcyjny w

terminie ważności zlecenia nie osiągnie zdefiniowanego przez klienta poziomu, zlecenie wygaśnie bez realizacji.

Obserwacja kursu, a tym samym realizacja zlecenia może nastąpić wyłącznie w godzinach pracy kantoru tj. pomiędzy godziną 08:00 a godziną 19:00

- 35) **Zlecenie Oczekujące - Giełda** – zlecenie złożone po ustalonym przez klienta kursie. Kurs kupna zlecenia oczekującego może być **niższy, równy lub wyższy** od kursu sprzedaży (transakcyjnego) dostępnego dla klienta w chwili składania zlecenia w arkuszu zleceń. Jeśli kurs będzie **niższy**, zlecenie w całości pojawi się w arkuszu zleceń. Jeżeli kurs będzie **równy lub wyższy** to automatycznie transakcja zostanie zrealizowana częściowo lub w całości. Realizacja częściowa nastąpi jeżeli suma wolumenu zleceń oczekujących sprzedaży będzie mniejsza niż wolumen zlecenia kupna. Realizacja w całości nastąpi jeżeli suma wolumenu zleceń oczekujących sprzedaży będzie większa lub równa wolumenowi zlecenia kupna.

Kurs sprzedaży zlecenia oczekującego może być **wyższy, równy lub niższy** od kursu sprzedaży (transakcyjnego) dostępnego dla klienta w chwili składania zlecenia w arkuszu zleceń. Jeśli kurs będzie **wyższy**, zlecenie w całości pojawi się w arkuszu zleceń. Jeżeli kurs będzie **równy lub niższy** to automatycznie transakcja zostanie zrealizowana częściowo lub w całości. Realizacja częściowa nastąpi jeżeli suma wolumenu zleceń oczekujących kupna będzie mniejsza niż wolumen zlecenia sprzedaży. Realizacja w całości nastąpi jeżeli suma wolumenu zleceń oczekujących kupna będzie większa lub równa wolumenowi zlecenia kupna.

Pozostała część nierozliczonego zlecenia będzie nadal widniała w arkuszu zleceń po kursie ustalonym przez klienta. Zlecenie oczekujące Giełda jest zleceniem terminowym lub bezterminowym, oznacza to że klient określa datę dzienną ważności zlecenia lub nie określa – zlecenie bezterminowe. W przypadku gdy kurs transakcyjny w terminie ważności zlecenia nie osiągnie zdefiniowanego przez klienta poziomu, zlecenie wygaśnie bez realizacji.

Obserwacja kursu, a tym samym realizacja zlecenia może nastąpić w godzinach pracy Giełdy czyli 24/7.

- 36) **Zlecenie – Chcę kupić/sprzedać po kursie nie gorszym niż(stop loss) - Kantor** – zlecenie złożone po ustalonym przez klienta kursie. Przy kursie kupna zlecenia oczekującego, kurs stop loss dla tego zlecenia musi być **wyższy lub równy 100 pipsom**, niż kurs transakcyjny dostępny dla klienta w chwili składania zlecenia.

Przy kursie sprzedaży zlecenia oczekującego, kurs stop loss dla tego zlecenia musi być **niższy lub równy 100 pipsom**, niż kurs transakcyjny dostępny dla klienta w chwili składania zlecenia.

Zlecenie Stop loss Kantor jest zleceniem bezterminowym lub terminowym. Termin lub jego brak są parametrami ustalonymi przez klienta. Zlecenie stop loss Kantor zostanie zrealizowane wyłącznie w momencie w którym kurs transakcyjny osiągnie zdefiniowany przez klienta poziom kursu stop loss. W przypadku osiągnięcia przez kurs transakcyjny poziomu zdefiniowanego przez klienta w zleceniu Stop loss, transakcja zrealizuje się w całości. Zlecenie Stop loss Kantor jest zleceniem terminowym lub bezterminowym, oznacza to że klient określa datę dzienną ważności zlecenia lub nie określa – zlecenie

bezterminowe. W przypadku gdy kurs transakcyjny w terminie ważności zlecenia nie osiągnie zdefiniowanego przez klienta poziomu, zlecenie wygaśnie bez realizacji.

Obserwacja kursu, a tym samym realizacja zlecenia może nastąpić wyłącznie w godzinach pracy kantoru tj. pomiędzy godziną 08:00 a godziną 19:00

- 37) **Zlecenie – Chcę kupić/sprzedać po kursie nie gorszym niż(stop loss) - Giełda** – zlecenie złożone po ustalonym przez klienta kursie. Przy kursie kupna zlecenia oczekującego, kurs stop loss dla tego zlecenia musi być **wyższy lub równy 100 pipsom**, niż kurs transakcyjny dostępny dla klienta w chwili składania zlecenia.

Przy kursie sprzedaży zlecenia oczekującego, kurs stop loss dla tego zlecenia musi być **niższy lub równy 100 pipsom**, niż kurs transakcyjny dostępny dla klienta w chwili składania zlecenia. Zlecenie Stop loss Giełda jest zleceniem bezterminowym lub terminowym. Termin lub jego brak są parametrami ustalonymi przez klienta. Zlecenie stop loss Giełda zostanie zrealizowane wyłącznie w momencie w którym kurs transakcyjny osiągnie zdefiniowany przez klienta poziom kursu stop loss i zostanie zawarta co najmniej jedna transakcja. W przypadku osiągnięcia przez kurs transakcyjny poziomu zdefiniowanego przez klienta w zleceniu Stop loss, transakcja zrealizuje się w całości (Gdy suma wolumenu zleceń przeciwstawnych jest równa lub większa niż wolumen zlecenia stop loss.) lub w części (Gdy suma wolumenu zleceń przeciwstawnych jest mniejsza niż wolumen zlecenia stop loss. W takim przypadku pozostały wolumen niezrealizowanego zlecenia zmienia się w zlecenie z limitem o kursie wykonania ostatniego zlecenia). Zlecenie Stop loss Giełda jest zleceniem terminowym lub bezterminowym, oznacza to że klient określa datę dzienną ważności zlecenia lub nie określa – zlecenie bezterminowe. W przypadku gdy kurs transakcyjny w terminie ważności zlecenia nie osiągnie zdefiniowanego przez klienta poziomu, zlecenie wygaśnie bez realizacji.

Obserwacja kursu, a tym samym realizacja zlecenia może nastąpić w godzinach pracy Giełdy czyli 24/7.

2. Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie lub niezdefiniowane inaczej, a posiadające definicje ustawowe lub zdefiniowane w aktach wykonawczych do ustaw, mają znaczenia nadane im w danej ustawie lub aktach wykonawczych do ustaw.

### Rozdział III

#### Usługi

##### § 3

Zgodnie z warunkami przewidzianymi w Regulaminie oraz Umowie, Dostawca na podstawie otrzymanego Zlecenia realizuje na rzecz Użytkownika określoną Transakcję („Usługa”). Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Użytkownika mogą polegać na realizacji Transakcji w ramach następujących funkcjonalności (usług):

- 1) „Przelew na e-mail”;
- 2) „Przelew na rachunek bankowy”;
  
- 3) „Wyplata w bankomacie”;
- 4) „Wyplata przez kuriera”;
- 5) „Wyplata w Raiffeisen POLBANK” ;

- 6) „Wpłata w Raiffeisen POLBANK”;
- 7) „Zlecenie stałe – spłata kredytu”
- 8) „Zakup złota”;
- 9) „Kantor”
- 10) „Giełda”.

#### § 4

1. Świadczenie poszczególnych Usług następuje z wykorzystaniem funkcjonalności „Portfel”.
2. Portfel stanowi Rachunek płatniczy wykorzystywany do realizacji usług płatniczych określonych w Ustawie.
3. Wpłata środków pieniężnych w ramach Portfela następuje przelewem na rachunek bankowy Dostawcy wskazany przez Dostawcę i udostępniany Użytkownikowi za pomocą jego Konta. Dokonując przelewu, Użytkownik zobowiązany jest w tytule przelewu wskazać numer identyfikacyjny nadany podczas rejestracji. Wpłata środków pieniężnych, za wyjątkiem pierwszej wpłaty, może nastąpić również z wykorzystaniem usługi „Wpłata w oddziale RBPL”.
4. Środki pieniężne nie mogą być wpłacane za pośrednictwem banków, firm pożyczkowych oraz podobnych podmiotów udzielających pożyczek pieniężnych lub kredytów, w ramach udzielonych Użytkownikowi przez wymienione podmioty pożyczek lub kredytów. W przypadku otrzymania takiej wpłaty Dostawca uprawniony jest do zwrotu otrzymanych środków pieniężnych na rachunek, z którego została dokonana wpłata.
5. Po uznaniu rachunku bankowego Dostawcy środkami pieniężnymi wpłaconymi przez Użytkownika, kwota wpłaty zostanie uwidocznioma w ramach Konta Użytkownika, na jego Portfelu. Od tego momentu Użytkownik może dysponować zgromadzonymi środkami pieniężnymi w celu wykonywania Transakcji.
6. Środki pieniężne gromadzone w ramach Portfela nie podlegają oprocentowaniu ani nie mogą przynosić żadnych innych pożytków Użytkownikowi.
7. Użytkownik przyjmuje niniejszym do wiadomości i akceptuje, że, w ramach funkcjonalności Portfel, Dostawca nie prowadzi działalności polegającej na przyjmowaniu depozytów lub innych środków pieniężnych podlegających zwrotowi w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn. Dz. U. z 2015, poz. 128), a środki przechowywane są wyłącznie w celu realizacji Transakcji.

#### § 5

1. Określone w niniejszym paragrafie ogólne warunki świadczenia Usług mają zastosowanie do wszystkich Usług świadczonych w ramach Portalu, chyba, że z postanowień Regulaminu, a w szczególności z opisu poszczególnych Usług, wynika co innego.
2. Dostawca realizuje Transakcję wyłącznie na podstawie otrzymanego Zlecenia złożonego przez Użytkownika. Składane Zlecenia oraz realizowane Transakcje mogą dotyczyć jedynie tych walut, które zostały wskazane w Rkantor.com.
3. Użytkownik składa Zlecenie w systemie Rkantor.com, po uprzednim zalogowaniu się za pomocą Nazwy Użytkownika i Hasła, poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza elektronicznego, przeznaczonego dla danej Usługi, zgodnie z instrukcjami zamieszczonymi w systemie Rkantor.com.
4. Warunkiem przystąpienia przez Rkantor.com do realizacji Transakcji jest posiadanie przez Użytkownika wystarczającej ilości środków pieniężnych. Jeżeli Użytkownik posiada

wystarczającą ilość środków pieniężnych do realizacji Transakcji (kwota Transakcji powiększona o wartość opłat lub prowizji), w systemie Rkantor.com następuję przyjęcie Zlecenia i rozpoczęcie realizacji Transakcji. Jeżeli w chwili złożenia Zlecenia Użytkownik nie posiada wystarczającej ilości środków pieniężnych do realizacji Transakcji, Rkantor.com niezwłocznie informuje o tym Użytkownika w formie elektronicznego komunikatu wskazującego na konieczność uzupełnienia stanu Rachunku płatniczego, do wysokości niezbędnej do złożenia Zlecenia i realizacji Transakcji. Skuteczne złożenie Zlecenia i realizacja Transakcji przez Rkantor.com następują po uzupełnieniu stanu Rachunku płatniczego przez Użytkownika w sposób określony powyżej.

5. Rozpoczęcie realizacji Transakcji polega na blokadzie środków pieniężnych na Rachunku płatniczym Użytkownika, w kwocie zgodnej z kwotą złożonego Zlecenia, powiększonej o należne Dostawcy opłaty i prowizje. Opłaty i prowizje Dostawca nalicza w wysokości obliczonej na podstawie aktualnej Tabeli Opłat i Prowizji.
6. Zlecenie uznaje się za otrzymane przez Dostawcę w Dniu Roboczym, w którym zostało złożone przez Użytkownika w ramach Godzin Granicznych. W przypadku, gdy Zlecenie zostało złożone poza Godzinami Granicznymi, uznaje się, że zostało złożone w następnym Dniu Roboczym. Jeżeli Użytkownik złożył Zlecenie w dniu niebędącym Dniem Roboczym, uznaje się, że Zlecenie zostało otrzymane przez Dostawcę pierwszego Dnia Roboczego po tym dniu, niezależnie od chwili jego złożenia. Powyższe ograniczenia nie znajdują zastosowania w przypadku usługi „Giełda”, w ramach której Zlecenia są realizowane również poza Godzinami Granicznymi.
7. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że szczegółowy sposób składania Zleceń i realizacji Transakcji, w zakresie nieprzewidzianym w Regulaminie, Dostawca udostępni na stronie [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com) oraz w systemie Rkantor.com, zarówno przed złożeniem Zlecenia, jak i w trakcie jego składania. Szczegółowy sposób składania Zleceń i realizacji Transakcji stanowi uzupełnienie Regulaminu oraz nie może zmieniać ani naruszać jego postanowień.
8. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że szczegółowy sposób składania Zleceń i realizacji Transakcji, o którym mowa w ust. 7 powyżej może obejmować w szczególności ograniczenia dotyczące kwot i walut realizowanych Transakcji oraz współpracujących z Rkantor.com placówek RBPL.
9. W przypadku usług, dla których wykorzystywana jest autoryzacja za pomocą kodów przesyłanych w wiadomości SMS, Dostawca może udostępnić funkcjonalność umożliwiającą zdefiniowanie przez Użytkownika w systemie Rkantor.com Odbiorców, dla których taka autoryzacja nie będzie wymagana.

## § 6

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Przelew na e-mail” polega na złożeniu przez Użytkownika Zlecenia, po otrzymaniu którego Dostawca realizuje Transakcję polegającą na transferze środków pieniężnych z Portfela Użytkownika do Portfela Odbiorcy.
2. Wypełniając formularz elektroniczny, Użytkownik podaje:
  - 1) imię i nazwisko albo firmę (nazwę) oraz adres poczty elektronicznej Odbiorcy;
  - 2) kwotę i walutę Transakcji;
  - 3) tytuł transferu środków pieniężnych.
3. Po uzupełnieniu stanu Rachunku płatniczego przez Użytkownika w systemie Rkantor.com następuje dodatkowo weryfikacja, czy adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 2 pkt 1) powyżej, jest adresem osoby posiadającej status Użytkownika. Jeżeli adres poczty

elektronicznej jest adresem osoby posiadającej status Użytkownika następuje przyjęcie Zlecenia i rozpoczęcie realizacji Transakcji.

4. Jeżeli adres poczty elektronicznej, o którym mowa w ust. 2 pkt 1) powyżej jest adresem osoby, która nie jest Użytkownikiem, Rkantor.com przekazuje na wskazany adres poczty elektronicznej wiadomość informującą Odbiorcę o konieczności rejestracji w Rkantor.com w terminie 14 Dni Roboczych od dnia otrzymania wiadomości, w celu odebrania środków pieniężnych. Jeżeli rejestracja zostanie skutecznie dokonana w powyżej wskazanym terminie, zgodnie z warunkami przewidzianymi w Regulaminie, w systemie Rkantor.com następuje przyjęcie Zlecenia i rozpoczęcie realizacji Transakcji. Jeżeli Odbiorca nie dokona skutecznej rejestracji w wskazanym terminie, Zlecenie zostaje anulowane, a Transakcja nie podlega realizacji i środki pieniężne zostają ponownie udostępnione Użytkownikowi składającemu Zlecenie. W powyżej wskazanym terminie, do chwili dokonania skutecznej rejestracji przez Odbiorcę, Użytkownik może samodzielnie dokonać anulowania Transakcji.
5. Po dokonaniu blokady Rkantor.com wykonuje przelew na Rachunek płatniczy Odbiorcy.
6. Wykonanie przelewu obejmuje łącznie obciążenie Rachunku płatniczego Użytkownika składającego Zlecenie oraz uznanie środków pieniężnych na Rachunku płatniczym Odbiorcy.

## § 7

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Przelew na rachunek bankowy” polega na złożeniu przez Użytkownika Zlecenia, po otrzymaniu którego Dostawca realizuje Transakcję, polegającą na transferze środków pieniężnych poprzez wykonanie przelewu.
2. Wypełniając formularz elektroniczny, Użytkownik podaje:
  - 1) imię i nazwisko Odbiorcy,;
  - 2) numer rachunku bankowego, prowadzonego przez bank Odbiorcy, zgodny z międzynarodowym standardem numeracji kont bankowych IBAN (ang. „*International Bank Account Number*”);
  - 3) kwotę i walutę Transakcji,;
  - 4) w przypadkach określonych przez Rkantor.com, kod SWIFT banku Odbiorcy.
3. Przez wykonanie przelewu Rkantor.com zobowiązuje się do obciążenia Rachunku płatniczego Użytkownika oraz uznania środków pieniężnych na rachunku w banku Odbiorcy.
4. Przelew realizowany jest w terminie zgodnym z aktualnymi warunkami Dostawcy udostępnianymi na stronie internetowej, przy czym w każdym przypadku nie może przekraczać terminów określonych przepisami Ustawy. Czas realizacji Transakcji może ulec zmianie w przypadku wystąpienia awarii systemów bankowych, o czym Użytkownik zostanie niezwłocznie poinformowany za pomocą systemu Rkantor.com.
5. Użytkownik zlecający przelew obowiązany jest podać prawidłowe dane w formularzu Transakcji. W przypadku zwrotu przelewu na skutek błędnie podanych danych, Użytkownik może być obciążony opłatami zgodnie z aktualną Taryfą Opłat i Prowizji.

## § 8

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Wypłata w bankomacie” polega na złożeniu przez Użytkownika Zlecenia, po otrzymaniu którego Dostawca realizuje Transakcję, polegającą na umożliwieniu Użytkownikowi dokonania wypłat z bankomatów Euronet przy użyciu kodów, generowanych przez Rkantor.com oraz Euronet, zgodnie ze Zleceniem Użytkownika, przekazywanych do Odbiorcy za pomocą wiadomości SMS. Wypłaty są pokrywane na podstawie



transferu środków pieniężnych na rachunek Euronet, dokonywanego przez Dostawcę, na podstawie złożonego Zlecenia, w ramach realizacji Transakcji. Dostawca nie odpowiada za opóźnienia w przesyłaniu kodów wynikające z działania sieci komórkowych.

2. Wypełniając formularz elektroniczny Użytkownik podaje:
  - 1) imię, nazwisko oraz numer telefonu Odbiorcy;
  - 2) kwotę i walutę (PLN lub EUR), jaką chciałby, aby została wypłacona Odbiorcy. Limity dotyczące kwot pojedynczego przelewu są przekazywane Użytkownikowi w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 7 Regulaminu.
3. W oparciu o otrzymane w wiadomościach SMS dane i kody, Odbiorca wypłaca w bankomacie kwotę, o której mowa w ust. 2 pkt 2) powyżej.
4. Wykonanie przelewu przez Dostawcę obejmuje łącznie obciążenie Rachunku płatniczego Użytkownika oraz uznanie środków pieniężnych na rachunku Euronet, z którego zostały wypłacone środki pieniężne przez Odbiorcę, na podstawie kodu przekazanego w formie wiadomości SMS, zgodnie ze Zleceniami Użytkownika.
5. Jeżeli Odbiorca w ciągu 24 godzin od otrzymania wiadomości SMS nie wypłaci środków pieniężnych, to Zlecenie jest automatycznie anulowane, a Transakcja nie jest realizowana. Z upływem dwudziestej czwartej godziny Użytkownik może swobodnie dysponować środkami pieniężnymi, uprzednio objętymi blokadą. Do chwili wypłaty środków pieniężnych przez Odbiorcę Użytkownik może anulować Transakcję.
6. Brak realizacji wypłaty przez Użytkownika nie wpływa na wysokość opłat i prowizji pobieranych przez Dostawcę. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku udostępnienia przez Użytkownika osobom trzecim kodów, o których mowa w ust. 1 i 3 powyżej.

## § 9

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Wypłata przez kuriera” polega na złożeniu przez Użytkownika Zlecenia, po otrzymaniu którego Dostawca realizuje Transakcję polegającą na transferze środków pieniężnych do Odbiorcy za pośrednictwem Inpost.
2. Wypełniając formularz elektroniczny, Użytkownik podaje:
  - 1) imię, nazwisko lub firmę (nazwę) oraz adres pocztowy i numer telefonu Odbiorcy;
  - 2) kwotę w walucie PLN, jaką chciałby, aby została wypłacona Odbiorcy.
3. Po dokonaniu blokady, Dostawca za pośrednictwem Rkantor.com przekazuje do Inpost informacje, o których mowa w ust. 2 powyżej oraz wykonuje przelew. Na podstawie informacji od Dostawcy Inpost dostarcza do Odbiorcy, o którym mowa w ust. 2 pkt 1) powyżej, środki pieniężne w kwocie określonej przez Użytkownika zgodnie z ust. 2 pkt 2) powyżej. Dostarczenie środków pieniężnych do Odbiorcy przez Inpost następuje w gotówce.
4. W przypadku nieobecności Odbiorcy pod adresem wskazanym w Zleceniu pracownik Inpost pozostawia informację o próbie doręczenia i możliwości odbioru kwoty w najbliższym punkcie obsługi klienta Inpost w ciągu 7 kolejnych dni. Jeżeli Odbiorca w tym czasie nie zgłosi się pod odbiór gotówki pracownik Inpost pozostawia powtórny informację o możliwości odbioru w ciągu 7 następujących dni.
5. Jeżeli Inpost nie dostarczy środków pieniężnych w terminie określonym w ust. 4, Inpost następnego Dnia Roboczego przekazuje do Dostawcy przelewem zwrotnym, środki pieniężne w wysokości, w której nie zostały one dostarczone.
6. Dostawca następnego Dnia Roboczego po otrzymaniu środków pieniężnych od Inpost przekazuje je na Rachunek płatniczy Użytkownika.

7. Brak dostarczenia środków pieniężnych w terminie wskazanym w ust. 5 powyżej, nie wpływa na wysokość opłat i prowizji pobieranych przez Dostawcę.
8. Po złożeniu Zlecenia nie może ono zostać anulowane przez Użytkownika.

#### **§ 10**

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Wypłata w Raiffeisen POLBANK” polega na transferze środków pieniężnych na rachunek RBPL, celem umożliwienia wypłat dokonywanych przez Odbiorcę w oddziale RBPL przy użyciu kodów generowanych przez Dostawcę zgodnie ze Zleceniem Użytkownika, przekazywanych do Odbiorcy za pomocą wiadomości SMS.
2. Wypełniając formularz elektroniczny, Użytkownik podaje:
  - 1) imię, nazwisko oraz numer telefonu Odbiorcy;
  - 2) kwotę i walutę, jaką chciałby, aby została wypłacona Odbiorcy. Limity dotyczące kwot pojedynczej wypłaty oraz dzienne limity wypłat są przekazywane Użytkownikowi w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 7 Regulaminu.
3. Po dokonaniu blokady Dostawca przekazuje do RBPL informacje, o których mowa w ust. 2 powyżej. Jednocześnie, Dostawca za pomocą systemu Rkantor.com generuje kod SMS i wraz z pozostałymi danymi potrzebnymi do dokonania wypłaty wysyła go do Odbiorcy wskazanego przez Użytkownika w przekazanym Zleceniu. W oparciu o otrzymany w wiadomości SMS kod, posługując się dowodem tożsamości, Odbiorca wypłaca w oddziale RBPL wskazanym w Zleceniu kwotę, o której mowa w ust. 2 pkt 2) powyżej.
4. Wykonanie przelewu obejmuje łącznie obciążenie Rachunku płatniczego Użytkownika oraz uznanie środków pieniężnych na rachunku RBPL, z którego zostaną wypłacone środki pieniężne przez Odbiorcę na podstawie kodu przekazanego w formie wiadomości SMS oraz przy użyciu dowodu tożsamości zgodnie ze Zleceniem Użytkownika złożonym w danym Dniu Roboczym.
5. Jeżeli Odbiorca w ciągu trzech Dni Roboczych od otrzymania wiadomości SMS z kodem nie wypłaci środków pieniężnych, to Zlecenie jest automatycznie anulowane, a Transakcja nie jest realizowana. Z upływem trzeciego Dnia Roboczego Użytkownik może swobodnie dysponować środkami pieniężnymi, uprzednio objętymi blokadą. Do chwili wypłaty środków Użytkownik może anulować Transakcję.
6. Brak wypłaty środków pieniężnych, o którym mowa w ust. 5 powyżej nie wpływa na wysokość opłat i prowizji pobieranych przez Dostawcę.

#### **§ 11**

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Wpłata w Raiffeisen POLBANK” polega na dokonaniu wpłaty gotówki przez Użytkownika lub inną osobę, w tym niebędącą Użytkownikiem (dalej w niniejszym paragrafie jako: „Wpłacający”), po otrzymaniu kodu generowanego przez Dostawcę zgodnie ze złożonym uprzednio Zleceniem Użytkownika przekazywanym do Wpłacającego za pomocą wiadomości SMS.
2. Wypełniając formularz elektroniczny Użytkownik podaje:
  - 1) imię, nazwisko oraz numer telefonu Wpłacającego;
  - 2) kwotę i walutę, jaka zostanie wpłacona;
  - 3) oddział RBPL, w którym zostanie dokonana wpłata.

3. Po wypełnieniu formularza Dostawca za pośrednictwem Rkantor.com przekazuje do RBPL informacje, o których mowa w ust. 2 powyżej. Jednocześnie, Dostawca za pomocą systemu Rkantor.com generuje kod SMS i wraz z pozostałymi danymi niezbędnymi do dokonania wpłaty wysyła go do Wpłacającego wskazanego przez Użytkownika w przekazanym Zleceniu. W oparciu o otrzymaną w wiadomości SMS kod, Wpłacający wpłaca w oddziale RBPL kwotę, o której mowa w ust. 2 pkt 2) powyżej.
4. Po uznaniu Rachunku płatniczego Użytkownika wpłacone środki pieniężne są dostępne dla Użytkownika. Informacje o terminach uznania Rachunku płatniczego Użytkownika są przekazywane Użytkownikowi w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 7 Regulaminu
5. Jeżeli Wpłacający w ciągu trzech Dni Roboczych od otrzymania wiadomości SMS z kodem nie wpłaci środków pieniężnych, to Zlecenie jest automatycznie anulowane, a Transakcja nie jest realizowana.
6. Brak wpłaty środków pieniężnych nie wpływa na wysokość opłat i prowizji pobieranych przez Dostawcę.

## § 12

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Zlecenie stałe – spłata kredytu” polega na złożeniu przez Użytkownika Zlecenia, po otrzymaniu którego Dostawca realizuje Transakcję polegającą na dokonywaniu przelewów na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika w terminach określonych w Zleceniu.
2. Wypełniając formularz elektroniczny, Użytkownik podaje:
  - 1) imię i nazwisko Odbiorcy;
  - 2) numer rachunku bankowego, prowadzonego przez bank Odbiorcy, zgodny z międzynarodowym standardem numeracji kont bankowych IBAN (ang. „*International Bank Account Number*”);
  - 3) kwotę i walutę Transakcji;
  - 4) terminy spłat zobowiązania kredytowego.
3. Realizacja Transakcji przez Dostawcę następuje w terminach zapewniających zaksięgowanie wpłaty na rachunku Odbiorcy najpóźniej w dniu, w którym upływa termin spłaty zobowiązania kredytowego podany przez Użytkownika.
4. W przypadku braku na Rachunku płatniczym Użytkownika środków w zdefiniowanej walucie w ilości wystarczającej na realizację Transakcji, Rkantor.com zawiadomi Użytkownika w ustalony z nim sposób (wiadomość SMS lub poczta elektroniczna) o konieczności uzupełnienia środków celem realizacji Transakcji.
5. Jeżeli w terminie, o którym mowa w ust. 2 pkt 4) powyżej, na Rachunku płatniczym Użytkownika brak jest środków pieniężnych w ilości wystarczającej na realizację Transakcji w kwocie określonej w ust. 2 pkt 3) powyżej, Rkantor.com realizuje Transakcję częściowo, w wysokości dostępnej kwoty.
6. Przelew realizowany jest w terminie zgodnym z aktualnymi warunkami Dostawcy udostępnianymi na stronie internetowej, przy czym w każdym przypadku nie może przekraczać terminów określonych przepisami Ustawy.
7. Czynności, o których mowa w ust. 3 powyżej mają charakter powtarzalny i są wykonywane automatycznie przez Rkantor.com w każdym z terminów spłaty zobowiązania kredytowego podanym przez Użytkownika.

8. Jeżeli kredyt jest denominowany w walucie innej niż PLN, zakup waluty kredytu następuje po kursie obowiązującym na moment określony w Rkantor.com w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 7 Regulaminu.

### **§ 13**

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Zakup złota” polega na złożeniu przez Użytkownika Zlecenia, po otrzymaniu którego Dostawca realizuje Transakcję polegającą na sprzedaży złota w postaci sztab lub monet zgodnie z aktualną ofertą dostępną na stronie [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com) oraz w systemie Rkantor.com.
2. Wypełniając formularz elektroniczny Użytkownik podaje w szczególności:
  - 1) numer telefonu, na który wysłana zostanie wiadomość SMS zawierająca kod autoryzacyjny;;
  - 2) liczbę i rodzaj nabywanego złota;
  - 3) oddział RBPL, w którym złoto zostanie odebrane.
3. Dostawca za pomocą systemu Rkantor.com generuje kod SMS i wraz z pozostałymi danymi niezbędnymi do dokonania odbioru złota wysyła go do Użytkownika. W oparciu o otrzymany w wiadomości SMS kod, osoba uprawniona odbiera w oddziale RBPL złoto zgodnie ze złożonym Zleceniem.
4. Jeżeli Użytkownik w ciągu 14 Dni Roboczych od otrzymania wiadomości SMS z kodem nie odbierze zakupionego Złota, to Zlecenie jest automatycznie anulowane i Transakcja nie jest realizowana. Użytkownik otrzymuje zwrot środków w kwocie pomniejszonej o opłatę dodatkową z tytułu braku odbioru złota w wysokości zgodnej z aktualną Tabelą Opłat i Prowizji.

### **§ 14**

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Kantor” polega na złożeniu przez Użytkownika Zlecenia, po otrzymaniu którego Dostawca realizuje Transakcję polegającą na zakupie lub sprzedaży waluty.
2. Wypełniając formularz elektroniczny, Użytkownik podaje:
  - 1) rodzaj Transakcji, w zależności od tego, czy zamierza sprzedać, czy też nabyć walutę;
  - 2) kwotę, za jaką lub na jaką chciałby dokonać transakcji;
  - 3) parę walutową spośród dostępnych w systemie Rkantor.com.
3. Transakcja (zlecenie natychmiastowe) jest realizowana po prezentowanym kursie wyrażonym w Walucie Bazowej i Walucie Niebazowej widocznym dla Użytkownika w systemie Rkantor.com w chwili zakończenia wypełniania formularza elektronicznego (złożenia Zlecenia). Rkantor.com automatycznie, na podstawie wartości pierwszej podanej waluty, przelicza wartość drugiej podanej waluty po aktualnie prezentowanym kursie.
4. Wypełniając elektroniczny formularz, Użytkownik może skorzystać z następujących narzędzi dodatkowych, dostępnych w ramach systemu Rkantor.com:
  - 1) Zlecenie oczekujące, w ramach którego Użytkownik określa kurs, po którym chciałby zrealizować Transakcję kupna lub sprzedaży waluty, a także okres ważności Zlecenia oczekującego. Jeżeli w okresie ważności Zlecenia oczekującego Transakcja będzie mogła zostać zrealizowana po kursie określonym uprzednio przez Użytkownika, następuje przyjęcie Zlecenia i rozpoczęcie realizacji Transakcji. W przeciwnym wypadku Zlecenie zostaje automatycznie anulowane wraz z upływem okresu ważności Zlecenia oczekującego. Zlecenie oczekujące jest realizowane wyłącznie w Godzinach Granicznych podanych w ramach Rkantor.com;

- 2) Zlecenie zabezpieczające (stop loss), w ramach którego Użytkownik określa dodatkowy parametr Zlecenia oczekującego, tj. kurs graniczny, po którym chciałby zrealizować Transakcję kupna lub sprzedaży waluty, a także okres ważności Zlecenia zabezpieczającego (stop loss). Jeżeli w okresie ważności Zlecenia zabezpieczającego (stop loss) Transakcja będzie mogła zostać zrealizowana po kursie określonym uprzednio przez Użytkownika, następuje przyjęcie Zlecenia i rozpoczęcie realizacji Transakcji. W przeciwnym wypadku Zlecenie zostaje automatycznie anulowane wraz z upływem okresu ważności Zlecenia zabezpieczającego (stop loss). Zlecenie zabezpieczające (stop loss) jest realizowane wyłącznie w Godzinach Granicznych podanych w ramach Rkantor.com;
  - 3) Powiadomienie e-mail, w ramach którego Użytkownik otrzymuje wysyłane przez Rkantor.com na wskazany podczas rejestracji adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wiadomości informujące o osiągnięciu przez kurs poziomu określonego przez Użytkownika w ramach Zlecenia oczekującego lub warunkowego.
5. Po dokonaniu blokady Rkantor.com wykonuje Transakcję sprzedaży lub kupna waluty zgodnie z warunkami Zlecenia.
  6. Transakcje realizowane są zgodnie z aktualnymi warunkami Dostawcy udostępnianymi na stronie internetowej, które mogą w szczególności zawierać ograniczenia dotyczące składania Zleceń z naruszeniem przepisów prawa, postanowień Regulaminu lub reguł uczciwego obrotu.

## § 15

1. Świadczenie Usług w ramach funkcjonalności „Giełda” polega na złożeniu przez Użytkownika Zlecenia, po otrzymaniu którego Dostawca realizuje Transakcję polegającą na zakupie lub sprzedaży waluty.
2. Kurs Transakcji wyrażony jest w Walucie Bazowej i Walucie Niebazowej oraz uzależniony jest od Zleceń innych Użytkowników złożonych z wykorzystaniem Giełdy.
3. Wypełniając formularz elektroniczny Użytkownik podaje:
  - 1) rodzaj Transakcji, w zależności od tego, czy zamierza sprzedać, czy też nabyć walutę;
  - 2) kwotę, za jaką chciałby dokonać Transakcji;
  - 3) parę walutową, spośród dostępnych w systemie Rkantor.com.
4. Transakcja (zlecenie natychmiastowe) jest realizowana po kursie dostępnym na Giełdzie, obowiązującym na moment określony w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 7 Regulaminu, przy czym kurs jest kursem teoretycznym, wynikającym ze złożonych Zleceń przeciwstawnych. Dostawca nie gwarantuje, że Użytkownik w każdym przypadku będzie miał możliwość zawarcia Transakcji zgodnie z aktualnym kursem dostępnym na Giełdzie.
5. Wypełniając elektroniczny formularz, Użytkownik może skorzystać z następujących narzędzi dodatkowych, dostępnych w ramach systemu Rkantor.com:
  - 1) Zlecenie oczekujące, w ramach którego Użytkownik określa kurs, po którym chciałby zrealizować Transakcję kupna lub sprzedaży waluty, a także okres ważności Zlecenia oczekującego. Jeżeli w okresie ważności Zlecenia oczekującego Transakcja będzie mogła zostać zrealizowana po kursie określonym uprzednio przez Użytkownika, następuje przyjęcie Zlecenia i rozpoczęcie realizacji Transakcji. W przeciwnym wypadku Zlecenie zostaje automatycznie anulowane wraz z upływem okresu ważności Zlecenia oczekującego;
  - 2) Zlecenie zabezpieczające (stop loss) , w ramach którego Użytkownik określa dodatkowy parametr Zlecenia oczekującego tj. kurs graniczny po którym chciałby zrealizować

Transakcję kupna lub sprzedaży waluty, a także okres ważności Zlecenia zabezpieczającego (stop loss). Jeżeli w okresie ważności Zlecenia zabezpieczającego (stop loss) Transakcja będzie mogła zostać zrealizowana w po kursie określonym uprzednio przez Użytkownika, następuje przyjęcie Zlecenia i rozpoczęcie realizacji Transakcji. W przeciwnym wypadku Zlecenie zostaje automatycznie anulowane wraz z upływem okresu ważności Zlecenia zabezpieczającego (stop loss);

- 3) Automatyczne kojarzenie Zleceń, w ramach którego Użytkownik może wybrać kurs realizacji Transakcji odpowiadający kursowi Zleceń przeciwstawnych złożonych przez innych Użytkowników, podawany oraz Rkantor.com. Łączenie złożonych Zleceń następuje na Giełdzie automatycznie, za pośrednictwem Rkantor.com, w zależności od dostępności Zleceń innych Użytkowników na Giełdzie. Kurs Zleceń przeciwstawnych, podpowiadany przez Rkantor.com jest uzależniony od zadeklarowanej kwoty Zleceń przeciwstawnych istniejących w chwili realizacji Transakcji (zlecenia natychmiastowego).
6. Po dokonaniu blokady Rkantor.com wykonuje Transakcję sprzedaży lub kupna waluty na Giełdzie, zgodnie z warunkami Zlecenia, pod warunkiem, że w chwili realizacji Transakcji (zlecenia natychmiastowego) istnieją Zlecenia przeciwstawne.
7. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy realizacji Transakcji w przypadku, gdyby kurs na Giełdzie odbiegał w sposób istotny od kursu walutowego wykorzystywanego przez Dostawcę w zakresie świadczenia Usług, podawanego przez wiarygodną agencję informacyjną. Uznawana za istotną różnica pomiędzy kursem na Giełdzie a kursem walutowym, wykorzystywanym przez Dostawcę w zakresie świadczenia Usług, jak również nazwa agencji informacyjnej, o której mowa powyżej, są przekazywane Użytkownikowi w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 7 Regulaminu.

#### **Rozdział IV**

##### **Warunki świadczenia Usług**

#### **§ 16**

1. Warunkiem koniecznym do rozpoczęcia świadczenia Usług przez Dostawcę na rzecz Użytkownika jest dokonanie darmowej rejestracji w Rkantor.com. Niezależnie od powyższego, Dostawca zastrzega sobie prawo do dokonania dodatkowej weryfikacji Użytkownika, w zakresie i w formie przewidzianej przez przepisy prawa, w tym przepisy Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy.
2. Do dokonania rejestracji w Rkantor.com niezbędne jest posiadanie i korzystanie przez Użytkownika z urządzenia elektronicznego z zainstalowaną przeglądarką internetową, dostęp do sieci Internet, a także czynne i prawidłowo skonfigurowane konto poczty elektronicznej. Szczegółowe wymagania techniczne dotyczące zainstalowanych przeglądarek internetowych zostały określone w obowiązującej u Dostawcy odrębnej procedurze – Standardach technicznych dotyczących realizacji wybranych postanowień regulaminu świadczenia usług przez Raiffeisen Solutions sp. z o.o., udostępnianej Użytkownikowi pod adresem [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com).
3. Rejestracja w Rkantor.com następuje za pomocą strony internetowej dostępnej pod adresem [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com).
4. Dostawca zapewnia sprawne działanie strony internetowej, o której mowa w ust. 3 powyżej, oraz sprawne działanie systemu teleinformatycznego, którym się posługuje do prowadzenia Rkantor.com oraz umożliwia Użytkownikom nieodpłatny dostęp do Rkantor.com.

5. W szczególności, Dostawca zapewnia:
  - 1) dostęp i korzystanie ze strony internetowej, o której mowa w ust. 3, a także dostęp i korzystanie z serwisu Rkantor.com, w sposób sprawny oraz niezakłócony;
  - 2) korzystanie przez Użytkownika z Usługi w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na Usługę, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej Usługi;
  - 3) identyfikację Użytkownika za pomocą Nazwy Użytkownika i Hasła lub Hasła Telefonicznego ;
  - 4) techniczną możliwość zakończenia korzystania z Usługi zgodnie z zasadami wskazanymi w Regulaminie.
6. W celu zapewnienia sprawnego i niezakłóconego dostępu i korzystania z serwisu Rkantor, Dostawca zastrzega sobie możliwość wykonywania przeglądów technicznych serwisu Rkantor, z którymi mogą wiązać się okresowe przerwy w działaniu serwisu Rkantor. Warunki techniczne i sposób przeprowadzania przeglądów technicznych zostały określone w obowiązującej u Dostawcy odrębnej procedurze – Standardach technicznych dotyczących realizacji wybranych postanowień regulaminu świadczenia usług przez Raiffeisen Solutions sp. z o.o., udostępnianej Użytkownikowi pod adresem [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com).
7. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za brak lub zakłócenia w dostępie lub brak lub zakłócenia w korzystaniu ze strony internetowej, o której mowa w ust. 3, lub serwisu Rkantor.com, spowodowane brakiem transmisji danych, nieprawidłową transmisją danych, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług, niezależnymi od Dostawcy, w szczególności wynikłymi z powodu siły wyższej, np.: wybuchu wojny, huraganu, pożaru, powodzi, trzęsienia ziemi, strajku, działań lub zaniechań instytucji rządowych, zmian prawa, awarii sieci Internet lub jej części, awarii sieci energetycznej, przyczyn leżących po stronie systemów teleinformatycznych administrowanych przez Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przyczyn leżących po stronie operatorów sieci teleinformatycznych, pozostających poza kontrolą Dostawcy (w tym po stronie operatów sieci teleinformatycznych Inpost i Euronet), a uniemożliwiających prawidłowe funkcjonowanie strony internetowej, o której mowa w ust. 3 lub serwisu Rkantor.com.
8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość i rzetelność prezentowanych za pomocą Rkantor.com informacji, dotyczących kursów i analiz walutowych, kursów i analiz giełdowych oraz wszelkiego rodzaju innych analiz finansowych sporządzanych przez podmioty trzecie, bez udziału Dostawcy. Dostawca uprawniony jest do odmowy realizacji Transakcji, jeżeli została ona zlecona przez Użytkownika z wykorzystaniem oczywistego błędu co do istotnych parametrów Transakcji, zawartego w informacjach prezentowanych za pomocą Rkantor.com.
9. Rejestracja w Rkantor.com każdorazowo obejmuje złożenie przez Użytkownika oświadczenia woli dotyczącego akceptacji postanowień Regulaminu oraz wyrażającego zgodę na przetwarzanie danych osobowych. Złożenie wyżej wymienionych oświadczeń woli następuje poprzez zaznaczenie odpowiednich pól w elektronicznym formularzu rejestracyjnym.
10. Dostawca może udostępnić Użytkownikom ograniczone funkcjonalności Rkantor.com po przeprowadzeniu rejestracji uproszczonej, obejmującej podanie przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej i Hasła lub adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu i Hasła. Ograniczone funkcjonalności obejmują w szczególności dostęp do kursów walut oraz informacji ekonomicznych.

11. Szczegółowy sposób rejestracji i jej przebieg uzależniony jest od kategorii Użytkownika, określonej w § 2 ust. 1 pkt 28) lit. a) – d) Regulaminu.

#### **§ 17**

Rejestracja Użytkownika będącego osobą fizyczną polega na:

- 1) podaniu imienia, nazwiska, obywatelstwa, kraju i adresu zamieszkania;
- 2) podaniu numeru PESEL lub daty urodzenia w przypadku osoby nieposiadającej numeru PESEL;
- 3) podaniu numeru dowodu osobistego lub innego dokumentu stwierdzającego tożsamość danej osoby fizycznej;
- 4) podaniu adresu poczty elektronicznej stanowiącego Nazwę Użytkownika oraz numeru telefonu komórkowego;
- 5) ustanowieniu Hasła i Hasła Telefonicznego spełniających wymogi przewidziane w Regulaminie;
- 6) ustanowieniu unikalnego numeru identyfikacyjnego Użytkownika.

#### **§ 18**

1. Rejestracja Użytkownika będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą polega na:
  - 1) podaniu danych określonych w § 17 pkt 1) – 4) Regulaminu oraz ustanowieniu Hasła i Hasła Telefonicznego spełniających wymogi przewidziane w Regulaminie;
  - 2) podaniu firmy przedsiębiorcy;
  - 3) podaniu numeru identyfikacji podatkowej (NIP).
2. Użytkownik, będący osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą może ustanowić dodatkowych Użytkowników i upoważnić ich do dokonywania Transakcji w ramach jego Konta.

#### **§ 19**

1. Rejestracja Użytkownika, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 28) lit. c) Regulaminu, polega na:
  - 1) podaniu firmy (nazwy) osoby prawnej lub jednostki;
  - 2) podaniu formy organizacyjnej osoby prawnej lub jednostki;
  - 3) podaniu siedziby i adresu osoby prawnej lub jednostki;
  - 4) podaniu numeru identyfikacji podatkowej (NIP);
  - 5) podaniu numeru w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym dla osoby prawnej lub jednostki, jeżeli taki rejestr jest prowadzony;
  - 6) podaniu adresu poczty elektronicznej oraz numeru telefonu;
  - 7) ustanowieniu Nazwy Użytkownika i Hasła spełniających wymogi przewidziane w Regulaminie;
  - 8) podaniu danych, o których mowa w § 17 pkt 1) – 4) Regulaminu dla osób uprawnionych do reprezentacji osoby prawnej lub jednostki.
2. Użytkownik, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 28) lit. c) Regulaminu może ustanowić dodatkowych Użytkowników i upoważnić ich do dokonywania Transakcji w ramach jego Konta.

#### **§ 20**

1. Rejestracja Użytkownika prowadzącego Działalność Kantorową polega na:
  - 1) w przypadku osób fizycznych – podaniu danych, o których mowa w § 19 pkt 1) – 3) Regulaminu oraz ustanowieniu Nazwy Użytkownika i Hasła spełniających wymogi przewidziane w Regulaminie;



- 2) w przypadku osób prawnych lub jednostek organizacyjnych niemających osobowości prawnej - podaniu danych, o których mowa w § 19 pkt 1) – 6) oraz pkt 8) Regulaminu, a także ustanowieniu Nazwy Użytkownika i Hasła spełniających wymogi przewidziane w Regulaminie;
2. Użytkownik prowadzący Działalność Kantorową może ustanowić dodatkowych Użytkowników i upoważnić ich do dokonywania Transakcji w ramach jego Konta.

## § 21

1. W procesie rejestracji zabronione jest podawanie adresu poczty elektronicznej oraz ustanawiania Hasła i Hasła Telefonicznego mających charakter obraźliwy, sprzeczny z przepisami prawa, w tym naruszających dobra osobiste lub wprowadzającej w błąd.
2. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowość informacji, o których mowa w § 17 – § 20 Regulaminu oraz jest zobowiązany do ich każdorazowej aktualizacji w przypadku zmiany.
3. W sytuacji powzięcia przez Dostawcę uzasadnionych wątpliwości co do autentyczności informacji przekazanych przez Użytkownika, Dostawca jest uprawniony do żądania od Użytkownika uzupełnienia przekazanych informacji w niezbędnym zakresie, a także przedstawienia niezbędnych dokumentów potwierdzających przekazane informacje. W takiej sytuacji Dostawca jest uprawniony do wstrzymania świadczenia Usług na rzecz Użytkownika do czasu przedstawienia przez Użytkownika informacji uzupełniających lub żądanych dokumentów. W przypadku braku uzupełnienia informacji lub nie przedstawienia dodatkowych dokumentów przez Użytkownika Dostawca uprawniony jest do odmowy świadczenia Usług.
4. Czynnością niezbędną do zakończenia procesu rejestracji jest prawidłowa weryfikacja Użytkownika przeprowadzona za pomocą przelewu dokonanego przez Użytkownika z rachunku Użytkownika prowadzonego w podmiocie świadczącym usługi finansowe. W przypadku niezgodności danych zawartych w przelewie weryfikacyjnym Dostawca zwraca się do Użytkownika o wyjaśnienia w trybie opisanym w ust. 3 powyżej.
5. W przypadku osób fizycznych proces rejestracji zostaje zakończony automatycznie przez Rkantor.com w przypadku spełnienia wszystkich wymogów przewidzianych w Regulaminie dla procesu rejestracji, w tym w przypadku przekazania wszystkich wymaganych przez Regulamin informacji..
6. W przypadku podmiotów nie będących osobami fizycznymi, proces rejestracji zostaje zakończony po spełnieniu warunków określonych w ust. 5 powyżej oraz weryfikacji przekazanych danych przez BOK.
7. W przypadku utraty Hasła Dostawca zapewni jego odzyskanie, w ten sposób, że niezwłocznie po otrzymaniu stosownego komunikatu od Użytkownika wysłanego przy użyciu Rkantor.com, Dostawca, za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej Użytkownika, przekaże nowe Hasło. Celem dodatkowego zabezpieczenia, Dostawca posługuje się kodem SMS wysyłanym na numer telefonu Użytkownika podany w procesie rejestracji. W przypadku utraty Hasła Telefonicznego Użytkownik może ustanowić nowe Hasło Telefoniczne poprzez funkcjonalność Konta.
8. Dostawca uprawniony jest do odmowy rejestracji w Rkantor.com w przypadku, gdy w procesie rejestracji nie zostały spełnione wymogi Regulaminu lub w przypadku uznania, że zachodzi ryzyko, że osoba lub podmiot dokonujący rejestracji będą wykorzystywać Rkantor.com do działań sprzecznych z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu lub interesem innych Użytkowników. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione z powodu odmowy, o której mowa w zdaniu poprzednim.

## **§ 22**

1. Po zakończeniu procesu rejestracji w Rkantor.com komunikaty i powiadomienia od Dostawcy do Użytkownika są wysyłane za pośrednictwem wiadomości SMS, chyba że powszechnie obowiązujące przepisy prawa lub postanowienia Regulaminu wymagają wysłania ich w innej formie. Użytkownik jest zobowiązany do regularnego sprawdzania wiadomości przychodzących, a także do zachowania kopii wszystkich wiadomości otrzymanych od Dostawcy na swój adres poczty elektronicznej.
2. Jakikolwiek komunikaty lub powiadomienia wysłane na adres poczty elektronicznej Użytkownika przez Dostawcę będą uznawane za dostarczone do Użytkownika tego samego Dnia Roboczego, jeżeli zostały dostarczone na adres poczty elektronicznej Użytkownika w taki sposób, że mógł on zapoznać się z ich treścią przed godziną 20:00 danego Dnia Roboczego.
3. Jeżeli komunikacja lub powiadomienie zostało dostarczone na adres poczty elektronicznej Użytkownika w taki sposób, że mógł on zapoznać się z ich treścią po godzinie 20:00 danego Dnia Roboczego, uznaje się, że komunikat lub powiadomienie zostało dostarczone w najbliższym następnym Dniu Roboczym.

## **Rozdział V**

### **Środki bezpieczeństwa finansowego**

## **§ 23**

1. Dostawca opracował, wdrożył i stosuje w zakresie prowadzonej działalności zasady i procedury postępowania zmierzające do przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w tym środki bezpieczeństwa finansowego polegające w szczególności na:
  - 1) identyfikacji i weryfikacji tożsamości Użytkownika zgodnie z wymogami Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy;
  - 2) podejmowaniu czynności z zachowaniem należytej staranności w celu identyfikacji Beneficjenta rzeczywistego;
  - 3) bieżącym monitorowaniu stosunków gospodarczych.
2. Osoby zajmujące eksponowane stanowiska polityczne, niezależnie od obowiązków wynikających z procesu identyfikacji i weryfikacji, składają w formie elektronicznej oświadczenia o zajmowaniu eksponowanego stanowiska politycznego pod rygorem odpowiedzialności karnej za podanie danych niezgodnych ze stanem faktycznym.
3. W związku z zasadami i procedurami bezpieczeństwa przewidzianymi przez obowiązujące przepisy prawa w tym przepisy Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, poza informacjami przekazywanymi w procesie rejestracji do Rkantor.com, Dostawca może żądać przekazania przez Użytkownika dodatkowych informacji, nieprzewidzianych w Regulaminie, niezbędnych do identyfikacji Użytkownika.
4. W ramach przewidzianych w Polityce środków bezpieczeństwa finansowego Dostawca jest obowiązany do dokonania weryfikacji tożsamości Użytkownika.
5. W przypadku, gdy Dostawca nie może przeprowadzić identyfikacji i weryfikacji Użytkownika na skutek odmowy podania przez Użytkownika danych lub nieprzesłania wymaganych dokumentów lub też w przypadku braku ich przekazania, Dostawca odmawia zawarcia Umowy lub nie przeprowadza Transakcji.

6. Niezależnie od okoliczności przedstawionych w ust. 5, Dostawca może odmówić przeprowadzenia Transakcji:
  - 1) w razie zakazu dokonywania wypłat z Rachunku płatniczego, wydanego przez prokuratora, sąd, właściwy organ egzekucyjny lub innych uprawniony organ administracji publicznej, na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
  - 2) gdy Zlecenie nie spełnia warunków określonych w obowiązujących przepisach prawa, Regulaminie lub Umowie lub gdy realizacja Zlecenia naruszyłaby obowiązujące przepisy prawa;
  - 3) w przypadku zaistnienia przesłanek, określonych w Ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy lub innych właściwych przepisach prawa, uzasadniających odmowę przeprowadzenia Transakcji, w szczególności w przypadku braku przekazania przez Użytkownika informacji niezbędnych w procesie identyfikacji Użytkownika i weryfikacji jego tożsamości;
  - 4) w przypadku pięciokrotnej, negatywnej identyfikacji Użytkownika podczas uzyskiwania dostępu do Konta za pomocą Nazwy Użytkownika i Hasła;
  - 5) w innych przypadkach przewidzianych wprost w Regulaminie lub Umowie, w tym, w przypadku naruszenia obowiązków Użytkownika przewidzianych w Regulaminie.
7. O każdym przypadku nieprzeprowadzenia Transakcji oraz o przyczynach braku jej przeprowadzenia Dostawca niezwłocznie informuje Użytkownika na adres poczty elektronicznej. Jeżeli to możliwe, Dostawca informuje Użytkownika również o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę.

#### **§ 24**

1. Dostawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia możliwości dysponowania przez Użytkownika środkami pieniężnymi w przypadkach przewidzianych w przepisach Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy.
2. W szczególności Dostawca zastrzega sobie prawo do wstrzymania realizacji Transakcji lub blokady Rachunku płatniczego Użytkownika w formie i na zasadach przewidzianych w przepisach Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy.
3. Wykonując obowiązki wynikające z tych przepisów, Dostawca może zażądać od Użytkownika dodatkowych wyjaśnień lub przedstawienia dokumentów dotyczących Transakcji lub Rachunku płatniczego Użytkownika.
4. Niezależnie od obowiązków wynikających z przepisów Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, Dostawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia możliwości dysponowania przez Użytkownika środkami przez Użytkownika, w tym poprzez blokadę Rachunku płatniczego lub wstrzymanie realizacji Transakcji, na uzasadniony wniosek prokuratora, sądu, właściwego organu egzekucyjnego lub innych uprawnionych organów administracji publicznej, złożony na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

### **Rozdział VI Przetwarzanie danych osobowych**

#### **§ 25**

1. Funkcję administratora danych osobowych Użytkowników, o którym mowa w Ustawie o ochronie danych osobowych, pełni Dostawca. Administrator danych osobowych decyduje o sposobach przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez Dostawcę zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych w celu rejestracji w Rkantor.com, zawarcia, ustalenia treści i rozwiązania Umowy oraz w celu jej realizacji, jak również w celach statystycznych, archiwizacyjnych oraz marketingowych, w tym oferowania usług.
3. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne. Podanie danych wymaganych podczas rejestracji jest konieczne do rejestracji w Rkantor.com i zawarcia z Dostawcą Umowy.
4. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, poprzez zaznaczenia odpowiedniego pola w elektronicznym formularzu rejestracyjnym.
5. Składając oświadczenie, o którym mowa w § 16 ust. 9 Regulaminu, Użytkownik zaznacza odpowiednie pole w formularzu rejestracyjnym. Brak wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie niezbędnym dla świadczenia Usług jest równoznacznie z rezygnacją z procesu rejestracji w Rkantor.com.
6. Techniczne zasady przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych określa obowiązująca u Dostawcy odrębna procedura – Standardy techniczne dotyczące realizacji wybranych postanowień regulaminu świadczenia usług przez Raiffeisen Solutions sp. z o.o., udostępniana Użytkownikowi pod adresem [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com).
7. Dostawca zapewnia Użytkownikom, których dane osobowe dotyczą, realizację uprawnień wynikających z przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych, w tym prawa dostępu do treści własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych na zasadach opisanych w Ustawie o ochronie danych osobowych.
8. W ramach realizacji prawa do kontroli przetwarzania danych osobowych, Użytkownik, którego dane osobowe dotyczą, uprawniony jest w szczególności do wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych ze względu na swoją szczególną sytuację, a także wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych, gdy Dostawca zamierza przetwarzać lub przetwarza je w celach marketingowych lub wobec przekazywania przez Dostawcę danych osobowych innemu niż Dostawca administratorowi danych osobowych.
9. Techniczne zasady składania sprzeciwu, o których mowa w ust. 8, zostały określone w obowiązującej u Dostawcy odrębnej procedurze – Standardach technicznych dotyczących realizacji wybranych postanowień regulaminu świadczenia usług przez Raiffeisen Solutions sp. z o.o., udostępnianej Użytkownikowi pod adresem [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com).
10. Dostawca może odmówić usunięcia danych osobowych Użytkownika, jeżeli dalsze przetwarzanie tych danych przez Dostawcę jest konieczne oraz dopuszczalne na podstawie przepisów prawa, w tym jeśli Dostawca otrzyma i utwali dla celów dowodowych informację, iż Użytkownik swoim dotychczasowym zachowaniem naruszył postanowienia Regulaminu bądź obowiązujące przepisy prawa, a zachowanie danych jest niezbędne do wyjaśnienia tych okoliczności i ustalenia odpowiedzialności Użytkownika.
11. Dane osobowe Użytkowników są chronione przez Dostawcę przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także innymi przypadkami ich ujawnienia albo utraty oraz przed zniszczeniem lub nieuprawnioną modyfikacją wskazanych danych oraz informacji, poprzez stosowanie odpowiednich zabezpieczeń organizacyjnych, a także zabezpieczeń o charakterze technicznym i programistycznym, w szczególności systemów szyfrowania danych.

12. W przypadku uzyskania przez Dostawcę wiadomości o korzystaniu przez Użytkownika z Usług niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami prawa, Dostawca może przetwarzać dane osobowe Użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności, pod warunkiem, że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.
13. Szczegółowe zasady związane z profilowaniem Użytkowników w oparciu o pliki cookies (tzw. „ciasteczka”), zostały opisane w odrębnej procedurze obowiązującej u Dostawcy – Polityce prywatności serwisu Rkantor.com administrowanego przez Raiffeisen Solutions sp. z o.o., udostępnianej Użytkownikowi pod adresem [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com).

## **Rozdział VII**

### **Opłaty i prowizje**

#### **§ 26**

1. Użytkownik jest obowiązany do uiszczania opłat i prowizji zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji, stanowiącą **Załącznik nr 1** do Regulaminu.
2. Opłaty i prowizje pobierane są w chwili przyjęcia Transakcji do realizacji. Obniżenie opłat lub prowizji nie stanowi zmiany Regulaminu. W takim przypadku Dostawca informuje Użytkownika niezwłocznie o obniżeniu za pomocą Rkantor.com, udostępniając zmienioną Tabelę Opłat i Prowizji na stronie [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com). § 32 Regulaminu nie stosuje się.

## **Rozdział VIII**

### **Reklamacje**

#### **§ 27**

1. Dostawca zapewnia Użytkownikom możliwość złożenia reklamacji w sposób dostosowany do ich potrzeb.
2. Proces rozpatrywania reklamacji prowadzony jest przez Dostawcę:
  - 1) bezzwłocznie, rzetelnie, obiektywnie i wnikliwie;
  - 2) z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, regulacji wewnętrznych obowiązujących u Dostawcy, wiążących wytycznych właściwych organów nadzoru, którym podlega Dostawca, a także powszechnie stosowanych dobrych praktyk w zakresie rozpatrywania reklamacji.
3. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli Usługi nie zostały zrealizowane lub są realizowane przed Dostawcą niezgodnie z przepisami, regulacjami, wytycznymi lub dobrymi praktykami, o których mowa w ust. 2 pkt 2) powyżej.
4. Użytkownik może złożyć reklamację w następujący sposób:
  - 1) pisemnie, za pomocą poczty elektronicznej, z wykorzystaniem adresu e-mail Użytkownika, podanego w trakcie procesu rejestracji;
  - 2) osobiście, w siedzibie Dostawcy, przy czym wymaga to zachowania formy pisemnej;
  - 3) telefonicznie, w BOK Dostawcy, po dokonaniu weryfikacji na podstawie Hasła Telefonicznego;
  - 4) listownie, za pośrednictwem poczty lub kuriera, przesyłając reklamację na następujący adres korespondencyjny: Raiffeisen Solutions Sp. z o.o., ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa.

5. Dostawca może rejestrować telefoniczne zgłoszenie reklamacji.
6. Termin rozpatrzenia reklamacji przez Dostawcę (przekazania lub wysłania odpowiedzi) nie może przekroczyć 30 dni i liczony jest od daty wpływu reklamacji do Dostawcy. W przypadku niedotrzymania terminu rozpatrzenia reklamacji, Dostawca po upływie 30 dni, informuje Użytkownika o opóźnieniu, wskazując przewidywany termin rozpatrzenia, nie dłuższy jednak niż 90 dni licząc od dnia wpływu reklamacji.
7. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej na podany Dostawcy przez Użytkownika w procesie rejestracji do Rkantor.com adres korespondencyjny. Jeżeli reklamacja została złożona przez Użytkownika w sposób określony w ust. 4 pkt 1), Dostawca przekazuje odpowiedź na reklamację na adres poczty elektronicznej Użytkownika.
8. Dostawca zastrzega sobie prawo do wyboru, w toku rozpatrywania reklamacji, innej formy kontaktu z Użytkownikiem niż ta, za pomocą której została przekazana reklamacja, w szczególności jeżeli jest to uzasadnione specyfiką rozpatrywanej reklamacji, a nie sprzeciwia się temu interes Użytkownika.
9. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że możliwość składania reklamacji za pośrednictwem BOK Dostawcy może być ograniczona ze względu na aktualne godziny pracy Dostawcy.
10. W przypadku usług Dostawcy realizowanych za pośrednictwem innych podmiotów, sposób rozpatrywania reklamacji może przewidywać konieczność kontaktu z takim podmiotem.
11. W pozostałym zakresie do rozpatrywania reklamacji zastosowanie mają postanowienia Regulaminu rozpatrywania reklamacji stanowiącego **Załącznik nr 2** do Regulaminu.

## **Rozdział IX**

### **Ochrona tajemnicy zawodowej**

#### **§ 28**

1. Informacje dotyczące świadczonych na rzecz Użytkownika Usług, w tym oznaczenie Rachunku płatniczego Użytkownika oraz stan tego rachunku, a także inne informacje związane ze Zleceniami i Transakcjami oraz Umową objęte są tajemnicą zawodową, jeżeli nieuprawnione ujawnienie takich informacji mogłoby narazić na szkodę prawnie chroniony interes Użytkownika.
2. Do zapewnienia ochrony informacji objętych tajemnicą zawodową zobowiązani są członkowie organów statutowych Dostawcy, pracownicy Dostawcy, osoby i podmioty bezpośrednio działające na zlecenie Dostawcy w związku z wykonywaniem Usług, a także osoby i podmioty działające na zlecenie osób i podmiotów bezpośrednio działających na zlecenie Dostawcy, w związku z wykonywaniem Usług.
3. Dostawca zapewnia ochronę informacji objętych tajemnicą zawodową przez cały okres posiadania tych informacji poprzez zabezpieczenie takich informacji przed ich nieuprawnionym ujawnieniem.
4. Informacje objęte tajemnicą zawodową mogą zostać ujawnione w wykonaniu uprawnienia albo obowiązku określonego w odrębnych przepisach, w szczególności przepisach dotyczących postępowania karnego. Mogą zostać ujawnione także organom sprawującym nadzór lub kontrolę nad Dostawcą w związku z czynnościami podejmowanymi w zakresie nadzoru lub kontroli, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego, a także właściwym organom realizującym czynności egzekucyjne, w tym komornikom.
5. Poza przypadkami wskazanymi w ust. 4 powyżej, informacje objęte tajemnicą zawodową mogą, w ściśle określonym celu, zostać ujawnione:

- 1) innym dostawcom lub innym Użytkownikom w ramach świadczenia Usług zgodnie z otrzymanym Zleceniem płatniczym lub zawartą Umową;
  - 2) podmiotom innym niż wymienione w pkt 1) powyżej za wyrażoną na piśmie zgodą Użytkownika, którego te informacje dotyczą.
6. Podmioty wymienione w ust. 5 powyżej mogą wykorzystać informacje objęte tajemnicą zawodową tylko w celu, w jakim zostały one przekazane.

## **Rozdział X**

### **Obowiązki Użytkownika**

#### **§ 29**

Przy korzystaniu z Usług Użytkownik zobowiązuje się do:

- 1) postępowania zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
- 2) postępowania zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności do przekazywania Dostawcy rzetelnych i niewprowadzających w błąd informacji;
- 3) niekorzystania z Kont innych Użytkowników, nieudostępniania swojego Konta innym Użytkownikom i osobom niebędącym Użytkownikami, a także do zachowania w poufności swojej Nazwy Użytkownika i Hasła;
- 4) niewykorzystywania oprogramowania ręcznego lub automatycznego, urządzeń, robotów skryptów bądź też innych środków czy procesów w celu „przechwytywania”, „indeksowania” lub „przeszukiwania” Usług lub powiązanych z nimi danych i informacji, a także niezyskiwania w ten sposób dostępu do nich;
- 5) niewykorzystywania automatycznych metod (w tym tzw. „botów”) w celu uzyskania dostępu do Usług, dodawania lub pobierania kontaktów, wysyłania i przekierowywania wiadomości;
- 6) niewykorzystywania ani niekopiowania profili i informacji innych Użytkowników przy użyciu jakichkolwiek środków (w tym robotów indeksujących, dodatków i wtyczek do przeglądarek oraz innych technologii lub ręcznych sposobów).

#### **Rozdział XI**

### **Zawarcie, wypowiedzenie, rozwiązanie i odstąpienie od Umowy**

#### **§ 30**

1. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony za pomocą Rkantor.com. Do zawarcia Umowy niezbędne jest zakończenie procesu rejestracji w Rkantor.com na zasadach i zgodnie z warunkami Regulaminu. Zakończenie procesu rejestracji skutkuje zawarciem Umowy pomiędzy Dostawcą a Użytkownikiem. Szczegółowe obowiązki Dostawcy związane z zawarciem Umowy określa obowiązująca u Dostawcy odrębna procedura - Prawa i obowiązki informacyjne związane z Umową, udostępniana Użytkownikowi pod adresem [www.rkantor.com](http://www.rkantor.com).
2. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy bez podania przyczyny, jak również niezwłocznego wstrzymania świadczenia Usług wobec Użytkownika, który korzystając z Usług narusza przepisy prawa, postanowienia Regulaminu lub reguły uczciwego obrotu.
3. Umowa może być wypowiedziana w każdym czasie, bez podania przyczyny, przez Użytkownika, za zachowaniem 3-dniowego okresu wypowiedzenia. Umowa może być wypowiedziana w każdym czasie, bez podania przyczyny, przez Dostawcę, za zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.

4. Umowa może zostać wypowiedziana przez Dostawcę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku wystąpienia ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uprawniające Spółkę do wypowiedzenia Umowy uznaje się:
  - 1) brak dostarczenia do Spółki przez Użytkownika będącego spółką z ograniczoną odpowiedzialnością w organizacji lub spółką akcyjną w organizacji aktualnego odpisu z właściwego rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w ustalonym terminie;
  - 2) ujawnienie Użytkownika w wykazie zamieszczonym na stronie internetowej Komisji, zawierającym publiczne ostrzeżenie Komisji przed nieuczciwymi przedsiębiorcami lub ujawnienie Użytkownika w wykazie zamieszczonym na stronie internetowej zagranicznego organu nadzoru finansowego zawierającego odpowiednie publiczne ostrzeżenie tego organu;
  - 3) zachowanie Użytkownika w stosunku do pracowników Dostawcy stanowiące naruszenie przyjętych zasad współżycia społecznego, pomimo otrzymania przez Użytkownika wcześniejszego pisemnego upomnienia od Spółki o skutkach takiego zachowania. Wystąpienie przedmiotowych okoliczności Dostawca ocenia na podstawie wiarygodnych informacji będących w posiadaniu Spółki;
  - 4) naruszenie przez Użytkownika postanowień Regulaminu lub Umowy, innych niż określone w ust. 5 poniżej, w tym stanowiących naruszenie zasad korzystania z Usług. Wystąpienie przedmiotowych okoliczności Dostawca ocenia na podstawie wiarygodnych informacji będących w posiadaniu Spółki.
5. Przed dokonaniem wypowiedzenia, na podstawie przyczyn, o których mowa w ust. 4 pkt 3) lub 4) powyżej, Dostawca jednokrotnie zawiadamia o tym Użytkownika, wzywając go do natychmiastowego zaprzestania naruszeń lub ustosunkowania się do przekazanego zawiadomienia w terminie nie dłuższym niż 15 Dni Roboczych od otrzymania zawiadomienia przez Użytkownika. Do zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, stosuje się odpowiednio ust. 8 poniżej. W przypadku braku zaprzestania naruszeń przez Użytkownika, Dostawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w sposób określony w ust. 4 powyżej.
6. Umowa może zostać rozwiązana przez Dostawcę bez zachowania terminu wypowiedzenia, z natychmiastowym wstrzymaniem świadczenia Usług oraz realizacji Transakcji, w przypadkach:
  - 1) podania przez Użytkownika przy zawieraniu Umowy danych lub informacji nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem faktycznym, których treść lub charakter mógłby skłonić Dostawcę do niezawierania Umowy lub zmiany jej warunków, w tym posłużenie się przez Użytkownika dokumentami nieaktualnymi, nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi oraz których data ważności upłynęła;
  - 2) naruszenia przez Użytkownika przepisów prawa związanych z wykonywaniem Umowy lub Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, wykorzystaniem działalności Spółki do dokonywania działań przestępczych lub mających związek z działaniami przestępczymi. Wystąpienie przedmiotowych okoliczności Dostawca ocenia na podstawie wiarygodnych informacji, będących w jego posiadaniu;
  - 3) gdy Użytkownik uporczywie lub rażąco narusza jego obowiązki przewidziane w Umowie lub w Regulaminie, po jednokrotnym zawiadomieniu, o którym mowa w ust. 4 powyżej.
7. Umowa może zostać rozwiązana przez Użytkownika bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadkach, gdy Dostawca uporczywie lub rażąco narusza jego obowiązki przewidziane w Umowie lub w Regulaminie.



8. Wypowiedzenie Umowy przez Użytkownika może zostać dokonane w jeden z następujących sposobów:
  - 1) drogą elektroniczną w systemie Rkantor.com, po zalogowaniu się przez Użytkownika do Konta;
  - 2) pisemnie. Pisemne wypowiedzenie Umowy powinno zostać przekazane przez Użytkownika na adres siedziby Dostawcy, wskazany za pomocą Rkantor.com. Dostawca przekazuje pisemne wypowiedzenie na adres zamieszkania Użytkownika wskazany w procesie rejestracji w Rkantor.com. Jeżeli wypowiedzenie nastąpiło w innym trybie niż na podstawie ust. 2 powyżej, powinno zawierać czytelne uzasadnienie, wskazujące przyczynę lub przyczyny wypowiedzenia.
9. Wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę może zostać dokonane odpowiednio w sposób wskazany w ust. 8 pkt 2) powyżej.
10. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia.
11. Wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy nie wpływa na ważność czynności, w tym Zleceń i Transakcji, dokonanych przed jej wypowiedzeniem lub rozwiązaniem.
12. W przypadku skorzystania przez Użytkownika lub Dostawcę z prawa do wypowiedzenia Umowy, w związku z planowanymi zmianami w Regulaminie, do czasu upływu okresu wypowiedzenia Umowy zastosowanie mają dotychczasowe przepisy Regulaminu.

### **§ 31**

1. Rozwiązanie, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy skutkuje zamknięciem Konta.
2. W przypadku posiadania przez Użytkownika Konta, na którym znajdują się środki pieniężne w ramach Portfela, składając oświadczenie skutkujące zamknięciem Konta, Użytkownik zobowiązany jest zlecić Dostawcy dokonanie przelewu wszystkich środków pieniężnych, które pozostały na Rachunku płatniczym oraz wskazać numer rachunku, na który Dostawca dokona wypłaty środków pieniężnych.
3. W przypadku zamknięcia na skutek wypowiedzenia dokonanego przez Dostawcę Konta, na którym znajdują się środki pieniężne Użytkownika, Dostawca w dniu wypowiedzenia przekaże na adres poczty elektronicznej Użytkownika informację o obowiązku wypłaty środków pieniężnych przed upływem okresu wypowiedzenia, a w przypadku rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia w terminie 7 Dni Roboczych, licząc od dnia otrzymania informacji przez Użytkownika. Ust. 2 powyżej stosuje się odpowiednio.
4. W przypadku, o, o którym mowa w ust. 3 powyżej Umowa zostanie rozwiązana z chwilą wypłaty środków pieniężnych. Jeżeli Użytkownik nie dokona wypłaty w terminie wskazanym w ust. 3 powyżej, po upływie tego okresu Użytkownik nie będzie posiadał dostępu do Konta, a wypłata środków pieniężnych będzie możliwa wyłącznie poprzez kontakt z BOK Dostawcy.

## **Rozdział XII Zmiany Regulaminu**

### **§ 32**

1. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści Regulaminu w każdym czasie, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w szczególności z następujących przyczyn:

- 1) dokonania zmian zakresu lub sposobu świadczenia usług;
  - 2) wydanie przez właściwy sąd lub organ prawomocnego orzeczenia lub ostatecznej decyzji;
  - 3) wejścia w życie zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 4) wydanie przez właściwy organ nadzoru stanowisk, rekomendacji lub wytycznych, z których wynika bezpośrednio obowiązek zmiany Regulaminu.
2. Treść dokonywanych zmian Dostawca podaje do wiadomości Użytkownika przynajmniej na dwa miesiące przed wejściem w życie zmian, przysyłając je w formie komunikatu elektronicznego na adres poczty elektronicznej wskazany w procesie rejestracji do Rkantor.com. Informując o zmianach Regulaminu, Dostawca podaje Użytkownikowi miejsce zamieszczenia zmienionego Regulaminu.
  3. Brak zawiadomienia przez Użytkownika o braku zgody na zmianę Regulaminu przed dniem jej wejścia w życie uważa się za przyjęcie zmian do Regulaminu przez Użytkownika.
  4. Zmiany Regulaminu obowiązują Użytkownika od chwili ich wejścia w życie, wskazanej w komunikacie, o którym mowa w ust. 2 powyżej.
  5. W przypadku zmiany Regulaminu, od dnia przekazania przez Dostawcę informacji zgodnie z ust. 2 powyżej Użytkownikowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Jeżeli Użytkownik przed wejściem zmian Regulaminu w życie wypowie Umowę, to zmiany Regulaminu nie obowiązują Użytkownika aż do upływu okresu wypowiedzenia i rozwiązania Umowy. W takim wypadku, do czasu upływu okresu wypowiedzenia Umowy stosuje się dotychczasowy Regulamin.

### **Rozdział XIII**

#### **Przechowywanie dokumentów**

##### **§ 33**

1. Dostawca przechowuje dokumenty związane ze świadczeniem Usług przez okres co najmniej 5 lat od dnia ich wytworzenia lub otrzymania, chyba że inny przepis prawa powszechnie obowiązującego wskazuje termin dłuższy.
2. W przypadku zamknięcia Konta do sposobu przechowywania danych dotyczących zamkniętego Konta zasady określone w ust. 1 powyżej stosuje się odpowiednio.

### **Rozdział XIV**

#### **Postanowienia końcowe**

##### **§ 34**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się właściwe przepisy prawa polskiego.
2. Dokumenty urzędowe, które wystawiono za granicą, jeżeli nie są samodzielnie pozyskiwane przez Dostawcę, ale otrzymywane przez Użytkownika lub od osób trzecich, powinny być potwierdzone za zgodność z prawem miejsca wystawienia przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną, chyba że zostały wystawione w państwie, z którym Rzeczpospolita Polska zawarła i ratyfikowała odpowiednie umowy międzynarodowe zwalniające z tego obowiązku. Jeżeli tego rodzaju dokumenty zostały wystawione w państwie będącym stroną Konwencji haskiej o zniesieniu wymogu legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych, powinny być wówczas opatrzone klauzulą „*apostille*”. Jeżeli dokumenty zostały sporządzone w języku obcym, powinny być przetłumaczone na język polski przez polskiego tłumacza przysięgłego.

3. Dostawca i Użytkownik dążą do ugodowego rozwiązania sporów, w tym sporów o prawa majątkowe, które powstał między nimi w związku ze stosowaniem Regulaminu, wykonywaniem Umowy lub świadczeniem Usług.
4. W przypadku braku możliwości ugodowego rozwiązania zaistniałego sporu lub niepowodzenia jego rozwiązania na drodze ugodowej, wszelkie spory, o których mowa w ust. 3 powyżej, w tym o prawa majątkowe, powstałe między Dostawcą a Użytkownikiem, bez względu na ich podstawę prawną, rozpatruje właściwy organ lub sąd powszechny, jeżeli dany spór należy do właściwości takiego organu lub sądu, określonej w odrębnych przepisach.
5. Załączniki nr 1 oraz nr 2 do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralne części. Zmiana załącznika stanowi zmianę Regulaminu, z zastrzeżeniem § 26 ust. 2 Regulaminu.
6. Regulamin został uchwalony w dniu 22.09.2015 r.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem uzyskania przez Dostawcę zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego na świadczenie usług płatniczych w charakterze krajowej instytucji płatniczej.