

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną SafePay

Data wejścia w życie Regulaminu: 14.07.2021 r.

§1 DEFINICJE

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną SafePay.
2. **Platforma (Platforma Logistyczna Trans.eu)** – prowadzona przez Trans.eu Group S.A. (posiadająca adres ul. Chabrowa 4, 52-200, Wysoka, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000720763, NIP: 8942764658, REGON: 932920615, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 104.500,00 PLN) internetowa platforma typu B2B, dostępna pod adresem www.platform.trans.eu, poprzez którą możliwe jest zawarcie Umowy.
3. **Regulamin Platformy Logistycznej Trans.eu** – Regulamin świadczenia usług i dostępu do Platformy Logistycznej TRANS.EU dostępny na stronie internetowej <https://www.trans.eu/pl/regulations/>
4. **Konto** – konto w Platformie, przypisane do Użytkownika, stanowiące zbiór zasobów (danych) i uprawnień, przy którym tworzone są Konta Pochodne.
5. **Konto Pochodne** – konto osoby fizycznej przypisane do Konta, którego TransId składa się z prefiksu Konta oraz numeru porządkowego.
6. **TransId** – unikatowy numer identyfikacyjny przypisywany Użytkownikowi w chwili rejestracji Konta, utworzony według wzoru X dla Użytkownika, a X-Y dla Użytkownika Pochodnego, gdzie Y stanowi numer porządkowy przypisany do Użytkownika Pochodnego.
7. **Użytkownik** – osoba fizyczna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osoba prawna – prowadząca działalność gospodarczą związaną z transportem i spedycją, która zarejestrowała Konto w Platformie.
8. **Użytkownik Pochodny** – osoba fizyczna, która posiada Konto Pochodne utworzone przy Koncie. Za działania i zaniechania, w szczególności skutkujące naruszeniem Regulaminu, dokonane przez Użytkownika Pochodnego, pełną odpowiedzialność ponosi Użytkownik. Użytkownik Pochodny działa w imieniu i na rzecz Użytkownika w rozumieniu art. 97 KC.
9. **Transcash** – TRANSCASH.EU S.A. z siedzibą w miejscowości Wysoka, pod adresem: ul. Chabrowa, nr 4, 52-200 Wysoka, wpisaną w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000626049 przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 8971714717 REGON 020277393.

10. **Klient** – Użytkownik, który (samodzielnie lub za pośrednictwem Użytkownika Pochodnego) zawarł Umowę.
11. **Strony** – Transcash i Klient łącznie.
12. **Wierzytelność** – należność przysługująca Klientowi wobec Kontrahenta, której DPD (dni po terminie płatności) wynosi nie więcej niż 7.
13. **Faktura** – faktura VAT wystawiona przez Klienta Kontrahentowi potwierdzająca istnienie i wysokość Wierzytelności.
14. **Zlecenie transportowe** – zlecenie transportowe lub umowa, ewentualnie inny dowód potwierdzający zawarcie przez Klienta z Kontrahentem umowy na podstawie której powstała Wierzytelność.
15. **Dokument transportowy** – list przewozowy lub inny dokument transportowy potwierdzający wykonanie przez Klienta na rzecz Kontrahenta umowy na podstawie której powstała Wierzytelność.
16. **Kontrahent** – przedsiębiorca, w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. 2004 nr 173 poz. 1807), wobec którego Klientowi przysługuje Wierzytelność.
17. **Umowa (Umowa o świadczenie usługi SafePay)** – umowa na podstawie której Transcash weryfikuje dokumenty dotyczące Wierzytelności przekazane przez Klienta i może prowadzić windykację należności, a także udzielić poręczenia za spełnienie przez Kontrahenta świadczenia należnego Klientowi z tytułu zlecenia objętego SafePay na wypadek, gdyby Kontrahent nie spełnił świadczenia bądź spełnił je jedynie w części.
18. **Rachunek** – rachunek bankowy wskazany przez Klienta, na który Transcash wypłaca należność wynikającą z Umowy.
19. **Faktura własna** – faktura VAT wystawiana przez Transcash Klientowi tytułem Prowizji.
20. **Usługi** – świadczone drogą elektroniczną przez Transcash na rzecz Klienta usługi, których rodzaje i zakres, a także warunki świadczenia drogą elektroniczną określa niniejszy Regulamin.
21. **SafePay** – usługa, w ramach której Trans.eu umożliwia Użytkownikom po weryfikacji ich zdolności płatniczej, otrzymanie za wynagrodzeniem przez Klienta zapłaty za zrealizowane zlecenie w przypadku nieotrzymania w terminie zapłaty od swojego Kontrahenta
22. **Panel** - działająca z poziomu strony internetowej <https://app.transcash.eu/> aplikacja internetowa Panel Obsługi Klienta Transcash służąca do korzystania przez Klientów z Usług, w tym do zawierania drogą elektroniczną umów windykacji i faktoringowych.
23. **Regulamin Panelu** - Regulamin Panelu Obsługi Klienta Transcash dostępny pod adresem <https://app.transcash.eu/>
24. **Moduł** - część składowa Umowy o świadczenie usług windykacyjnych, poprzez którą Strony postanawiają, że Transcash będzie świadczył na rzecz Klienta usługi dodatkowe.

Postanowienia Modułu mogą modyfikować i mają pierwszeństwo przed postanowieniami Umowy.

25. **Kancelaria** - Transcash Kancelaria Prawna Baranowski sp.k., NIP: 896 158 82 86

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Klientem na rzecz którego są świadczone Usługi może być posiadający Konto Użytkownik, który zaakceptował wcześniej Regulamin Platformy Logistycznej Trans.eu i który ma dostęp do Platformy, nie ma odebranej autoryzacji, ani zablokowanego Konta, a nadto spełnia warunki wskazane w Regulaminie. Klientem może być także podmiot spoza Platformy.
2. Administratorem Platformy i podmiotem świadczącym drogą elektroniczną usługi dostępu do Platformy i odpowiedzialnym za nie jest Trans.eu Group S.A. Dostęp do Platformy może być ograniczony lub zablokowany na zasadach przewidzianych w Regulaminie Platformy Logistycznej Trans.eu. Transcash nie odpowiada za działanie Platformy. Reklamacje dotyczące Platformy mogą być składane do Trans.eu Group S.A. w sposób przewidziany w Regulaminie Platformy Logistycznej Trans.eu. Trans.eu Group S.A. może umożliwić Klientowi skorzystanie z usług Transcash.eu S.A. za pośrednictwem Platformy w ramach usługi SafePay.
3. Klient akceptuje niniejszy Regulamin poprzez zaznaczenie właściwego pola (checkboxa) na Platformie lub w Panelu podczas zawierania Umowy o świadczenie usług windykacyjnych lub później zawierając umowę na Usługę SafePay poprzez akceptację Modułu SafePay do Umowy o świadczenie usług windykacyjnych. Akceptując Regulamin Klient oświadcza, że zapoznał się z jego treścią oraz ją w pełni (bez zastrzeżeń) akceptuje.
4. Transcash świadczy drogą elektroniczną Usługi polegające na:
 - a) weryfikacji Kontrahenta, weryfikacji dokumentów przekazanych przez Klienta, dotyczących wykonania zlecenia pomiędzy Klientem a jego Kontrahentem,
 - b) windykacji należności wynikającej ze zlecenia pomiędzy Klientem a Kontrahentem,
 - c) poręczeniu należności, zgodnie z którym Transcash poręczy za spełnienie przez Kontrahenta świadczenia należnego Klientowi z tytułu zlecenia objętego SafePay na wypadek, gdyby Kontrahent nie spełnił świadczenia bądź spełnił je jedynie w części.
5. We wskazanych w Regulaminie i poza nim przypadkach komunikowania się przez Transcash z Klientem drogą elektroniczną (mailowo), wykorzystywany jest adres lub adresy mailowe Klienta widniejące na Umowie lub podane przez Klienta na jego Koncie na Platformie Logistycznej Trans.eu lub w bazie danych Transcash.

§ 3 USŁUGA SAFEPAY

1. Dla Klientów obecnych na Platformie zawarcie Umowy jest możliwe jedynie w przypadku ofert wystawionych na Giełdzie ładunków na Platformie, oznaczonych jako „SafePay”.

2. Po zawarciu Umowy i przesłaniu przez Klienta wymaganych dokumentów dotyczących Zlecenia transportowego, Kontrahent jest proszony za pośrednictwem Platformy o potwierdzenie czy Klient wykonał usługę objętą Fakturą i czy istnieje Wierzytelność. W tym celu Kontrahent otrzymuje na Platformie do weryfikacji skany dokumentów, o których mowa w § 4 ust. 3 Modułu Safe Pay.
3. Kontrahent ma możliwość złożenia na Platformie oświadczenia zgodnie z którym:
 - potwierdza, że zlecenie dla Klienta od Kontrahenta i usługa nim objęta zostały zrealizowane prawidłowo,
 - potwierdza, że istnieje Wierzytelność w kwocie i w walucie wskazanych przez Klienta
4. Oświadczenie, o którym mowa w § 3 ust. 3, Kontrahent składa poprzez zaznaczenie na Platformie pola (checkbox) obok treści tego oświadczenia. Kontrahent ma możliwość złożyć oświadczenie w terminie wymagalności Wierzytelności, który nie może być dłuższy niż 60 dni. W przypadku nie złożenia przez Kontrahenta oświadczenia w sposób i w terminie wskazanym w zdaniach poprzednich niniejszego ustępu, przyjmuje się, że Kontrahent odmówił złożenia oświadczenia, o którym mowa w § 3 ust. 3 Regulaminu
5. Transcash weryfikuje:
 - a) skany dokumentów, o których mowa w § 4 ust. 3 Modułu,
 - b) treść oświadczenia wskazanego w § 3 ust. 3 Regulaminu,
 - c) Rachunek – na warunkach wskazanych w § 4,
 - d) zawiadomienie przez Klienta o braku płatności przez Kontrahenta w terminie płatności określonym w zleceniu,
 - e) inne warunki wpływające na sytuację Klienta,a następnie podejmuje decyzję co udzielenia poręczenia bądź odmowy udzielenia poręczenia.
6. Poza przypadkami określonymi w Umowie Transcash może nie udzielić lub cofnąć poręczenie m.in.:
 - a) gdy Rachunek nie znajduje się na białej liście podatników VAT (w wykazie podatników VAT),
 - b) gdy Transcash podejmie informację o tym, że w dotyczącym Wierzytelności zleceniu lub umowie Klienta z Kontrahentem widnieje zapis na sąd polubowny lub o właściwości sądu zagranicznego,
 - c) gdy nie zostaną załączone wszystkie skany dokumentów o których mowa w § 4 ust. 3 Modułu lub w ocenie Transcash nie potwierdzają one istnienia Wierzytelności w danej wysokości lub istnieje prawdopodobieństwo, że zostały sfalszowane, podrobione, albo nie odpowiadają rzeczywistości,
 - d) gdy w ocenie Transcash Wierzytelność nie istnieje, albo ma inną wysokość lub istnieje w innej walucie lub jest przedawniona,

e) gdy Wierzytelność jest objęta postępowaniem upadłościowym, likwidacyjnym czy restrukturyzacyjnym, albo jest bardzo prawdopodobne, że takie postępowanie zostanie wszczęte (np zostało ogłoszone postanowienie o zabezpieczeniu majątku przed wszczęciem postępowania upadłościowego),

f) będący spółką kapitałową Kontrahent pozbawiony jest zarządu,

g) Kontrahent nie istnieje (zmarł lub został wykreślony z KRS), albo toczy się postępowanie dotyczące jego wykreślenia z KRS.

h) gdy Wierzytelność objęta gwarancją jest mniejsza niż 400 zł

7. W przypadku odmowy lub cofnięcia udzielenia poręczenia, Transcash powiadamia o tym niezwłocznie Klienta drogą elektroniczną.
8. Zgodnie z Umową o świadczenie usług windykacyjnych z modułami dodatkowymi § 3 pkt 4 (Moduł SafePay) okres działań windykacyjnych wynosi 30 dni. Okres ten ulega wydłużeniu w przypadku zawarcia przez Transcash.eu porozumienia z dłużnikiem w przedmiocie spłaty wierzytelności (ugody) - na czas trwania tej ugody.

§4 WERYFIKACJA RACHUNKU BANKOWEGO

1. Transcash dokonuje weryfikacji Rachunku poprzez sprawdzenie czy widnieje na białej liście podatników VAT (w wykazie podatników VAT).
2. W przypadku, gdy Rachunek nie widnieje na białej liście podatników VAT, a wartość transakcji udokumentowanej Fakturą (kwota Faktury) wynosi mniej niż 15.000 zł brutto, Transcash umożliwia Klientowi przeprowadzenie procesu weryfikacji tożsamości poprzez dokonanie przelewu weryfikacyjnego na kwotę 1 zł. Klient jest niezwłocznie przekierowany na stronę internetową operatora systemu przelewów natychmiastowych, z którego może wykonać przelew weryfikacyjny.
3. Weryfikacja rachunku bankowego polega na sprawdzeniu, czy dane właściciela rachunku bankowego, z którego Klient wykonał przelew weryfikacyjny, zgadzają się z danymi zawartymi na Koncie Klienta
4. W przypadku zgodności danych weryfikacja uzyska status pozytywny i Rachunek zostanie uznany za należący do Klienta. W przypadku niezgodności danych, weryfikacja ma status negatywny i Transcash odmówi poręczenia.
5. Transcash odmówi poręczenia w przypadku gdy Rachunek nie widnieje na białej liście podatników VAT, a wartość jednej lub kilku transakcji wynosi co najmniej 15.000 zł brutto.

§5 PŁATNOŚCI

1. W przypadku gdy Wierzytelność wyrażona jest w walucie innej niż PLN, wysokość opłaty za usługę jest przeliczana na PLN wg. średniego kursu NBP waluty z ostatniego dnia roboczego poprzedzającego dzień wypłaty należności z poręczenia
2. W ostatnim dniu roboczym miesiąca kalendarzowego, w którym została zawarta Umowa, Transcash wystawi i wyśle mailowo Klientowi fakturę VAT (zwaną dalej "Fakturą własną") obejmującą kwoty opłaty naliczonej od każdej z Umów zawartych w tym miesiącu.
3. Klient zobowiązuje się do uregulowania należności wynikającej z Faktury własnej wystawionej przez Transcash w terminie wskazanym na tej fakturze, na rachunek bankowy na niej wskazany.

§6 PRAWA I OBOWIĄZKI

1. Transcash zobowiązuje się świadczyć Usługi z należytą starannością oraz zgodnie z posiadaną wiedzą, możliwościami i zabezpieczeniami technicznymi oraz postanowieniami Regulaminu.
2. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub wulgarnym. Klient zobowiązuje się korzystać z Usług oferowanych przez Transcash wyłącznie dla celów zgodnych z prawem.
3. Klient nie jest uprawniony do korzystania z Usług w imieniu lub na rzecz osoby trzeciej.
4. Klient zobowiązany jest do zachowania środków ostrożności mających zapobiec nieuprawnionemu uzyskaniu przez osobę trzecią danych zawartych na Koncie Klienta. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za ich udostępnianie osobom trzecim.
5. Klient zobowiązany jest do zachowania wszelkich środków ostrożności przewidzianych postanowieniami Regulaminu Trans.eu.
6. Klient oświadcza, że wszelkie wprowadzone lub zatwierdzone przez niego dane wymienione w § 3 ust. 3 i załączone skany dokumentów są rzetelne, aktualne, zgodne z prawdą na dzień ich wprowadzenia oraz, że wprowadza je całkowicie dobrowolnie. Klient świadomy jest ewentualnych konsekwencji wynikających z wprowadzenia nieprawdziwych lub błędnych danych, jak również posłużenia się dokumentami podrobionymi lub należącymi do osoby trzeciej w celu zawarcia Umowy, w szczególności określonych w art. 270, art. 273, art. 275, art. 286 oraz 297 Kodeksu Karnego.
7. W przypadku dokonania przez Kontrahenta na rzecz Klienta wpłaty na poczet Wierzytelności będącej przedmiotem Umowy, Klient zobowiązany jest w terminie 3 dni od otrzymania wpłaty:
 - a) przelać na rachunek bankowy Transcash wpłaconą przez Kontrahenta kwotę,
 - b) oraz poinformować Transcash o otrzymaniu takiej wpłaty od Kontrahenta.
8. Niewykonanie obowiązku wskazanego w § 6 ust. 7 a) w terminie 3 dni od otrzymania wpłaty, powoduje powstanie po stronie Transcash wobec Klienta roszczenia o zapłatę kwoty



zapłaconej Klientowi przez Kontrahenta. Roszczenie staje się wymagalne po wezwaniu Klienta do zapłaty przedmiotowej kwoty.

§7 WYMAGANIA TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. W celu korzystania z Usług Klient musi posiadać sprzęt w postaci komputera, laptopa, tabletu lub telefonu z dostępem do Internetu oraz aktualną przeglądarkę internetową Chrome, aktywne konto poczty e-mail oraz zainstalowaną Javę w jej najbardziej aktualnej wersji.
2. Dopuszczalne rozszerzenia plików to JPG, JPEG, PNG, PDF.

§8 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Transcash jest administratorem danych osobowych jakie Klient przekaze zawierając i wykonując Umowę za pośrednictwem Platformy (zwane dalej „Danymi”).
2. Administratorem Danych jest Transcash.eu S.A. (zwana dalej „Transcash”) z siedzibą w Wysokiej, ul. Chabrowa 4, 52-200 Wysoka, nr NIP: 8971714717, nr KRS: 0000626049, wpisana do rejestru KRS przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu – VI Wydział Gospodarczy KRS.
3. Transcash wyznaczył Inspektora Ochrony Danych nadzorującego prawidłowość przetwarzania danych osobowych, z którym można się skontaktować za pośrednictwem adresu e-mail: : iod@transcash.eu lub listownie, na adres siedziby Transcash.
4. Dane mogą być przetwarzane przez Transcash:
 - a) w celu przeprowadzenia działań przygotowania do zawarcia z Klientem Umowy – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, tj. gdy jest to niezbędne do podjęcia działań na żądanie Klienta przed zawarciem Umowy (w tym celu Dane są przechowywane przez Transcash do czasu zakończenia tych działań lub do czasu zawarcia Umowy),
 - b) w celu wykonania przez Transcash zawartej z Klientem Umowy – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO tj. gdy jest to niezbędne do wykonania zawartej z Klientem Umowy (w tym celu Dane są przechowywane przez Transcash przez czas trwania Umowy, rozliczeń po jej zakończeniu, jednak nie dłużej niż do czasu przedawnienia roszczeń wynikających z jej tytułu),
 - c) w celu ewentualnego ustalenia i dochodzenia przez Transcash roszczeń lub obrony przed nimi – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. gdy podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Transcash polegający na ochronie jego praw (Dane są przechowywane przez Transcash do czasu przedawnienia roszczeń Transcash wynikających z tytułu umowy – okres przedawnienia określają przepisy prawa, w szczególności kodeksu cywilnego),
 - d) w celach analitycznych, statystycznych – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. gdy podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Transcash – poprawa jakości usług oraz dostosowanie ich do potrzeb klientów (Dane są przechowywane przez

Transcash przez okres 3 lat od dnia zakończenia obowiązywania umowy lub od zdarzenia powodującego konieczność takiego przetwarzania),

e) w celach marketingu bezpośredniego – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, tj. gdy podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Transcash polegający na wyrażonym w motywie 47 RODO prawie administratora do przetwarzania danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego (Dane są przechowywane przez Transcash do momentu wyrażenia skutecznego sprzeciwu przez osobę, której dane dotyczą),

f) w celu realizacji obowiązków przewidzianych przepisami prawa (w tym m.in. rachunkowych, księgowych, podatkowych) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO. (Dane są przechowywane przez Transcash przez okres wymagany przepisami prawa, np. nakazującymi administratorowi przechowywanie ksiąg podatkowych, do czasu upływu okresu przedawnienia zobowiązania podatkowego).

5. Podanie Danych w ww. celach ma charakter dobrowolny, jednakże ich niepodanie może skutkować niemożnością zawarcia z Klientem Umowy przez Transcash bądź jej wykonania.
6. Większość przetwarzanych przez Transcash danych pochodzi bezpośrednio od Klientów. Jednakże część z nich może pochodzić od podmiotu realizującego działania w ramach świadczenia usługi SafePay na mocy odrębnej umowy. Źródło te dotyczy, takich danych jak: dane identyfikujące, dane kontaktowe, dane dotyczące zobowiązań, dane dotyczące statusu na Platformie Trans.eu.
7. Dane mogą być ujawnione:
 - a) podmiotom powiązanim z Transcash tj. spółce Trans.eu Group S.A. lub innym spółkom z grupy kapitałowej Trans.eu,
 - b) innym użytkownikom Platformy Trans.eu prowadzonej przez spółkę Trans.eu Group S.A.,
 - c) zleceniobiorcom i partnerom biznesowym Transcash, w tym podmiotom świadczącym wybrane usługi na rzecz Transcash (usługi księgowe, marketingowe, informatyczne, podmioty obsługujące płatności elektroniczne – w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do świadczenia tych usług).
8. W zakresie niezbędnym do zawarcia lub wykonania umowy z Transcash, Dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, co może wiązać się ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, w tym profilowaniem, które mogą wywołać wobec Klienta skutki prawne lub w inny istotny sposób wpłynąć na sytuację Klienta. Tego rodzaju przypadki mogą wystąpić jako element procesu weryfikacji informacji przekazanych w ramach Umowy. Negatywna weryfikacja może skutkować nieudzieleniem poręczenia Wierzytelności.
9. Na zasadach i w granicach przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa, Klientowi przysługuje prawo do:
 - a) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
 - b) sprostowania (poprawiania) swoich danych,

- c) usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych,
- d) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych (w tym profilowania),
- e) przenoszenia danych,
- f) wniesienia skargi do organu nadzorczego,
- g) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych, jeżeli przetwarzanie tych danych odbywa się na podstawie udzielonej przez Klienta zgody (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

§9 REKLAMACJE

1. Niniejszy paragraf określa warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja usług świadczonych przez Transcash oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Prawo do złożenia reklamacji przysługuje Klientowi.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a) pisemnie na adres: Transcash SA, Wysoka, ul. Chabrowa 4, 52-200 Wrocław 95, lub
 - b) drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@transcash.eu.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo firmę (nazwę) oraz adres zamieszkania bądź siedziby Klienta, zwanego dalej „Reklamującym”,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) podpis Reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 9 ust. 1-4, Transcash poinformuje Reklamującego, że jego pismo nie spełnia warunków reklamacyjnych, co skutkuje pozostawieniem pisma bez rozpoznania.
6. Transcash rozpatruje reklamację w terminie 21 dni od dnia jej złożenia. Transcash zastrzega sobie prawo przedłużenia 21 dniowego terminu na odpowiedź w sytuacji, w której udzielenie odpowiedzi uzależnione jest od zebrania dodatkowych analiz technicznych lub prawnych lub tłumaczenia, o czym poinformuje niezwłocznie Reklamującego.
7. Odpowiedzi na reklamację Transcash udziela:
 - a) pisemnie, poprzez przesłanie odpowiedzi na adres siedziby Reklamującego,
 - b) drogą elektroniczną na wskazany przez Reklamującego adres poczty elektronicznej.
8. Transcash. zastrzega sobie prawo pozostawienia reklamacji bez odpowiedzi, odmowy jej udzielenia jeżeli:
 - a) odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne będzie zawierać informacje udzielone w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne Reklamującego, b) zgłoszenie reklamacyjne:
 - nie będzie zawierać danych wystarczających do identyfikacji Reklamującego,

- nie będzie zawierać danych umożliwiających udzielenia i wysłania odpowiedzi reklamacyjnej,
 - nie posiada formy wystarczającej do uznania jej jako pismo reklamacyjne,
 - nie zawiera informacji o przyczynie złożenia reklamacji, pytań, opisu zgłaszanych zastrzeżeń,
 - zawiera treści obraźliwe, obelżywe i wulgarne, nawołujące do szerzenia nienawiści, rasizmu, ksenofobii oraz konfliktów między narodami.
9. O skorzystaniu z powyższego prawa Transcash poinformuje niezwłocznie Reklamującego.
10. Reklamujący ponosi pełną odpowiedzialność za treści umieszczone w reklamacji.

§10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany Klientowi w trakcie zawierania Umowy i możliwy do pobrania na stronie internetowej www.transcash.eu.
2. Transcash ma prawo do jednostronnej zmiany postanowień niniejszego Regulaminu. Zmiany wchodzi w życie z chwilą umieszczenia zmienionego tekstu Regulaminu na stronie internetowej wskazanej w § 10 ust. 1. Zmiana danych teleadresowych (w tym adresów elektronicznych i adresów stron WWW) wskazanych w Regulaminie lub oczywistych omyłek pisarskich nie stanowi zmiany Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie lub Umowie ma zastosowanie prawo właściwe dla Transcash.
4. Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu lub powstające w związku z nim będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo według siedziby Transcash.