Regulamin serwisu Zwrota

Wersja z 21 października 2026 r. Obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia usług, po wpisie Zwroty jako małej instytucji płatniczej do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego.

W skrócie (to streszczenie nie zastępuje Regulaminu):

- Zwrota przygotowuje wniosek o odszkodowanie albo zwrot pieniędzy za przejazd koleją i składa go za Ciebie u przewoźnika, jako Twój pełnomocnik.
- Przewoźnik wypłaca pieniądze na rachunek Zwroty przeznaczony wyłącznie na pieniądze pasażerów. Najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po wpływie przelewamy je na Twoje konto w polskim banku.
- Z wypłaty pobieramy opłatę za przelew: 0,80 zł. Prowizję – 25% (z VAT) kwoty wypłaconej przez przewoźnika – płacisz z tej samej wypłaty, na podstawie polecenia, które dajesz nam przy podpisie wniosku; możesz je odwołać, zanim przewoźnik zapłaci. Przy wypłacie poniżej 18,00 zł prowizji nie ma, a od 18,00 zł prowizja nie jest wyższa niż nadwyżka wypłaty ponad 17,99 zł. Osobno nic nie płacisz, chyba że odwołasz polecenie albo przewoźnik zapłaci Ci bezpośrednio – wtedy prowizję płacisz przelewem na podstawie faktury.
- Przykład: przewoźnik wypłaca 40,00 zł. Prowizja to 10,00 zł, opłata za przelew 0,80 zł, na Twoje konto trafia 29,20 zł.
- Jeśli przewoźnik nic nie wypłaci, nic nie płacisz.
- Gdy przewoźnik odmówi albo nie odpowie lub nie zapłaci w terminie, przygotujemy odwołanie albo wezwanie do zapłaty i po Twoim podpisie wyślemy je za Ciebie. Osobno za to nie płacisz.
- Przed pierwszym wnioskiem potwierdzasz adres e-mail i podajesz dane do identyfikacji, a przed pierwszą wypłatą potwierdzamy Twoją tożsamość. Tak każą przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy.
- Możesz odstąpić od umowy w ciągu 14 dni, bez podania przyczyny i bez kosztów.
- Nie gwarantujemy wypłaty. O wypłacie decyduje przewoźnik.
- Gdy zlecisz nam sprawę, nie składaj w niej samodzielnie drugiego wniosku. Jeśli przewoźnik zapłaci Ci bezpośrednio, zgłoś to w Aplikacji.
- Wniosek możesz też złożyć samodzielnie, bezpłatnie, bez Zwroty.

§ 1. Kim jesteśmy i jak się z nami skontaktować

1. Serwis Zwrota prowadzi ZWROTA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice. Spółka jest wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001271651. NIP 9542916651, REGON 545907703, kapitał zakładowy 5 000,00 zł. W Regulaminie nazywamy ją „Zwrotą” albo piszemy „my”.
2. Możesz się z nami skontaktować:
    1) e-mailem: kontakt@zwrota.pl;
    2) telefonicznie: +48 601 870 257;
    3) listownie: ZWROTA sp. z o.o., ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice.
3. Reklamację (§ 17) i oświadczenie o odstąpieniu od umowy (§ 15) wyślij e-mailem albo listem, na adresy z ust. 2. Reklamację dotyczącą Wypłaty możesz złożyć także telefonicznie.
4. Zwrota jest niezależnym serwisem. Nie jesteśmy przewoźnikiem i nie działamy w imieniu przewoźników. Nie jesteśmy kancelarią prawną.
5. **Mała instytucja płatnicza.** Pieniądze, które przewoźnicy wypłacają pasażerom, przyjmujemy i przekazujemy jako mała instytucja płatnicza wpisana do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, knf.gov.pl). KNF sprawuje nad nami nadzór w zakresie usług płatniczych. Nie działamy przez agentów ani oddziały. Usługi opisane w tym Regulaminie zaczniemy świadczyć dopiero po wpisie do rejestru. Numer wpisu podamy w Aplikacji, na Stronie i w warunkach, które akceptujesz przy podpisie Wniosku.
6. Ten Regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną, wzorcem umowy i umową ramową w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Określa zasady korzystania z Serwisu, zasady umowy, na podstawie której składamy za Ciebie Wniosek, oraz zasady, na których przekazujemy Ci pieniądze od Przewoźnika.

§ 2. Słowniczek

Gdy w Regulaminie piszemy:

1. **Serwis** – mamy na myśli Aplikację i Stronę.
2. **Aplikacja** – aplikację mobilną „Zwrota” na iOS i Android oraz jej wersję w przeglądarce, dostępną na zwrota.pl.
3. **Strona** – stronę internetową zwrota.pl.
4. **Konto** – Twoje konto w Serwisie.
5. **Dane do wniosków** – Twoje dane, które wpisujesz w Aplikacji, żebyśmy mogli przygotować Wniosek i przekazać Ci Wypłatę: imię, nazwisko, adres, telefon, e-mail kontaktowy, numer rachunku w polskim banku i imię i nazwisko jego właściciela.
6. **Dane do identyfikacji** – dane, których wymagają od nas przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy (§ 12a).
7. **Pełnomocnictwo** – pełnomocnictwo, które udzielasz Zwrocie w Aplikacji (§ 7).

8. **Przewoźnik** – przewoźnika kolejowego, do którego składamy wnioski (§ 3 ust. 4).
9. **Wniosek** – reklamację albo wniosek o odszkodowanie (rekompensatę), zwrot ceny biletu lub zwrot kosztów, który przygotowujemy i składamy w Twoim imieniu u Przewoźnika.
10. **Usługa Dochodzenia Należności** – naszą odpłatną usługę opisaną w § 3 ust. 2: przygotowanie i złożenie Wniosku w Twoim imieniu i odbiór Wypłaty.
11. **Umowa o Dochodzenie Należności** – umowę o Usługę Dochodzenia Należności dla jednego Wniosku.
12. **Rachunek środków pasażerów** – rachunek bankowy Zwroty przeznaczony wyłącznie na pieniądze pasażerów, oddzielony od pieniędzy Zwroty.
13. **Wypłata** – pieniądze, które Przewoźnik faktycznie wypłacił w sprawie objętej Wnioskiem na Rachunek środków pasażerów.
14. **Usługa Przekazu** – przekazanie Ci Wypłaty na Twoje konto (przekaz pieniężny w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych).
15. **Umowa Ramowa** – umowę o Usługę Przekazu; jej treść określa dokument „Umowa ramowa o świadczenie usługi przekazu pieniężnego” (zwrota.pl/umowa-ramowa), a w sprawach w nim nieuregulowanych – ten Regulamin (§ 12).
16. **Twoje konto** – rachunek w polskim banku (numer zaczyna się od PL) podany w Danych do wniosków.
17. **Prowizja** – nasze wynagrodzenie za Usługę Dochodzenia Należności (§ 11).
18. **Opłata za przelew** – opłatę za przekazanie Wypłaty na Twoje konto w ramach Usługi Przekazu (§ 11).
19. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
20. **Konsument** – osobę fizyczną, która zawiera z nami umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
21. **Trwały nośnik** – nośnik, który pozwala Ci przechowywać informacje i odtworzyć je w niezmienionej postaci, np. e-mail albo plik PDF.

Dla porównania z dokumentami złożonymi do Komisji Nadzoru Finansowego i z ustawą o usługach płatniczych: Prowizja to wynagrodzenie za dochodzenie należności, Opłata za przelew to opłata za przekaz, a Rachunek środków pasażerów to rachunek do ochrony środków użytkowników w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.

§ 3. Co robimy, a czego nie robimy

1. **Usługi bezpłatne.** Bez opłat możesz:
    1) sprawdzić szacunek, ile może Ci się należeć za opóźniony albo odwołany pociąg – także bez Konta;
    2) przeczytać, jak poszczególni Przewoźnicy przyjmują reklamacje i jakie mają terminy;
    3) wgrać zdjęcie lub PDF biletu, żebyśmy odczytali z niego dane przejazdu i wpisali je do formularza;
    4) założyć Konto i korzystać z niego: przechowywać Dane do wniosków, przeglądać swoje Wnioski i ich dokumenty (PDF), ich historię i status, otrzymywać powiadomienia oraz – gdy jest dostępny – przeglądać ranking opóźnionych pociągów;
    5) obserwować pociągi, którymi jedziesz („Moje przejazdy”), gdy Serwis ma dostęp do danych PKP Polskie Linie Kolejowe S.A.: gdy pociąg spóźni się co najmniej 60 minut, dojedzie na Twoją stację z takim opóźnieniem albo zostanie odwołany na Twoim odcinku, wysyłamy Ci powiadomienie w Aplikacji i – jeśli nie wyłączysz tych e-maili (§ 6 ust. 6) – e-mail na adres Konta. Obserwowanie pociągu możesz zakończyć w każdej chwili;
    6) sprawdzić, gdzie jest pociąg i ile ma opóźnienia („Gdzie jest mój pociąg?”, ekran „Na żywo”) – także bez Konta. Pokazujemy dane PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. (Otwarte Dane Kolejowe). Są orientacyjne, a czasy oznaczone jako szacunek liczymy sami. Zwrota nie odpowiada za dokładność tych danych (§ 16 ust. 3).
2. **Usługa Dochodzenia Należności (odpłatna).** W ramach tej usługi:
    1) na podstawie danych, które podajesz, wyliczamy, co Ci się należy według przepisów i regulaminu Przewoźnika, i pokazujemy podstawę prawną;
    2) przygotowujemy Wniosek w formie PDF, z Twoimi danymi i podpisem, a gdy to właściwe – na wspólnym formularzu UE;
    3) składamy Wniosek w Twoim imieniu u Przewoźnika (§ 9) i prosimy w nim o wypłatę na Rachunek środków pasażerów;
    4) gdy Przewoźnik odpowiada na adres Wniosku w Zwrocie, pokazujemy Ci jego odpowiedź w Aplikacji;
    5) przypominamy Ci w Aplikacji o terminie, w którym Przewoźnik powinien odpowiedzieć;
    6) odbieramy Wypłatę w Twoim imieniu, jako Twój pełnomocnik;
    7) przygotowujemy odwołanie albo wezwanie do zapłaty, gdy Przewoźnik odmówi albo nie odpowie lub nie zapłaci w terminie, i po Twoim podpisie wysyłamy je w Twoim imieniu (§ 7 ust. 2, § 9 ust. 12);
    8) przygotowujemy wniosek do Rzecznika Praw Pasażera Kolei, gdy Przewoźnik odmówi także po tym piśmie albo nie odpowie lub nie zapłaci w jego terminie (§ 9 ust. 12 pkt 5).

3. **Jakie roszczenia.** Składamy Wnioski o:
    1) odszkodowanie (rekompensatę) za opóźnienie lub odwołanie pociągu – na podstawie art. 19 rozporządzenia (UE) 2021/782 o prawach i obowiązkach pasażerów w ruchu kolejowym;
    2) zwrot ceny biletu – na podstawie art. 18 tego rozporządzenia albo regulaminu Przewoźnika;
    3) zwrot kosztów (np. taksówki, noclegu, posiłków) – gdy przepisy lub regulamin Przewoźnika na to pozwalają;
    4) reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przewozu – na podstawie ustawy – Prawo przewozowe i regulaminu Przewoźnika.
4. **Przewoźnicy.** Aktualną listę Przewoźników pokazujemy w Aplikacji i na Stronie. Wnioski przyjmujemy tylko do Przewoźników, którzy na piśmie potwierdzili, że wypłacą pieniądze na Rachunek środków pasażerów wskazany we Wniosku. Przy pozostałych Aplikacja pokazuje „Jeszcze nie obsługujemy — czekamy na potwierdzenie przewoźnika" i nie pozwala podpisać Wniosku. Nie składamy wniosków do SKPL, bo przyjmuje reklamacje tylko listem albo osobiście. W Aplikacji pokazujemy wtedy bezpłatną instrukcję, jak złożyć wniosek samemu.
5. **Odwołanie, Rzecznik i czego Usługa Dochodzenia Należności nie obejmuje.** Gdy Przewoźnik odrzuci Wniosek albo nie odpowie lub nie zapłaci w terminie, przygotujemy odwołanie albo wezwanie do zapłaty. Wyślemy je w Twoim imieniu tak jak Wniosek, ale dopiero gdy je podpiszesz w Aplikacji (§ 9 ust. 12). Składamy jedno takie pismo w sprawie. Wniosek do Rzecznika Praw Pasażera Kolei przygotujemy, ale składasz go samodzielnie. Postępowanie przed Rzecznikiem jest dla pasażera bezpłatne. Nie reprezentujemy Cię przed sądem i nie pozywamy Przewoźnika. Nie udzielamy porad prawnych.
6. **Pieniądze.** Przewoźnik wypłaca pieniądze na Rachunek środków pasażerów, a my przekazujemy je na Twoje konto w ramach Usługi Przekazu (§ 12). Przewoźnik nie dostaje numeru Twojego konta. Nie przyjmujemy gotówki ani wpłat od pasażerów.
7. **Możesz to zrobić samodzielnie.** Wniosek możesz złożyć samodzielnie, bezpłatnie, bezpośrednio u Przewoźnika. Z Usługi Dochodzenia Należności korzystasz dobrowolnie.

---

§ 4. Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

1. Do korzystania z Serwisu potrzebujesz:
    1) urządzenia z dostępem do internetu;
    2) aktualnej wersji przeglądarki Chrome, Edge, Firefox lub Safari, z włączoną obsługą JavaScriptu oraz plików cookies i pamięci przeglądarki niezbędnych do logowania – jeśli korzystasz z Serwisu w przeglądarce;
    3) urządzenia z systemem iOS lub Android w wersji obsługiwanej przez Aplikację w App Store lub Google Play – jeśli korzystasz z Aplikacji mobilnej, gdy będzie dostępna w tych sklepach;
    4) aktywnego adresu e-mail, który potwierdzisz linkiem z e-maila (§ 6 ust. 3);
    5) programu do otwierania plików PDF – żeby otworzyć dokumenty Wniosku;
    6) ekranu dotykowego albo myszy – tylko jeśli chcesz narysować podpis. Podpis złożysz też z klawiatury, wpisując imię i nazwisko (§ 8a);
    7) aparatu w urządzeniu – tylko jeśli chcesz zrobić zdjęcie biletu.
2. Do otrzymania Wypłaty potrzebujesz rachunku w polskim banku (numer zaczyna się od PL).

3. Korzystanie z internetu wiąże się z ryzykiem. Najważniejsze zagrożenia to:
    1) fałszywe wiadomości i strony podszywające się pod Zwrotę (phishing). Nigdy nie prosimy o hasło do banku, kody z aplikacji bankowej ani dane karty. Nie prosimy o żadne wpłaty. Jedyny wyjątek to przelew 0,01 zł z Twojego konta, o który możemy poprosić, żeby potwierdzić, że konto należy do Ciebie (§ 12a ust. 3). Pieniądze od Przewoźnika przelewamy tylko na Twoje konto podane w Aplikacji;
    2) przejęcie Konta przez osobę, która pozna Twoje hasło. Używaj silnego hasła, nie podawaj go nikomu i wyloguj się na cudzym urządzeniu;
    3) złośliwe oprogramowanie na Twoim urządzeniu. Aktualizuj system i przeglądarkę;
    4) niezabezpieczone sieci Wi-Fi. Unikaj logowania w publicznych sieciach bez zabezpieczeń.
4. Aplikacja zapisuje na Twoim urządzeniu dane potrzebne do utrzymania logowania i Twoje ustawienia, a także – gdy korzystasz z tych funkcji – dane niedokończonego Wniosku (najdłużej 24 godziny) i ostatnie wyszukiwania „Na żywo". Szczegóły opisujemy w Polityce prywatności i w Polityce plików cookies na Stronie.
5. Za korzystanie z internetu i połączenia telefoniczne płacisz swojemu operatorowi według jego cennika. Nie pobieramy za to dodatkowych opłat.

---

§ 5. Zasady korzystania z Serwisu

1. Z Usługi Dochodzenia Należności i Usługi Przekazu może korzystać osoba fizyczna, która ma ukończone 18 lat i pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Wniosek składamy tylko w Twoim imieniu i tylko w sprawie przejazdu, w którym Ty jesteś podróżnym – także wtedy, gdy podróż się nie odbyła. Nie składamy wniosków w imieniu innych osób. Wypłatę przekazujemy tylko osobie, której dotyczy Wniosek i która działa we własnym imieniu i na własny rachunek.
3. Podawaj prawdziwe i aktualne dane. Przed podpisaniem Wniosku zaznaczasz pole „Oświadczenia" (§ 8 ust. 4 pkt 3), którym oświadczasz: „Dane we wniosku są prawdziwe i dokładne." oraz „W tej sprawie nie składano wcześniej u przewoźnika reklamacji ani wniosku."
4. Nie wolno Ci dostarczać treści o charakterze bezprawnym. W szczególności nie wolno Ci:
    1) wgrywać fałszywych lub przerobionych biletów ani innych dokumentów;
    2) podawać nieprawdziwych danych o przejeździe, opóźnieniu lub poniesionych kosztach;
    3) podawać danych ani wgrywać dokumentów innych osób bez podstawy prawnej;
    4) wgrywać plików, które zawierają złośliwe oprogramowanie;
    5) zakłócać działania Serwisu, obchodzić jego zabezpieczeń ani korzystać z niego za pomocą automatów.
5. Dla jednego biletu, pociągu i dnia przyjmujemy jeden Wniosek – także wtedy, gdy ktoś próbuje złożyć go z innego Konta. Jeśli uważasz, że Aplikacja błędnie uznała Twój bilet za już zgłoszony, napisz do nas. Sprawdzi to człowiek z naszego zespołu.
6. **Sprawa już zgłoszona Przewoźnikowi.** Jeśli reklamacja albo wniosek w tej samej sprawie zostały już złożone u Przewoźnika, nie podpisuj Wniosku w Zwrocie: Przewoźnik dostałby dwa wnioski w jednej sprawie. Jeśli Przewoźnik nie odpowiedział w terminie albo odmówił, napisz do nas.

7. **Skutki naruszeń.** Jeśli podasz nieprawdziwe dane, wgrasz podrobiony lub przerobiony bilet albo umyślnie złożysz u Przewoźnika drugi wniosek w sprawie zleconej nam (§ 10 ust. 2), możemy wypowiedzieć Umowę o Dochodzenie Należności ze skutkiem natychmiastowym i nie przyjmować od Ciebie kolejnych Wniosków, a w przypadkach z § 6 ust. 11 pkt 2 także wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta. Za szkodę, którą przez to poniesiemy, odpowiadasz na zasadach ogólnych. O podejrzeniu przestępstwa możemy zawiadomić Przewoźnika i organy ścigania.

---

§ 6. Konto

1. Konto zakładasz w Aplikacji. Podajesz adres e-mail i hasło (co najmniej 8 znaków). Imię jest opcjonalne.
2. Z chwilą założenia Konta zawieramy bezpłatną umowę o prowadzenie Konta, na czas nieoznaczony.
3. **Potwierdzenie adresu e-mail.** Na adres e-mail Konta wysyłamy dokumenty Twoich spraw na Trwałym nośniku, dlatego adres musi być potwierdzony. Po założeniu Konta wysyłamy na niego link potwierdzający. Link działa 24 godziny i można go użyć raz. Z Konta korzystasz od razu, ale zanim podpiszesz pierwszy Wniosek albo Pełnomocnictwo i zanim wyślemy Ci informacje przed zawarciem Umowy Ramowej (§ 12 ust. 1), musisz potwierdzić adres. Nowy link wyślesz w Aplikacji, najwyżej raz na minutę i 5 razy na dobę. Link do ustawienia nowego hasła (ust. 4 pkt 2) też potwierdza adres.
4. **Hasło.** Nie udostępniaj nikomu swojego hasła. Jeśli podejrzewasz, że ktoś zna Twoje hasło, zmień je i od razu napisz do nas.
    1) Hasło zmienisz w Aplikacji (Profil → „Hasło”): podajesz obecne hasło i nowe. Na pozostałych urządzeniach wylogujemy Cię.
    2) Jeśli nie pamiętasz hasła, wybierz na ekranie logowania „Nie pamiętasz hasła?”. Na adres e-mail Konta wyślemy link do ustawienia nowego hasła. Link działa 60 minut i można go użyć raz. Ustawienie nowego hasła wylogowuje Cię na wszystkich urządzeniach i unieważnia inne linki do zmiany hasła.
    3) O każdej zmianie hasła powiadomimy Cię e-mailem.
5. **Zmiana adresu e-mail.** Adres zmienisz w Aplikacji (Profil → „Adres e-mail”): podajesz hasło i nowy adres. Na nowy adres wyślemy link potwierdzający, który działa 24 godziny. Do jego otwarcia Konto ma dotychczasowy adres. Po potwierdzeniu nowego adresu powiadomimy o zmianie dotychczasowy adres, a linki wysłane wcześniej przestaną działać.
6. **E-maile.** W Ustawieniach (sekcja „E-maile”) możesz wyłączyć e-maile o zmianie statusu Wniosku, o terminie Przewoźnika i o opóźnieniu obserwowanego pociągu. Powiadomienia w Aplikacji widzisz zawsze. Tych e-maili nie wysyłamy na niepotwierdzony adres. Nie da się wyłączyć e-maili, których wymagają przepisy albo umowa: informacji przed zawarciem Umowy Ramowej, potwierdzenia zawarcia umowy, rozliczenia każdego przelewu, faktur i przypomnień o nich oraz e-maili o Koncie (linki, zmiana hasła i adresu). Reklam ani newslettera nie wysyłamy.
7. Dane do wniosków wpisujesz raz, w Aplikacji (Profil → „Dane do wniosków”). Możesz je zmienić w każdej chwili.
    1) Zmiana imienia, nazwiska lub adresu oznacza, że przed kolejnym Wnioskiem musisz ponownie podpisać Pełnomocnictwo i potwierdzić Dane do identyfikacji.
    2) Wypłatę przelewamy na Twoje konto z Danych do wniosków z chwili, w której przygotowujemy przelew. Jeśli zmienisz numer konta wcześniej, przelejemy ją na nowe konto. Konto musi być w polskim banku.
8. Numer konta przechowujemy w postaci zaszyfrowanej. Aplikacja pokazuje tylko jego końcówkę.

9. **Usunięcie Konta.** Konto usuwasz w Aplikacji (Ustawienia → „Usuń konto”). Zanim je usuniesz, Aplikacja pokazuje, co się stanie:
    1) dopóki pieniądze z Twojej sprawy są w drodze, Konta nie usuniemy. Tak jest, gdy Wypłata wpłynęła na Rachunek środków pasażerów i nie dotarła jeszcze na Twoje konto (także gdy przelew jest wstrzymany albo Twój bank go zwrócił), gdy Przewoźnik może jeszcze zapłacić na Rachunek środków pasażerów w sprawie Wniosku, którego nie odrzucił i który się nie zakończył, albo gdy masz niezapłaconą fakturę za Prowizję. Aplikacja powie, co trzyma Konto i kiedy będzie można je usunąć. Jeśli chcesz zrezygnować z pieniędzy, na które czekasz, napisz do nas;
    2) Konto, z którego nie podpisano żadnego Wniosku, usuwamy razem ze wszystkim, co do niego należy, także z Danymi do identyfikacji i wynikami ich sprawdzenia, chyba że przepisy każą je zachować;
    3) Konto, z którego podpisano Wniosek, zamykamy: usuwamy dane osobowe, których nie musimy przechowywać – m.in. adres e-mail i hasło, Dane do wniosków z numerem konta, Pełnomocnictwo i podpisy, PDF-y Wniosków i pism, załączniki, wiadomości od Przewoźnika, historię Wniosków, szkice, obserwowane przejazdy i powiadomienia. Logowanie przestaje działać. Zostawiamy tylko dane, które musimy przechowywać na podstawie przepisów: rozliczenia Wypłat z numerem konta, na które przelaliśmy pieniądze, Prowizje, Opłaty za przelew i faktury, Dane do identyfikacji i dokumentację z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, akceptację Umowy Ramowej, a z każdego Wniosku tylko dane, do których odnoszą się te zapisy (Przewoźnik, pociąg, dzień, stacje, kwoty, stany, daty, numer Wniosku i numer biletu). Przechowujemy je przez okresy z przepisów, zwykle 5 lat (§ 12a ust. 6, Polityka prywatności);
    4) usunięcia ani zamknięcia Konta nie da się cofnąć. Każde z nich rozwiązuje umowę o prowadzenie Konta. Wcześniej możesz pobrać swoje dane (Ustawienia → Prywatność → „Eksportuj moje dane”);
    5) Wnioski już złożone u Przewoźnika zostają u niego. Po usunięciu Konta nie zobaczysz ich w Aplikacji, a odpowiedzi Przewoźnika, które przyjdą na adres Wniosku w Zwrocie, nie trafią już do Ciebie. Dlatego najlepiej usuń Konto po zakończeniu swoich spraw;
    6) po zamknięciu Konta nie przyjmiemy od Ciebie nowych Wniosków. Jeśli Przewoźnik mimo to zapłaci na Rachunek środków pasażerów (np. w sprawie, w której wcześniej odmówił), nie będziemy mieli komu przekazać tych pieniędzy i zwrócimy je nadawcy (§ 12 ust. 3).
10. **Odstąpienie od umowy o prowadzenie Konta.** Jako Konsument możesz odstąpić od umowy o prowadzenie Konta w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny i bez kosztów, w sposób opisany w § 15 ust. 3. Możesz też po prostu usunąć Konto.
11. **Wypowiedzenie przez Zwrotę.** Możemy wypowiedzieć umowę o prowadzenie Konta:
    1) z ważnego powodu, z zachowaniem 14 dni wypowiedzenia. Ważny powód to zakończenie działania Serwisu albo zmiana przepisów, która nie pozwala nam dalej świadczyć usług. Wyślemy Ci e-mail z uzasadnieniem;
    2) bez okresu wypowiedzenia – jeśli rażąco naruszasz § 5 ust. 4 (np. wgrywasz fałszywe bilety) i nie przestaniesz mimo naszego wezwania. Wyślemy Ci e-mail z uzasadnieniem.
12. Wypowiedzenie umowy o prowadzenie Konta nie wpływa na Wnioski już złożone u Przewoźnika ani na przekazanie Ci Wypłat z tych Wniosków.

§ 7. Pełnomocnictwo

1. Żebyśmy mogli złożyć Wniosek w Twoim imieniu i odebrać Wypłatę, udzielasz nam Pełnomocnictwa. Robisz to raz, w Aplikacji (Profil → „Dane do wniosków”), podpisując je w sposób opisany w § 8a. Pełną treść Pełnomocnictwa widzisz przed podpisem.
2. Pełnomocnictwo upoważnia Zwrotę do:
    1) przygotowywania i składania w Twoim imieniu do przewoźników kolejowych reklamacji oraz wniosków o zwrot kosztów lub odszkodowanie, w tym na wspólnym formularzu UE z rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2024/949;
    2) odbierania w Twoim imieniu odpowiedzi i wezwań przewoźnika w tych sprawach;
    3) składania w Twoim imieniu odwołań od nieuwzględnionej reklamacji oraz wniosków do Rzecznika Praw Pasażera Kolei w tych sprawach;
    4) odbioru w Twoim imieniu należności, które przewoźnik wypłaci w tych sprawach, na Rachunek środków pasażerów.
3. Pieniądze odebrane na podstawie ust. 2 pkt 4 przekazujemy na Twoje konto na zasadach § 12, po pobraniu Opłaty za przelew i zapłacie Prowizji na Twoje polecenie (§ 12 ust. 6).
4. Pełnomocnictwo nie wystarcza do złożenia Wniosku. Każdy Wniosek potwierdzasz osobnym podpisem. Bez niego niczego nie składamy.
5. Z umocowania z ust. 2 pkt 3 korzystamy tylko do odwołania albo wezwania do zapłaty z § 9 ust. 12 i tylko po Twoim podpisie pod tym pismem. Wniosku do Rzecznika Praw Pasażera Kolei nie składamy w Twoim imieniu: przygotowujemy go, a składasz go samodzielnie (§ 3 ust. 5).
6. Pełnomocnictwo zawiera Twoje imię, nazwisko i adres. Jeśli je zmienisz albo jeśli zmienimy treść Pełnomocnictwa, poprosimy Cię o ponowny podpis przed kolejnym Wnioskiem.
7. **Odwołanie.** Pełnomocnictwo możesz odwołać w każdej chwili. Najprościej zrobisz to w Aplikacji (Profil → „Dane do wniosków” → „Odwołaj pełnomocnictwo”). Możesz też napisać do nas e-mail albo list.
8. Skutki odwołania:
    1) Wnioski już złożone u Przewoźnika zostają u niego. Odwołanie Pełnomocnictwa ich nie wycofuje;
    2) podpisanego Wniosku, którego jeszcze nie złożyliśmy, nie złożymy bez ważnego Pełnomocnictwa. Możesz złożyć go samodzielnie – wtedy nie płacisz Prowizji (§ 10 ust. 3);
    3) przed kolejnym Wnioskiem musisz podpisać Pełnomocnictwo ponownie;
    4) odwołanie Pełnomocnictwa po złożeniu przez nas Wniosku nie zmienia zasad Prowizji i Opłaty za przelew za ten Wniosek (§ 11). Pieniądze, które Przewoźnik wypłaci w tej sprawie na Rachunek środków pasażerów, przekażemy na Twoje konto (§ 12);
    5) bez ważnego Pełnomocnictwa nie wyślemy odwołania ani wezwania do zapłaty (§ 9 ust. 12).

§ 8. Jak zawierasz Umowę o Dochodzenie Należności

1. Wniosek przygotowujesz w kreatorze w Aplikacji: podajesz, co się stało, dane pociągu i przejazdu i dane biletu oraz dodajesz bilet – PDF biletu elektronicznego, zdjęcie biletu papierowego albo zrzut ekranu z aplikacji, w której go kupiłeś. Możesz dodać też inne załączniki (np. rachunki).
2. Aplikacja pokazuje, co Ci się należy, ile może wynieść Wypłata, na jakiej podstawie i do kiedy Przewoźnik musi otrzymać Wniosek. Każdą kwotę pokazuje razem z tym, ile z niej trafi na Twoje konto po zapłacie Prowizji i pobraniu Opłaty za przelew. Gdy pociąg się spóźnił albo przepadła przesiadka, Aplikacja pyta, czy pociąg dowiózł Cię do celu. Jeśli tak, Wniosek dotyczy odszkodowania za podróż odbytą z opóźnieniem. Zwrot ceny biletu proponujemy wtedy tylko, gdy z powodu opóźnienia co najmniej 60 minut z podróży zrezygnowano albo ją przerwano. Bez odpowiedzi przyjmujemy, że pociąg dowiózł Cię do celu. Odpowiedź zapisujemy przy Wniosku i podajemy we Wniosku. Jeśli w innej sytuacji (np. gdy pociąg odwołano) możesz wybrać między odszkodowaniem a zwrotem ceny biletu, wybierasz jedno z nich.
3. Przed zamówieniem pokazujemy Ci podgląd Wniosku, zasady Prowizji i Opłaty za przelew, termin przelewu na Twoje konto, numer wpisu Zwroty do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego, informację o prawie odstąpienia od umowy i link do tego Regulaminu. Najpierw widzisz „W skrócie”: streszczenie tych zasad. Wiążące są pełne warunki (przycisk „Pokaż pełne warunki”) i ten Regulamin.
4. Żeby zamówić Usługę Dochodzenia Należności:
    1) zaznaczasz pole „Akceptuję warunki usługi, prowizję i opłatę za przelew opisane wyżej i polecam Zwrocie zapłatę prowizji z wypłaty od przewoźnika.”;
    2) zaznaczasz pole „Chcę, żeby Zwrota złożyła wniosek od razu.” – to Twoje żądanie, żebyśmy zaczęli świadczyć usługę przed upływem terminu na odstąpienie od umowy;
    3) zaznaczasz pole „Oświadczenia”, którym oświadczasz: „Dane we wniosku są prawdziwe i dokładne.” oraz „W tej sprawie nie składano wcześniej u przewoźnika reklamacji ani wniosku.” Jeśli wniosek w tej sprawie był już złożony, nie podpisuj (§ 5 ust. 6);
    4) jeśli tym podpisem zawierasz Umowę Ramową (§ 12 ust. 1) – zaznaczasz także pole „Informacje przed zawarciem umowy ramowej zostały mi przekazane. Zawieram ze Zwrotą umowę ramową o usługę przekazu: Zwrota przekaże mi pieniądze od przewoźników.”;
    5) wybierasz „Tak” albo „Nie” przy pytaniu, czy Przewoźnik może przekazać Twoje dane innym podmiotom, jeśli będzie to potrzebne do rozpatrzenia Wniosku;
    6) składasz podpis: rysujesz go albo wpisujesz imię i nazwisko (§ 8a);
    7) naciskasz przycisk **„Zamawiam z obowiązkiem zapłaty po wypłacie”**.
5. Naciśnięcie przycisku oznacza, że zamawiasz Usługę Dochodzenia Należności, polecasz nam zapłatę Prowizji z Wypłaty i zgadzasz się na pobranie z niej Opłaty za przelew (§ 11, § 12 ust. 6). Jeśli Przewoźnik nic nie wypłaci, nic nie płacisz.
6. Umowa o Dochodzenie Należności zostaje zawarta, gdy po naciśnięciu przycisku Aplikacja pokaże Wniosek jako podpisany. Każdy Wniosek to osobna umowa. Przy pierwszym Wniosku zawieramy też Umowę Ramową (§ 12 ust. 1).
7. Umowa obejmuje ten Regulamin oraz zasady Prowizji i Opłaty za przelew, które akceptujesz przy podpisie. Zapisujemy, w jakiej wersji je akceptujesz, i ich treść. Późniejsza zmiana tych zasad nie dotyczy umów już zawartych.

8. Podpisanego Wniosku nie można zmienić ani usunąć. Niepodpisany szkic możesz usunąć w każdej chwili.
9. Nie przyjmiemy zamówienia, jeśli:
    1) minął termin na złożenie wniosku u Przewoźnika;
    2) z podanych danych wynika, że nic Ci się nie należy (np. opóźnienie jest krótsze niż próg z przepisów);
    3) Wniosek dotyczy przewoźnika, do którego nie składamy wniosków, albo Przewoźnika, który jeszcze nie potwierdził wypłaty na Rachunek środków pasażerów (§ 3 ust. 4);
    4) dla tego biletu, pociągu i dnia jest już złożony Wniosek w Zwrocie (§ 5 ust. 5);
    5) z kwoty, którą wyliczamy dla Wniosku (ust. 2), na Twoje konto trafiłoby mniej niż 1,00 zł po zapłacie Prowizji i pobraniu Opłaty za przelew (czyli gdy ta kwota jest niższa niż 1,80 zł). Taki wniosek możesz złożyć samodzielnie i bezpłatnie – wtedy Przewoźnik wypłaca całą kwotę Tobie;
    6) brakuje Danych do wniosków, konta w polskim banku albo podpisanego Pełnomocnictwa;
    7) brakuje Danych do identyfikacji albo po zmianie imienia, nazwiska lub adresu nie zostały one ponownie potwierdzone (§ 12a ust. 2);
    8) adres e-mail Konta nie jest potwierdzony (§ 6 ust. 3);
    9) masz fakturę za Prowizję, której termin zapłaty minął (§ 11 ust. 10, § 12 ust. 6);
    10) nie dodałeś biletu (ust. 1).
10. Umowa o Dochodzenie Należności trwa do zakończenia sprawy: do przekazania Ci Wypłaty albo do chwili, w której wiadomo, że Przewoźnik nic nie wypłaci.

---

§ 8a. Podpis w Aplikacji

1. Wniosek, Pełnomocnictwo oraz odwołanie albo wezwanie do zapłaty (§ 9 ust. 12) podpisujesz w Aplikacji na jeden z dwóch sposobów:
    1) rysujesz podpis palcem albo myszą („Narysuj podpis”);
    2) wpisujesz imię i nazwisko („Wpisz imię i nazwisko”) – takie jak w Danych do wniosków. Kolejność imienia i nazwiska, wielkie i małe litery, polskie znaki i łączniki nie mają znaczenia. Innego imienia i nazwiska nie przyjmiemy.
2. Wpisane imię i nazwisko jest Twoim podpisem, tak samo jak podpis narysowany.
3. Dokument zapisuje podpis tak:
    1) podpis narysowany – jako obraz podpisu z dopiskiem „Podpisano w aplikacji Zwrota dnia DD.MM.RRRR, godz. GG:MM.”;
    2) podpis wpisany – jako wpisane imię i nazwisko z dopiskiem „Podpisano w aplikacji Zwrota przez wpisanie imienia i nazwiska dnia DD.MM.RRRR, godz. GG:MM.”.
4. Razem z podpisem zapisujemy sposób podpisu, datę i godzinę. Przy Wniosku i piśmie zapisujemy też adres IP, typ przeglądarki i sumę kontrolną (SHA-256) podpisanego dokumentu, a przy Pełnomocnictwie – wersję i sumę kontrolną jego treści. Dzięki temu da się wykazać, kto i kiedy podpisał dokument i że nie został zmieniony.
5. Zanim podpiszesz pierwszy Wniosek albo Pełnomocnictwo, musisz potwierdzić adres e-mail Konta (§ 6 ust. 3).

§ 9. Jak wykonujemy Usługę Dochodzenia Należności

1. **E-mail.** U Przewoźników, którzy przyjmują reklamacje e-mailem, wysyłamy Wniosek zaraz po Twoim podpisie i po wysłaniu Ci potwierdzenia zawarcia umowy (§ 14 ust. 1), na adres Przewoźnika do reklamacji, chyba że Wniosek wymaga sprawdzenia (ust. 11). Do RegioJet i UBB piszemy po angielsku, z tym samym tekstem po polsku. Dokument Wniosku (PDF) jest po polsku.
2. **Formularz POLREGIO.** POLREGIO przyjmuje wnioski tylko przez swój formularz online. Wpisuje go tam ręcznie osoba działająca w imieniu Zwroty, jako Twój pełnomocnik – zwykle w ciągu 1 dnia roboczego od Twojego podpisu, po wysłaniu Ci potwierdzenia zawarcia umowy (§ 14 ust. 1).
3. **Wypłata na Rachunek środków pasażerów.** We Wniosku prosimy Przewoźnika o wypłatę na Rachunek środków pasażerów, z numerem Wniosku w tytule przelewu (np. ZW7KQ4M2XA). Po tym numerze poznajemy, której sprawy dotyczy wpłata. Ten numer widzisz w Aplikacji przy Wniosku.
4. **Kopia Wniosku.** Podpisany Wniosek (PDF) pobierzesz w Aplikacji, gdy zostanie złożony.
5. **Gdy wysyłka się nie uda.** Aplikacja pokaże, że wysyłka się nie udała, i pozwoli ją ponowić. Możesz też złożyć Wniosek samodzielnie (§ 10 ust. 3).
6. **Gdy nie możemy złożyć Wniosku.** Jeśli nie możemy złożyć Wniosku (np. formularz Przewoźnika nie działa albo nie przyjmuje wniosku od pełnomocnika), powiadomimy Cię w Aplikacji i podamy powód. Udostępnimy Ci Wniosek i instrukcję, żeby można było złożyć go samodzielnie. Wtedy nie płacisz Prowizji.
7. **Termin Przewoźnika.** Nie składamy Wniosku po terminie Przewoźnika, bo Przewoźnik może go nie rozpatrzyć. Liczy się dzień, w którym Wniosek dotrze do Przewoźnika. Jeśli do końca terminu zostało mało czasu, Aplikacja Cię o tym uprzedzi.
8. **Odpowiedź Przewoźnika.** Przewoźnik odpowiada na adres e-mail wskazany we Wniosku:
    1) jeśli jest to adres Wniosku w Zwrocie, pokażemy odpowiedź w Aplikacji, w sekcji „Wiadomości od przewoźnika”. Gdy pozwala na to kanał Przewoźnika, prosimy też o kopię odpowiedzi na Twój adres e-mail;
    2) jeśli jest to Twój adres e-mail, odpowiedź trafi bezpośrednio do Ciebie. Możesz ją zgłosić w Aplikacji, na ekranie Wniosku: „Uznano wniosek” albo „Odrzucono”.
9. **Przypomnienia.** Przypominamy Ci w Aplikacji o terminie, w którym Przewoźnik powinien odpowiedzieć: 3 dni przed jego upływem i po jego upływie.
10. **Wypłaty nie zgłaszasz.** Wpłatę Przewoźnika widzimy sami na Rachunku środków pasażerów. Gdy wpłynie, Aplikacja pokaże ją przy Wniosku, a my przekażemy ją na Twoje konto (§ 12).
11. **Sprawdzenie przed wysłaniem.** Przed wysłaniem Wniosku porównujemy podane godziny z danymi PKP Polskie Linie Kolejowe S.A., a gdy PKP PLK ich już nie podaje albo nie odpowiada — z naszym zapisem tych danych z dnia przejazdu. Dodany bilet porównujemy z danymi Wniosku (Przewoźnik, numer biletu, pociąg, dzień przejazdu, cena), a bilet w PDF sprawdzamy także pod kątem śladów przeróbki. Jeśli coś się nie zgadza albo biletu nie da się odczytać, Wniosek przed wysłaniem sprawdza człowiek z naszego zespołu, zwykle w ciągu 1 Dnia roboczego. Może poprosić Cię o wyjaśnienie albo o bilet. Jeśli wątpliwości się potwierdzą, nie złożymy Wniosku i powiadomimy Cię o tym w Aplikacji. Wtedy nie płacisz Prowizji.

12. **Odwołanie i wezwanie do zapłaty.** Gdy Przewoźnik odrzuci Wniosek, Aplikacja zaproponuje odwołanie. Gdy minie termin na odpowiedź, a Przewoźnik nie odpowie, albo gdy uzna Wniosek, ale nie zapłaci w ciągu miesiąca od jego otrzymania, Aplikacja zaproponuje wezwanie do zapłaty. Wtedy:
    1) przygotowujemy pismo z danych Wniosku. Przed podpisem możesz je przeczytać (PDF) i dopisać swoje wyjaśnienie (najwyżej 1500 znaków);
    2) podpisujesz pismo tak jak Wniosek (§ 8a) i zaznaczasz pole „Podpisuję to pismo i proszę Zwrotę, mojego pełnomocnika, o wysłanie go do przewoźnika.”. Bez Twojego podpisu niczego nie wysyłamy;
    3) wysyłamy pismo do Przewoźnika tak jak Wniosek: e-mailem albo w formularzu Przewoźnika (ust. 1 i 2);
    4) na odpowiedź na odwołanie liczymy Przewoźnikowi 30 dni, a wezwanie daje mu 14 dni na zapłatę – od złożenia pisma. Przypominamy Ci o tym terminie 3 dni przed jego upływem i po jego upływie;
    5) w sprawie składamy jedno pismo: odwołanie albo wezwanie. Jeśli Przewoźnik znów odmówi, nie odpowie lub nie zapłaci w terminie pisma (po odwołaniu, gdy uzna Wniosek: w ciągu miesiąca od złożenia odwołania) albo nie uda nam się złożyć pisma w jego formularzu, przygotujemy wniosek do Rzecznika Praw Pasażera Kolei (PDF z instrukcją). Składasz go samodzielnie, e-mailem albo listem, a potem oznaczasz to w Aplikacji przyciskiem „Wniosek jest złożony u Rzecznika”;
    6) za pismo i za wniosek do Rzecznika nie płacisz osobno. O Prowizji w takiej sprawie mówi § 11 ust. 6 pkt 6 i 7.

    Pisma nie proponujemy, gdy pieniądze od Przewoźnika już wpłynęły albo zgłoszono zapłatę bezpośrednio (§ 10 ust. 6), ani przy Przewoźnikach, do których piszemy po angielsku (RegioJet, UBB): tam odwołanie albo wezwanie wysyłasz samodzielnie. Pisma nie wyślemy, gdy Pełnomocnictwo jest odwołane (§ 7 ust. 8 pkt 5).

---

§ 10. Gdy wniosek składasz samodzielnie

1. Zawsze możesz złożyć wniosek samodzielnie, bezpłatnie, bezpośrednio u Przewoźnika.
2. Gdy Usługa Dochodzenia Należności jest zamówiona, nie składaj w tej samej sprawie drugiego wniosku, dopóki sprawa się nie zakończy. Dwa wnioski mogą opóźnić rozpatrzenie sprawy. Jeśli Przewoźnik skontaktuje się z Tobą w tej sprawie bezpośrednio, poinformuj nas.
3. Jeśli nie złożyliśmy Wniosku – bo wysyłka się nie udała, nie mogliśmy złożyć go w formularzu Przewoźnika albo Pełnomocnictwo odwołano przed jego złożeniem – możesz złożyć go samodzielnie i potwierdzić to w Aplikacji przyciskiem „Wniosek jest złożony” (i potwierdzeniem „Tak, jest złożony”). Wtedy Prowizja nie jest należna.
4. Jeśli w sytuacji z ust. 3 złożysz Wniosek przygotowany przez nas, Przewoźnik wypłaci pieniądze na Rachunek środków pasażerów, bo tak stoi we Wniosku. Przekażemy je na Twoje konto bez Prowizji, pobierając tylko Opłatę za przelew.
5. Przycisk „Wniosek jest złożony” pojawia się tylko wtedy, gdy nie złożyliśmy Wniosku.
6. **Zapłata bezpośrednio do Ciebie.** Jeśli w sprawie, w której złożyliśmy Wniosek, Przewoźnik zapłaci bezpośrednio Tobie, a nie na Rachunek środków pasażerów, zgłoś to w ciągu 7 dni: w Aplikacji przyciskiem „Przewoźnik zapłacił mi bezpośrednio” albo e-mailem. Podaj kwotę i datę zapłaty i dołącz potwierdzenie przelewu (zdjęcie albo PDF). Prowizję płacisz wtedy na zasadach § 11 ust. 10. Pomyłkowe zgłoszenie z Aplikacji możesz cofnąć w Aplikacji w ciągu 24 godzin. Jeśli w tym czasie Przewoźnik zapłaci także na Rachunek środków pasażerów, zgłoszenie anulujemy i przekażemy Ci Wypłatę na zasadach § 12.

§ 11. Prowizja i Opłata za przelew

1. **Prowizja** wynosi **25% Wypłaty**. To kwota brutto: zawiera 23% VAT. Zaokrąglamy ją do pełnego grosza (od połowy grosza w górę). Prowizja nigdy nie jest wyższa niż Wypłata. Od Wypłaty 18,00 zł lub wyższej Prowizja nie jest wyższa niż nadwyżka Wypłaty ponad 17,99 zł, więc z wyższej Wypłaty nigdy nie dostaniesz mniej niż z niższej.
2. **Opłata za przelew** wynosi **0,80 zł** od każdego przekazania Wypłaty na Twoje konto, także wtedy, gdy Prowizja nie jest należna. Opłata nie jest wyższa niż kwota pozostała po zapłacie Prowizji.
3. Opłatę za przelew pobieramy z Wypłaty, a Prowizję płacisz z Wypłaty na podstawie swojego polecenia (§ 12 ust. 6), zanim przelejemy Ci resztę. Osobno nic nie płacisz, chyba że odwołasz polecenie albo Przewoźnik zapłaci Ci bezpośrednio (ust. 10).
4. Przykłady:

Wypłata	Prowizja	Opłata za przelew	Na Twoje konto
40,00 zł	10,00 zł	0,80 zł	29,20 zł
49,75 zł	12,44 zł	0,80 zł	36,51 zł
20,00 zł	2,01 zł	0,80 zł	17,19 zł
15,00 zł	0,00 zł	0,80 zł	14,20 zł
0,50 zł	0,00 zł	0,50 zł	0,00 zł
0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł	0,00 zł

   W Prowizji 10,00 zł jest 1,87 zł VAT, w 12,44 zł – 2,33 zł VAT, a w 2,01 zł – 0,38 zł VAT. Od Wypłaty 20,00 zł Prowizja wynosi 2,01 zł, bo nie może być wyższa niż nadwyżka ponad 17,99 zł. Od Wypłaty 15,00 zł nie ma Prowizji, bo jest niższa niż 18,00 zł.
5. Prowizja jest należna, gdy Przewoźnik zapłaci w sprawie, w której złożyliśmy Wniosek: na Rachunek środków pasażerów albo bezpośrednio Tobie (ust. 10). Dotyczy to także zapłaty na drugi wniosek w tej samej sprawie, złożony samodzielnie, zanim Przewoźnik odpowiedział na nasz Wniosek (§ 10 ust. 2).

6. Prowizja nie jest należna, gdy:
    1) Przewoźnik nic nie wypłacił;
    2) Wypłata wynosi mniej niż 18,00 zł;
    3) nie złożyliśmy Wniosku, a złożono go samodzielnie (§ 9 ust. 6, § 10 ust. 3);
    4) Przewoźnik zapłacił na podstawie wniosku złożonego samodzielnie przed zawarciem z nami Umowy o Dochodzenie Należności;
    5) od Umowy o Dochodzenie Należności odstąpiono (§ 15);
    6) Przewoźnik odrzucił nasz Wniosek, a zapłacił dopiero po odwołaniu, po postępowaniu przed Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei albo w sądzie – także wtedy, gdy odwołanie przygotowaliśmy i wysłaliśmy my, na Twoją prośbę (§ 9 ust. 12);
    7) sprawę skierowano do Rzecznika Praw Pasażera Kolei i oznaczono to w Aplikacji przyciskiem „Wniosek jest złożony u Rzecznika” (§ 9 ust. 12 pkt 5).

    Wezwanie do zapłaty (§ 9 ust. 12) nie znosi Prowizji: Przewoźnik nie odmówił, więc Prowizja jest należna jak przy Wniosku. W sytuacjach z pkt 4–6 napisz do nas, chyba że odwołanie wysłaliśmy my – wtedy, tak jak w sytuacji z pkt 7, Prowizji nie naliczymy. Jeśli Prowizja została już zapłacona, zwrócimy ją (§ 13 ust. 3).
7. Prowizję płacisz i Opłatę za przelew pobieramy raz na Wniosek. Jeśli Przewoźnik zapłaci w tej samej sprawie drugi raz (np. dopłaci resztę), drugą wpłatę przekażemy Ci w całości: bez drugiej Prowizji i bez drugiej Opłaty za przelew. Najpierw sprawdzimy ją z Przewoźnikiem (§ 12 ust. 7 pkt 3). Jeśli Twój bank zwróci nasz przelew i przelejemy pieniądze ponownie, to nie jest nowy przekaz i nie pobierzemy drugiej Opłaty za przelew.
8. Poza Prowizją i Opłatą za przelew nie pobieramy żadnych opłat: ani z góry, ani abonamentu, ani za prowadzenie Konta.
9. Jeśli Przewoźnik zażąda zwrotu Wypłaty albo jej części, napisz do nas. Odpowiednio obniżymy Prowizję albo zwrócimy jej część.
10. **Zapłata bezpośrednio do Ciebie.** Jeśli Przewoźnik zapłacił bezpośrednio Tobie (§ 10 ust. 6), Prowizję liczymy tak samo jak od Wypłaty: 25% kwoty, którą zapłacił Przewoźnik, od kwoty niższej niż 18,00 zł Prowizji nie ma, a od 18,00 zł nie jest wyższa niż nadwyżka ponad 17,99 zł. Fakturę wystawimy po upływie 24 godzin od zgłoszenia w Aplikacji, a gdy podasz kwotę niższą niż we Wniosku, po potwierdzeniu jej u Przewoźnika; jeśli Przewoźnik poda inną kwotę, faktura będzie na nią. Prowizję płacisz przelewem w ciągu 14 dni od otrzymania faktury, którą wyślemy Ci e-mailem i pokażemy w Aplikacji. Opłaty za przelew wtedy nie pobieramy. Fakturę wystawimy na tej samej podstawie, jeśli o zapłacie dowiemy się od Przewoźnika. Dopóki nie zapłacisz faktury, której termin minął, nie przyjmiemy od Ciebie nowego Wniosku. Jeśli Przewoźnik zapłaci w tej sprawie także na Rachunek środków pasażerów, wyjaśnimy to z nim (§ 12 ust. 7 pkt 3).

§ 12. Wypłata: Usługa Przekazu (umowa ramowa)

1. **Umowa Ramowa.** Przy podpisie pierwszego Wniosku zawieramy z Tobą Umowę Ramową o Usługę Przekazu, na czas nieoznaczony. Jej treść określa dokument „Umowa ramowa o świadczenie usługi przekazu pieniężnego” (zwrota.pl/umowa-ramowa), a w sprawach w nim nieuregulowanych stosuje się ten Regulamin. Zanim podpiszesz pierwszy Wniosek, wysyłamy Ci ten dokument e-mailem w PDF (z informacjami przed zawarciem umowy), na potwierdzony adres e-mail Konta (§ 6 ust. 3), a Aplikacja pokazuje te informacje na osobnym ekranie. Umowę Ramową zawierasz, zaznaczając pole „Informacje przed zawarciem umowy ramowej zostały mi przekazane. Zawieram ze Zwrotą umowę ramową o usługę przekazu: Zwrota przekaże mi pieniądze od przewoźników.” i podpisując Wniosek (§ 8 ust. 4 pkt 4). Każde przekazanie Wypłaty na Twoje konto to osobna transakcja płatnicza w ramach tej umowy. Dokument umowy i Regulamin w PDF dostajesz też w e-mailu z potwierdzeniem zawarcia umowy (§ 14 ust. 1), a w czasie trwania umowy możesz w każdej chwili poprosić nas o ich kopię.
2. **Rachunek środków pasażerów.** Przewoźnik wypłaca pieniądze na Rachunek środków pasażerów w banku krajowym. Od wpływu do przelewu na Twoje konto trzymamy na nim wyłącznie pieniądze pasażerów, oddzielnie od pieniędzy Zwroty, i nie używamy ich na własne cele. Są chronione przez to oddzielenie, na zasadach art. 117o ustawy o usługach płatniczych, i nie są objęte systemem gwarantowania depozytów Bankowego Funduszu Gwarancyjnego jako Twoje środki. Nie są lokatą i nie są dla Ciebie oprocentowane.
3. **Przypisanie wpłaty.** Wpłatę przypisujemy do Wniosku po numerze Wniosku w tytule przelewu, i tylko wtedy, gdy przyszła z rachunku, z którego płaci Przewoźnik tego Wniosku. Wpłatę, której nie da się przypisać, wyjaśniamy z Przewoźnikiem. Jeśli nie przypiszemy jej w ciągu 14 dni, zwracamy ją nadawcy.
4. **Termin.** Wypłatę, po pobraniu Opłaty za przelew i zapłacie Prowizji na Twoje polecenie, przelewamy na Twoje konto tak, aby trafiła do Twojego banku **najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego po dniu, w którym wpłynęła na Rachunek środków pasażerów**. Jeśli wpłynęła w sobotę albo w dzień ustawowo wolny od pracy, termin kończy się z końcem pierwszego Dnia roboczego po nim.
5. **Tylko polskie konta.** Przelewamy wyłącznie w złotych, na rachunek prowadzony w Polsce (numer zaczyna się od PL), podany w Danych do wniosków, którego jesteś posiadaczem. Sprawdzamy to przy weryfikacji tożsamości (§ 12a ust. 3).
6. **Opłata za przelew i zapłata Prowizji.** Opłatę za przelew pobieramy z Wypłaty przed przelewem na Twoje konto. Prowizję płacisz z Wypłaty na podstawie polecenia zapłaty Prowizji, które dajesz nam przy podpisie Wniosku; wykonujemy je w dniu przelewu, osobną transakcją, bez opłat. Polecenie możesz odwołać w każdej chwili, zanim Wypłata wpłynie na Rachunek środków pasażerów (w Aplikacji przy Wniosku, e-mailem albo listem). Wtedy przelejemy Ci całą Wypłatę pomniejszoną tylko o Opłatę za przelew, a Prowizję zapłacisz przelewem w ciągu 14 dni od otrzymania faktury. Dopóki nie zapłacisz faktury, której termin minął, nie przyjmiemy od Ciebie nowego Wniosku. W Aplikacji i w powiadomieniu pokazujemy osobno: ile wypłacił Przewoźnik, zapłatę Prowizji, Opłatę za przelew i kwotę przelaną na Twoje konto. Jeśli nic nie zostaje, nie robimy przelewu.

7. **Kiedy przelew może się opóźnić.** Wstrzymujemy przelew, dopóki nie usuniemy przeszkody, gdy:
    1) w Danych do wniosków nie ma numeru konta albo konto nie jest w polskim banku;
    2) nie potwierdziliśmy jeszcze Twojej tożsamości (§ 12a ust. 3);
    3) Przewoźnik zapłacił ponad dwa razy więcej, niż żąda Wniosek, albo zapłacił w tej sprawie drugi raz – wtedy sprawdzamy kwotę z Przewoźnikiem;
    4) wymagają tego przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu albo przepisy o sankcjach.

    W sytuacjach z pkt 1 i 2 powiadomimy Cię w Aplikacji, co trzeba zrobić. Po usunięciu przeszkody przelejemy pieniądze niezwłocznie, najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego.
8. **Zwrot przelewu przez Twój bank.** Jeśli Twój bank zwróci przelew (np. konto jest zamknięte), poprosimy Cię w Aplikacji o inny numer konta i przelejemy pieniądze ponownie.
9. **Informacje o przelewie.** Po każdym przelewie pokazujemy w Aplikacji i w powiadomieniu, a także wysyłamy e-mailem: kwotę Wypłaty, zapłatę Prowizji, Opłatę za przelew, przelaną kwotę, datę przelewu i końcówkę numeru konta. Historię Wypłat widzisz przy każdym Wniosku.
10. **Wypowiedzenie przez Ciebie.** Możesz wypowiedzieć Umowę Ramową w każdej chwili, bez opłat, e-mailem albo listem. Nie przyjmiemy wtedy od Ciebie nowych Wniosków. Pieniądze, które Przewoźnik wypłaci w sprawach z Wniosków już podpisanych, przekażemy na Twoje konto na zasadach z tego paragrafu.
11. **Wypowiedzenie przez Zwrotę.** Możemy wypowiedzieć Umowę Ramową z zachowaniem 2 miesięcy wypowiedzenia, z ważnego powodu (zakończenie działalności, utrata wpisu do rejestru, zmiana przepisów, która nie pozwala nam świadczyć usługi). Pieniądze, które już przyjęliśmy albo przyjmiemy dla Ciebie w sprawach z Wniosków już podpisanych, przekażemy wtedy na Twoje konto na zasadach z tego paragrafu. Jeśli nie możemy zastosować środków bezpieczeństwa finansowego wymaganych przez przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (§ 12a ust. 5), nie wykonujemy przekazu i rozwiązujemy Umowę Ramową bez okresu wypowiedzenia. Wypłatę zwracamy wtedy Przewoźnikowi (nadawcy), chyba że przepisy nakazują nam ją zamrozić lub wstrzymać. Poinformujemy Cię o tym, ale bez podania przyczyny, jeśli jej ujawnienia zabraniają przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy.

---

§ 12a. Weryfikacja tożsamości i przeciwdziałanie praniu pieniędzy

1. Jako instytucja płatnicza jesteśmy instytucją obowiązaną w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Dlatego musimy wiedzieć, komu przekazujemy pieniądze.

2. **Dane do identyfikacji.** Przed podpisem pierwszego Wniosku podajesz w Aplikacji (Profil → „Dane do wniosków” → „Dane do identyfikacji”):
    1) obywatelstwo;
    2) numer PESEL, a jeśli go nie masz – datę i państwo urodzenia;
    3) rodzaj, kraj wydania oraz serię i numer dokumentu tożsamości;
    4) potwierdzenie, że adres w Danych do wniosków jest adresem Twojego zamieszkania;
    5) oświadczenie, czy zajmujesz eksponowane stanowisko polityczne, jesteś członkiem rodziny takiej osoby albo jej bliskim współpracownikiem;
    6) oświadczenie, że działasz we własnym imieniu i na własny rachunek.

    Imię, nazwisko i adres bierzemy z Danych do wniosków. Oświadczenia składasz pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia. Jeśli zmienisz imię, nazwisko lub adres, poprosimy Cię o ponowne potwierdzenie Danych do identyfikacji.
3. **Weryfikacja tożsamości.** Przed pierwszą Wypłatą potwierdzamy, że jesteś osobą, za którą się podajesz, i że Twoje konto należy do Ciebie. Tożsamość potwierdzamy w jeden z tych sposobów:
    1) rozmowa wideo, w której pokazujesz dokument tożsamości;
    2) usługa tożsamości elektronicznej (np. logowanie przez bank albo mObywatel);
    3) inny sposób, o którym napiszemy Ci e-mailem.

    Uzupełniająco możemy poprosić o przelew 0,01 zł z Twojego konta na rachunek, który Ci wskażemy – nazwa nadawcy i numer konta muszą się zgadzać z Twoimi danymi. Taki przelew potwierdza tylko, że konto należy do Ciebie; sam nie potwierdza tożsamości. Napiszemy do Ciebie, jak to zrobić. Weryfikację przeprowadzamy raz – kolejne Wypłaty jej nie wymagają, chyba że zmienisz dane albo konto.
4. Przy każdym przekazaniu pieniędzy stosujemy też inne środki, których wymagają przepisy: oceniamy ryzyko i sprawdzamy, czy możemy przekazać Ci pieniądze zgodnie z przepisami o sankcjach. O wyniku tych sprawdzeń przepisy mogą zabraniać nam informować.
5. Jeśli nie podasz Danych do identyfikacji, nie przejdziesz weryfikacji albo nie możemy zastosować środków, których wymagają przepisy, nie przyjmiemy Wniosku albo wstrzymamy przelew (§ 12 ust. 7). Jeśli nie da się tego usunąć, nie wykonamy przekazu, a Wypłatę zwrócimy Przewoźnikowi (§ 12 ust. 11). Gdy przepisy tego wymagają, zawiadamiamy właściwe organy i nie informujemy o tym.
6. Dane do identyfikacji, dokumentację weryfikacji i zapisy o przekazanych pieniądzach przechowujemy przez 5 lat od dnia, w którym zakończyła się nasza współpraca, także po usunięciu Konta. Tak każą przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy. Jeśli współpraca się nie zaczęła (nie podpisano Wniosku ani Umowy Ramowej), usuwamy je razem z Kontem, chyba że przepisy każą je zachować. Szczegóły są w Polityce prywatności.
7. Numer PESEL i numer dokumentu przechowujemy zaszyfrowane. Aplikacja pokazuje tylko ich końcówki.

§ 13. Faktury i zwroty

1. Jeśli jesteś Konsumentem, fakturę za Prowizję i Opłatę za przelew wystawimy na Twoje żądanie. Napisz do nas e-mail w ciągu 3 miesięcy od końca miesiąca, w którym Przewoźnik dokonał Wypłaty. Podaj adres e-mail Konta i numer Wniosku (ZW…). Na fakturze wpiszemy imię, nazwisko i adres z Danych do wniosków, chyba że podasz inne. Fakturę wyślemy Ci e-mailem w PDF. Prosząc o nią e-mailem, zgadzasz się na fakturę elektroniczną. Jeśli wolisz papierową, napisz o tym.
2. Jeśli korzystasz z Serwisu jako przedsiębiorca, napisz do nas przed Wypłatą. Podaj NIP i nazwę firmy. Wystawimy fakturę w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF), a jej kopię wyślemy Ci e-mailem.
3. Zwrot Prowizji (np. po uwzględnieniu reklamacji albo po odstąpieniu od umowy) wykonujemy przelewem na Twoje konto z Danych do wniosków, chyba że wskażesz inny rachunek. Zwrot nic Cię nie kosztuje.
4. Jeśli zwrócimy Prowizję albo jej część, a wystawiliśmy Ci fakturę, wystawimy też fakturę korygującą.

§ 14. Potwierdzenie umowy i dokumenty

1. Po zawarciu Umowy o Dochodzenie Należności, a przed złożeniem Wniosku u Przewoźnika, wyślemy Ci na adres e-mail Konta potwierdzenie zawarcia umowy. Potwierdzenie zawiera:
    1) informacje o nas, o Usłudze Dochodzenia Należności, o Usłudze Przekazu, Prowizji, Opłacie za przelew i prawie odstąpienia od umowy, z ostatnim dniem terminu na odstąpienie;
    2) zasady Prowizji i Opłaty za przelew, które akceptujesz przy podpisie;
    3) treść Twojego żądania, żebyśmy złożyli Wniosek od razu, z datą i godziną;
    4) wzór formularza odstąpienia od umowy;
    5) ten Regulamin w PDF, w załączniku.
2. Regulamin jest dostępny bezpłatnie na zwrota.pl/regulamin i w Aplikacji (Ustawienia → Dokumenty). Możesz go pobrać jako PDF (zwrota.pl/regulamin.pdf), zapisać i wydrukować.
3. Dokumenty każdego złożonego Wniosku (PDF) pobierzesz w Aplikacji.

§ 15. Odstąpienie od umowy

1. Jako Konsument możesz odstąpić od Umowy o Dochodzenie Należności **w ciągu 14 dni od jej zawarcia**, czyli od dnia podpisania Wniosku. Dnia podpisu nie liczymy. Jeśli ostatni dzień terminu wypada w sobotę albo w dzień ustawowo wolny od pracy, termin kończy się w najbliższy dzień roboczy. Dokładną datę podajemy w potwierdzeniu zawarcia umowy (§ 14 ust. 1). Nie musisz podawać przyczyny. Odstąpienie nic Cię nie kosztuje.
2. Do zachowania terminu wystarczy, że wyślesz oświadczenie przed jego upływem.

3. Oświadczenie o odstąpieniu możesz wysłać:
    1) e-mailem na kontakt@zwrota.pl;
    2) listem na adres: ZWROTA sp. z o.o., ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice.

    Możesz użyć wzoru formularza z Załącznika nr 1, ale nie musisz. Napisz, którego Wniosku dotyczy odstąpienie (np. pociąg, data przejazdu, numer biletu albo numer Wniosku ZW…), i podaj adres e-mail Konta.
4. Otrzymanie oświadczenia wysłanego e-mailem potwierdzimy Ci niezwłocznie e-mailem.
5. Przy podpisie prosisz, żebyśmy złożyli Wniosek od razu. Dlatego w chwili odstąpienia Wniosek zwykle jest już u Przewoźnika. Mimo to **prawo odstąpienia przysługuje Ci przez pełne 14 dni** – także wtedy, gdy przed ich upływem złożymy Wniosek albo Przewoźnik dokona Wypłaty.
6. Skutki odstąpienia od Umowy o Dochodzenie Należności:
    1) umowę uważa się za niezawartą;
    2) nie płacisz Prowizji ani żadnej innej kwoty za to, co zrobiliśmy przed odstąpieniem – także wtedy, gdy Przewoźnik później dokona Wypłaty na Wniosek, który złożyliśmy;
    3) jeśli Prowizja za ten Wniosek została już zapłacona, zwrócimy ją niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania Twojego oświadczenia (§ 13 ust. 3);
    4) Wniosek złożony u Przewoźnika jest Twoim wnioskiem. Odstąpienie go nie wycofuje: Przewoźnik go rozpatrzy i wypłaci pieniądze na Rachunek środków pasażerów, bo tak stoi we Wniosku. Przekażemy je na Twoje konto bez Prowizji, pobierając tylko Opłatę za przelew – to opłata za Usługę Przekazu (§ 12), nie za Usługę Dochodzenia Należności. Jeśli chcesz wycofać Wniosek, napisz do Przewoźnika;
    5) po odstąpieniu nie podejmujemy w tej sprawie dalszych czynności poza przekazaniem Ci pieniędzy z pkt 4. Odpowiedzi Przewoźnika, które przyjdą na adres Wniosku w Zwrocie, nadal pokażemy Ci w Aplikacji;
    6) jeśli nie złożyliśmy jeszcze Wniosku (np. czeka na złożenie w formularzu POLREGIO), nie złożymy go.
7. **Odstąpienie od Umowy Ramowej.** Jako Konsument możesz też odstąpić od Umowy Ramowej w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny, w ten sam sposób (ust. 2–4). Nie przyjmiemy wtedy od Ciebie nowych Wniosków. Pieniądze, które przyjęliśmy albo przyjmiemy dla Ciebie w sprawach z Wniosków już podpisanych, przekażemy na Twoje konto bez Opłaty za przelew.
8. Odstąpienie od Umowy o Dochodzenie Należności dotyczy jednego Wniosku. Jeśli nie chcesz, żebyśmy działali za Ciebie także w przyszłości, odwołaj Pełnomocnictwo (§ 7 ust. 7).

---

§ 16. Odpowiedzialność

1. Dbamy o to, żeby Wniosek był kompletny, miał właściwą podstawę prawną i trafił do Przewoźnika w terminie.
2. **Nie gwarantujemy Wypłaty ani jej kwoty.** O Wypłacie i jej wysokości decyduje Przewoźnik. Przewoźnik może odmówić, np. gdy opóźnienie wynikło z nadzwyczajnych okoliczności, albo nie wypłacać małych kwot.

3. Kwoty pokazywane w Serwisie przed Wypłatą to szacunek, oparty na przepisach i regulaminach Przewoźników oraz na danych, które podajesz. Nie są poradą prawną. Powiadomienia o opóźnieniach obserwowanych pociągów („Moje przejazdy") opieramy na danych PKP Polskie Linie Kolejowe S.A. Mogą przyjść później albo wcale, jeśli te dane są niepełne lub spóźnione. Wniosek możesz złożyć także bez powiadomienia. Na tych samych danych opiera się „Na żywo" (§ 3 ust. 1 pkt 6): pokazuje stan pociągu orientacyjnie, a godziny oznaczone jako szacunek nie są danymi PKP PLK.
4. Odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Dochodzenia Należności na zasadach Kodeksu cywilnego. Za zgodność z umową usług cyfrowych (Konto, Aplikacja) odpowiadamy wobec Konsumentów na zasadach ustawy o prawach konsumenta.
5. Za przekazanie Wypłaty na Twoje konto (Usługa Przekazu) odpowiadamy na zasadach ustawy o usługach płatniczych. Przelew wykonujemy na numer konta z Danych do wniosków. Jeśli ten numer jest błędny, nie odpowiadamy za przelew wykonany zgodnie z nim, ale pomożemy odzyskać pieniądze, bez dodatkowych opłat.
6. Nie odpowiadamy za decyzje Przewoźnika, za to, kiedy Przewoźnik zapłaci, ani za to, że Przewoźnik zapłaci na inny rachunek niż wskazany we Wniosku. Nie odpowiadamy też za skutki podania przez Ciebie nieprawdziwych lub niepełnych danych.
7. Możemy czasowo przerwać działanie Serwisu z powodu prac technicznych. O planowanych przerwach staramy się uprzedzać w Serwisie. Przerwa nie zmienia terminu przelewu z § 12 ust. 4.
8. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw, które przysługują Ci jako Konsumentowi na podstawie przepisów, od których nie można odstąpić w umowie.

---

§ 17. Reklamacje

1. Reklamację dotyczącą naszych usług (Konta, Aplikacji, Wniosku, Wypłaty, Prowizji albo Opłaty za przelew) możesz złożyć:
    1) e-mailem na kontakt@zwrota.pl;
    2) listem na adres: ZWROTA sp. z o.o., ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice;
    3) telefonicznie pod numerem +48 601 870 257 – jeśli dotyczy Wypłaty, Prowizji albo Opłaty za przelew.
2. Napisz w reklamacji: swoje imię i nazwisko, adres e-mail Konta, czego dotyczy reklamacja (np. pociąg i data przejazdu albo numer Wniosku ZW…), co się stało i czego żądasz. Jeśli czegoś zabraknie, poprosimy Cię o uzupełnienie.
3. Na reklamację odpowiemy w ciągu **14 dni od jej otrzymania**, e-mailem – albo listem, jeśli o to poprosisz.
4. **Reklamacje dotyczące Wypłaty** (przelewu na Twoje konto, jego terminu i kwoty, Prowizji albo Opłaty za przelew) rozpatrujemy na zasadach przepisów o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego:
    1) odpowiemy w ciągu **15 Dni roboczych** od otrzymania reklamacji;
    2) w szczególnie skomplikowanej sprawie możemy przedłużyć ten termin do **35 Dni roboczych**. Wtedy w ciągu 15 Dni roboczych napiszemy Ci, dlaczego nie możemy odpowiedzieć wcześniej, co jeszcze musimy ustalić i kiedy odpowiemy;
    3) odpowiedź wyślemy listem albo, jeśli o to poprosisz, e-mailem.
5. Jeśli nie odpowiemy w terminie, uważa się, że uznaliśmy reklamację.

6. Przelew, który nie doszedł, doszedł w złej kwocie albo nie był przez Ciebie zlecony, zgłoś nam niezwłocznie, nie później niż w ciągu 13 miesięcy od dnia przelewu.
7. Jeśli nie uwzględnimy reklamacji w całości, w odpowiedzi napiszemy, że zgadzamy się na mediację przed Śląskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach, i podamy adres jego strony internetowej (§ 18). W sprawie Wypłaty napiszemy też, że możesz zwrócić się do Rzecznika Finansowego.
8. Reklamacja dotycząca samego przejazdu (opóźnienie, odwołanie pociągu, warunki podróży) to sprawa z Przewoźnikiem. Właśnie taką reklamację albo wniosek składamy za Ciebie w ramach Usługi Dochodzenia Należności. Przewoźnik rozpatruje ją według przepisów i swojego regulaminu.

---

§ 18. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Wyrażamy zgodę na mediację przed Śląskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach (Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach, ul. Brata Alberta 4, 40-020 Katowice, www.katowice.wiih.gov.pl). Mediacja jest dobrowolna i bezpłatna. Możesz z niej skorzystać, gdy nasza odpowiedź na reklamację Cię nie zadowoli.
2. W sporze dotyczącym Wypłaty, Prowizji albo Opłaty za przelew możesz złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu do Rzecznika Finansowego (rf.gov.pl), po rozpatrzeniu Twojej reklamacji przez nas.
3. Możesz też skorzystać z bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo organizacji konsumenckich.
4. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Informacje znajdziesz na polubowne.uokik.gov.pl.
5. Skargę na nas jako instytucję płatniczą możesz złożyć do Komisji Nadzoru Finansowego (knf.gov.pl).
6. Unijna platforma ODR do rozstrzygania sporów online nie działa od 20 lipca 2025 r.
7. Spór z Przewoźnikiem możesz skierować do Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego (pasazer.gov.pl), po złożeniu reklamacji u Przewoźnika.
8. Więcej informacji podajemy na stronie „Pozasądowe rozwiązywanie sporów” na zwrota.pl. Skorzystanie z tych sposobów jest dobrowolne i nie zamyka Ci drogi do sądu.

---

§ 19. Dane osobowe

1. Administratorem Twoich danych osobowych jest Zwrota.
2. Dane z Wniosku przekazujemy Przewoźnikowi, bo bez tego nie możemy złożyć Wniosku. Numer Twojego konta i imię i nazwisko jego właściciela przekazujemy bankowi, który prowadzi Rachunek środków pasażerów, w zleceniu przelewu na Twoje konto.
3. Dane do identyfikacji przetwarzamy, bo wymagają tego od nas przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (§ 12a).
4. Szczegóły – cele, podstawy prawne, odbiorców, okres przechowywania danych i Twoje prawa – opisujemy w Polityce prywatności na Stronie i w Aplikacji.

§ 20. Przedsiębiorca na prawach konsumenta

1. Jeśli jesteś osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą i zawierasz z nami umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością, ale z treści umowy wynika, że nie ma ona dla Ciebie charakteru zawodowego, stosujemy wobec Ciebie przepisy o odstąpieniu od umowy (§ 15) oraz o zgodności usług cyfrowych z umową tak jak wobec Konsumenta.
2. Chronią Cię też przepisy o niedozwolonych postanowieniach umownych, tak jak Konsumenta.
3. Dobrowolnie stosujemy wobec Ciebie także zasady reklamacji z § 17.

§ 21. Zmiany Regulaminu

1. Możemy zmienić Regulamin z ważnych przyczyn:
    1) zmiany przepisów albo decyzji lub orzeczenia, które nas dotyczą, w tym decyzji Komisji Nadzoru Finansowego;
    2) zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, w tym dodania lub wycofania Przewoźnika albo nowej funkcji;
    3) zmiany sposobu przekazywania Wypłat, wysokości Opłaty za przelew albo banku, który prowadzi Rachunek środków pasażerów;
    4) potrzeby poprawy bezpieczeństwa Serwisu albo przeciwdziałania nadużyciom;
    5) zmiany naszych danych.
2. O zmianie poinformujemy Cię e-mailem i w Aplikacji co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie. Pokażemy, co się zmienia.
3. O zmianie, która dotyczy Umowy Ramowej (Usługi Przekazu, w tym Opłaty za przelew), poinformujemy Cię e-mailem co najmniej 2 miesiące przed jej wejściem w życie. Jeśli przed tym dniem nie zgłosisz sprzeciwu, uznajemy, że zgadzasz się na zmianę. Jeśli zgłosisz sprzeciw, Umowa Ramowa wygaśnie dzień przed wejściem zmiany w życie. Do tego dnia możesz też wypowiedzieć Umowę Ramową bez opłat.
4. Zmiana nie dotyczy Wniosków podpisanych przed jej wejściem w życie. Do nich stosujemy Regulamin oraz Prowizję i Opłatę za przelew z chwili podpisu Wniosku.
5. Jeśli nie akceptujesz zmiany, możesz przed jej wejściem w życie usunąć Konto (§ 6 ust. 9) i wypowiedzieć Umowę Ramową (§ 12 ust. 10).

§ 22. Postanowienia końcowe

1. Do umów z nami stosujemy prawo polskie. Jeśli jesteś Konsumentem i zwykle przebywasz w innym państwie, nie tracisz ochrony, którą dają Ci bezwzględnie obowiązujące przepisy tego państwa.
2. Spory rozstrzyga sąd właściwy według przepisów ogólnych.
3. Umowy zawieramy w języku polskim i w tym języku się z Tobą porozumiewamy. Jeśli korzystasz z Aplikacji po angielsku, potwierdzenie zawarcia umowy (§ 14 ust. 1) dostaniesz po polsku, ze streszczeniem po angielsku.

4. Regulamin w tej wersji (z 21 października 2026 r.) obowiązuje od dnia rozpoczęcia świadczenia usług, po wpisie Zwroty jako małej instytucji płatniczej do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego. Dzień rozpoczęcia świadczenia usług i numer wpisu podamy na Stronie i w Aplikacji.

Załącznik nr 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy

(wzór z załącznika nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta)

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat: ZWROTA sp. z o.o., ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice, adres e-mail: kontakt@zwrota.pl

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

……

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

Wskazówka: przy usłudze wpisz np. „dochodzenie należności od przewoźnika: pociąg …, data przejazdu …, numer biletu albo numer wniosku ZW…” oraz podaj adres e-mail Konta. Datą zawarcia umowy jest dzień podpisania Wniosku w Aplikacji.