# Umowa ramowa o świadczenie usługi przekazu pieniężnego

Wersja z 17 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.

Ten dokument ma dwie części. Część A to informacje, które otrzymujesz przed zawarciem umowy ramowej (art. 26 i 27 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych). Część B to treść umowy ramowej. Umowę ramową zawieramy w aplikacji „Zwrota" przy podpisie Twojego pierwszego wniosku. Gdy dochodzisz do podpisu, wysyłamy Ci ten dokument e-mailem w pliku PDF, na potwierdzony adres e-mail konta, a aplikacja pokazuje informacje z części A na osobnym ekranie. Dopiero potem zaznaczasz pole „Informacje przed zawarciem umowy ramowej zostały mi przekazane. Zawieram ze Zwrotą umowę ramową o usługę przekazu: Zwrota przekaże mi pieniądze od przewoźników." i podpisujesz wniosek. Informacje są bezpłatne. Dokument możesz też pobrać jako PDF (zwrota.pl/umowa-ramowa.pdf), zapisać i wydrukować. Po zawarciu umowy przesyłamy go ponownie e-mailem, razem z potwierdzeniem zawarcia umowy.

## Część A. Informacje przed zawarciem umowy

| Informacja | Treść | Umowa |
|---|---|---|
| Dostawca | ZWROTA spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice; KRS 0001271651 (Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego); NIP 9542916651; REGON 545907703. | § 1 |
| Kontakt | E-mail kontakt@zwrota.pl; telefon +48 601 870 257; adres: ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice. | § 11 |
| Rejestr i nadzór | Mała instytucja płatnicza wpisana do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego (ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, knf.gov.pl). Numer wpisu podajemy w aplikacji, na stronie zwrota.pl i w warunkach akceptowanych przy podpisie wniosku. Nadzór nad Spółką w zakresie usług płatniczych sprawuje KNF. Spółka nie działa przez agentów ani oddziały. | § 1 |
| Usługa | Przekaz pieniężny: Spółka przyjmuje w imieniu użytkownika należności wypłacane przez przewoźników kolejowych na wnioski złożone przez Spółkę i przekazuje je na rachunek użytkownika. Bez rachunku płatniczego i instrumentu płatniczego. | § 3 |

| Informacja | Treść | Umowa |
|---|---|---|
| Dane do wykonania przekazu | Numer rachunku płatniczego prowadzonego w Polsce (z prefiksem PL), którego posiadaczem jest użytkownik, oraz imię i nazwisko posiadacza. | § 4 |
| Zgoda i moment otrzymania | Zgoda na przekazy wynika z umowy i pełnomocnictwa do odbioru należności – bez odrębnych zleceń. Momentem otrzymania środków jest uznanie nimi rachunku Spółki. | § 3 |
| Termin | Najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu uznania rachunku Spółki kwotą wpłaconą przez przewoźnika. | § 5 |
| Opłaty | Opłata za przekaz: 0,80 zł za każdy przekaz, pobierana z kwoty przekazu, nie wyższa niż kwota pozostała po zapłacie wynagrodzenia; dopłata przewoźnika do tej samej należności – bez ponownego wynagrodzenia i opłaty. Wynagrodzenie za dochodzenie należności (odrębna usługa): 25% kwoty od przewoźnika (z VAT), niepobierane poniżej 18 zł, a od 18 zł nie wyższe niż nadwyżka kwoty ponad 17,99 zł; płacone na polecenie użytkownika ze środków przyjętych dla niego, odrębną transakcją w dniu przekazu, bez opłat; polecenie można odwołać przed wpływem środków. Innych opłat nie ma. Przykład: z 40,00 zł użytkownik otrzymuje 29,20 zł (zapłata wynagrodzenia 10,00 zł, opłata 0,80 zł). | § 6 |
| Odsetki i kursy walut | Nie dotyczy: środki nie są oprocentowane dla użytkownika; przekazy wyłącznie w złotych. | § 6 |
| Komunikacja | Aplikacja i e-mail; reklamacje także telefonicznie i listownie; język polski; rozliczenie po każdym przekazie; prawo do otrzymania w każdym czasie treści umowy i niniejszych informacji. | § 7, § 11 |
| Ochrona środków | Odrębny rachunek do ochrony środków użytkowników w banku krajowym, oddzielony od środków Spółki. Środki nie są objęte systemem gwarantowania depozytów Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. | § 8 |
| Identyfikacja i wstrzymanie przekazu | Dane do identyfikacji przed pierwszym wnioskiem i weryfikacja tożsamości przed pierwszym przekazem (przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy); przypadki wstrzymania przekazu. | § 5, § 9 |

| Informacja | Treść | Umowa |
|---|---|---|
| Bezpieczeństwo i odpowiedzialność | Spółka nie prosi o hasła do bankowości, kody ani dane kart. Przekaz niewykonany, nieprawidłowy lub nieautoryzowany – zgłoszenie niezwłocznie, nie później niż w ciągu 13 miesięcy. Odpowiedzialność Spółki – na zasadach ustawy o usługach płatniczych. | § 4, § 10 |
| Czas trwania, zmiana, rozwiązanie | Czas nieoznaczony; zmiana z 2-miesięcznym wyprzedzeniem i prawem sprzeciwu; wypowiedzenie przez użytkownika w każdej chwili, bez opłat; przez Spółkę – z ważnych przyczyn, z 2-miesięcznym okresem wypowiedzenia. | § 12, § 13 |
| Odstąpienie | W ciągu 14 dni od zawarcia umowy, bez podania przyczyny i bez kosztów. | § 13 |
| Reklamacje i spory | Odpowiedź w ciągu 15 dni roboczych (w szczególnie skomplikowanych przypadkach do 35 dni roboczych); Rzecznik Finansowy; skarga do KNF; prawo polskie; sąd właściwy według przepisów ogólnych. | § 14, § 15 |

## Część B. Umowa ramowa

Postanowienia tej umowy odpowiadają Regulaminowi serwisu Zwrota (§ 1 ust. 6 i § 12 Regulaminu), który w aplikacji jest treścią umowy ramowej. Regulamin jest na zwrota.pl/regulamin.

## § 1. Strony i zawarcie Umowy

1. Umowa ramowa o świadczenie usługi przekazu pieniężnego (dalej: Umowa) jest zawierana między ZWROTA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice, KRS 0001271651, NIP 9542916651, REGON 545907703, małą instytucją płatniczą wpisaną do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego pod numerem podanym w aplikacji „Zwrota” i na stronie zwrota.pl (dalej: Spółka), a osobą fizyczną, która ma ukończone 18 lat i pełną zdolność do czynności prawnych i korzysta z aplikacji „Zwrota” (dalej: Użytkownik).
2. Umowę zawiera się w aplikacji przy podpisaniu przez Użytkownika pierwszego wniosku, po zapoznaniu się z informacjami z części A: Użytkownik zaznacza pole „Informacje przed zawarciem umowy ramowej zostały mi przekazane. Zawieram ze Zwrotą umowę ramową o usługę przekazu: Zwrota przekaże mi pieniądze od przewoźników.” i pole akceptacji warunków i składa podpis: rysuje go albo wpisuje imię i nazwisko zgodne z danymi do wniosków (Regulamin § 8a). Przed pierwszym podpisem Użytkownik potwierdza adres e-mail konta. Spółka niezwłocznie potwierdza zawarcie Umowy e-mailem i przesyła jej treść oraz informacje z części A w pliku PDF.

3. Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony. Każde przekazanie Użytkownikowi należności od przewoźnika jest odrębną transakcją płatniczą w ramach Umowy.
4. Razem z Umową Użytkownik zawiera umowę o dochodzenie należności dotyczącą pierwszego wniosku i udziela Spółce pełnomocnictwa, w tym do odbioru należności. Spółka świadczy dochodzenie należności wyłącznie razem z usługą przekazu.

---

## § 2. Pojęcia

- **Przewoźnik** – przewoźnik kolejowy, do którego Spółka składa wniosek; Spółka przyjmuje wnioski wyłącznie dotyczące przewoźników, którzy na piśmie potwierdzili wypłatę na rachunek wskazany we wniosku.
- **Należność** – kwota, którą Przewoźnik faktycznie wypłacił w sprawie objętej wnioskiem (w aplikacji: „Wypłata").
- **Rachunek do ochrony środków użytkowników** – odrębny rachunek Spółki w banku krajowym, przeznaczony wyłącznie na środki użytkowników (w aplikacji: „Rachunek środków pasażerów").
- **Rachunek Użytkownika** – rachunek płatniczy Użytkownika prowadzony w Polsce, wskazany w aplikacji (w aplikacji: „Twoje konto").
- **Przekaz** – udostępnienie Użytkownikowi Należności poleceniem przelewu na Rachunek Użytkownika.
- **Opłata za przekaz** – opłata za usługę przekazu (w aplikacji: „Opłata za przelew").
- **Wynagrodzenie** – wynagrodzenie Spółki za dochodzenie należności, określone w umowie o dochodzenie należności (w aplikacji: „Prowizja").
- **Polecenie zapłaty Wynagrodzenia** – zlecenie płatnicze Użytkownika, w którym poleca Spółce zapłatę Wynagrodzenia ze środków przyjętych dla niego od Przewoźnika (§ 6 ust. 4).
- **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

---

## § 3. Przedmiot Umowy

1. Spółka przyjmuje w imieniu Użytkownika Należności wpłacane przez Przewoźnika na Rachunek do ochrony środków użytkowników i wykonuje Przekazy na Rachunek Użytkownika. Zawierając Umowę i udzielając pełnomocnictwa do odbioru należności, Użytkownik wyraża zgodę na wykonywanie Przekazów; poszczególne Przekazy nie wymagają odrębnych zleceń.
2. Spółka przypisuje wpłatę do wniosku na podstawie numeru wniosku w tytule przelewu i tylko wtedy, gdy wpłynęła z rachunku Przewoźnika wpisanego do rejestru rachunków przewoźników. Momentem otrzymania środków jest uznanie nimi Rachunku do ochrony środków użytkowników. Wpłatę, której nie da się przypisać w ciągu 14 dni, Spółka zwraca nadawcy.
3. Spółka nie prowadzi rachunku płatniczego Użytkownika, nie wydaje instrumentów płatniczych, nie przyjmuje od Użytkownika wpłat ani gotówki i nie wykonuje Przekazu przed otrzymaniem Należności od Przewoźnika.

## § 4. Rachunek Użytkownika

1. Przekaz jest wykonywany wyłącznie w złotych, na rachunek prowadzony w Polsce (numer z prefiksem PL), którego posiadaczem jest Użytkownik. Numer Rachunku Użytkownika jest unikatowym identyfikatorem.
2. Przekaz jest wykonywany na Rachunek Użytkownika wskazany w aplikacji w chwili przygotowania przelewu. Zmiana rachunku wymaga ponownego potwierdzenia, że Użytkownik jest jego posiadaczem.
3. Przekaz wykonany zgodnie z numerem rachunku podanym przez Użytkownika uważa się za wykonany na rzecz właściwego odbiorcy. Jeżeli numer był błędny, Spółka podejmuje działania w celu odzyskania środków, bez dodatkowych opłat.

## § 5. Termin i wstrzymanie Przekazu

1. Spółka wykonuje Przekaz tak, aby środki zostały uznane na rachunku dostawcy Użytkownika najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego po dniu uznania Rachunku do ochrony środków użytkowników kwotą Należności.
2. Spółka wstrzymuje Przekaz do czasu usunięcia przeszkody, gdy:
    1) Użytkownik nie wskazał rachunku prowadzonego w Polsce;
    2) tożsamość Użytkownika nie została jeszcze zweryfikowana (§ 9);
    3) Przewoźnik wpłacił ponad dwukrotnie więcej, niż żąda wniosek, albo wpłacił w tej samej sprawie drugi raz – do wyjaśnienia z Przewoźnikiem;
    4) wymagają tego przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu albo przepisy o sankcjach.

    W przypadkach z pkt 1 i 2 Spółka informuje Użytkownika w aplikacji, co należy zrobić, a po usunięciu przeszkody wykonuje Przekaz niezwłocznie, najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego.
3. Jeżeli bank Użytkownika zwróci przelew, Spółka prosi Użytkownika o wskazanie innego rachunku i wysyła środki ponownie; ponowne wysłanie nie jest nowym Przekazem i nie podlega Opłacie za przekaz.

## § 6. Opłata za przekaz i zapłata Wynagrodzenia

1. Opłata za przekaz wynosi 0,80 zł za każdy Przekaz, także wtedy, gdy Wynagrodzenie nie jest należne. Opłata nie jest wyższa niż kwota pozostała po zapłacie Wynagrodzenia; jeżeli po jej pobraniu nic nie zostaje, przelewu się nie wykonuje. Dopłata Przewoźnika do tej samej Należności jest przekazywana bez ponownego Wynagrodzenia i bez ponownej Opłaty za przekaz.
2. Wynagrodzenie wynosi 25% Należności (kwota z VAT) i nie jest należne, gdy Należność jest niższa niż 18 zł, a od 18 zł nie jest wyższe niż nadwyżka Należności ponad 17,99 zł; szczegółowe zasady określa umowa o dochodzenie należności.
3. Opłatę za przekaz Spółka pobiera z kwoty Przekazu przed jej udostępnieniem (art. 52 ust. 2 ustawy o usługach płatniczych).

4. Podpisując wniosek, Użytkownik składa Polecenie zapłaty Wynagrodzenia dotyczące tego wniosku. Spółka wykonuje je w dniu wykonania Przekazu, odrębną transakcją płatniczą na rachunek bieżący Spółki, bez opłat. Za moment otrzymania polecenia uważa się dzień, w którym Przewoźnik przekazał środki na Rachunek do ochrony środków użytkowników (art. 49 ust. 3 pkt 3 ustawy o usługach płatniczych).
5. Użytkownik może odwołać Polecenie zapłaty Wynagrodzenia w każdej chwili przed wpływem środków od Przewoźnika, w aplikacji, e-mailem lub listem, bez opłat. Odwołanie nie zmienia umowy o dochodzenie należności ani wysokości Wynagrodzenia: Spółka przekazuje wtedy Użytkownikowi całą Należność pomniejszoną wyłącznie o Opłatę za przekaz, a Wynagrodzenie Użytkownik płaci przelewem w ciągu 14 dni od otrzymania faktury.
6. Rozliczenie wykazuje oddzielnie: Należność, zapłatę Wynagrodzenia, Opłatę za przekaz i kwotę przekazaną na Rachunek Użytkownika.
7. Poza Wynagrodzeniem i Opłatą za przekaz Użytkownik nie ponosi żadnych opłat i nic nie płaci z góry; osobno płaci tylko wtedy, gdy odwoła Polecenie zapłaty Wynagrodzenia (ust. 5). Informacje wymagane przez ustawę o usługach płatniczych są bezpłatne. Środki nie są oprocentowane dla Użytkownika.
8. Przykłady:

| Należność | Zapłata Wynagrodzenia | Opłata za przekaz | Kwota przekazana |
|---|---|---|---|
| 40,00 zł | 10,00 zł (w tym 1,87 zł VAT) | 0,80 zł | 29,20 zł |
| 20,00 zł | 2,01 zł (w tym 0,38 zł VAT; nie więcej niż nadwyżka ponad 17,99 zł) | 0,80 zł | 17,19 zł |
| 15,00 zł | 0,00 zł (poniżej 18 zł) | 0,80 zł | 14,20 zł |
| 0,50 zł | 0,00 zł | 0,50 zł | 0,00 zł (bez przelewu) |

## § 7. Informacje o Przekazie

Po każdym Przekazie Spółka udostępnia Użytkownikowi w aplikacji i przesyła e-mailem, na trwałym nośniku: numer wniosku, Należność, zapłatę Wynagrodzenia, Opłatę za przekaz, kwotę przekazaną, datę Przekazu i końcówkę numeru Rachunku Użytkownika. Historia Przekazów jest dostępna w aplikacji przy każdym wniosku.

## § 8. Ochrona środków

Od wpływu do wykonania Przekazu Należność znajduje się wyłącznie na Rachunku do ochrony środków użytkowników, oddzielnie od środków Spółki; Spółka nie wykorzystuje jej na własne cele. Środki te są chronione na zasadach art. 117o ustawy o usługach płatniczych i nie są objęte systemem gwarantowania depozytów Bankowego Funduszu Gwarancyjnego.

## § 9. Identyfikacja i przeciwdziałanie praniu pieniędzy

1. Przed podpisaniem pierwszego wniosku Użytkownik podaje dane do identyfikacji wymagane przez ustawę z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu i składa oświadczenia: czy zajmuje eksponowane stanowisko polityczne albo jest członkiem rodziny lub bliskim współpracownikiem takiej osoby oraz że działa we własnym imieniu i na własny rachunek.
2. Przed pierwszym Przekazem Spółka weryfikuje tożsamość Użytkownika i to, że jest posiadaczem Rachunku Użytkownika; ponownie – po zmianie danych lub rachunku.
3. Jeżeli Spółka nie może zastosować środków bezpieczeństwa finansowego wymaganych przez tę ustawę, nie wykonuje Przekazu i rozwiązuje Umowę bez okresu wypowiedzenia; Należność zwraca Przewoźnikowi, chyba że przepisy nakazują jej zamrożenie lub wstrzymanie.
4. Spółka nie informuje o czynnościach, których ujawnienia zabraniają przepisy.

## § 10. Bezpieczeństwo, nieprawidłowości i odpowiedzialność

1. Spółka nigdy nie prosi o hasła do bankowości, kody z aplikacji bankowej ani dane kart; jedyną wpłatą, o którą może poprosić, jest przelew weryfikacyjny 0,01 zł z Rachunku Użytkownika.
2. Przekaz niewykonany, wykonany w nieprawidłowej kwocie albo nieautoryzowany Użytkownik zgłasza niezwłocznie, nie później niż w ciągu 13 miesięcy od dnia Przekazu, kanałami z § 11. Podejrzenie przejęcia konta w aplikacji Użytkownik zgłasza niezwłocznie e-mailem lub telefonicznie.
3. Spółka odpowiada za wykonanie Przekazu na zasadach ustawy o usługach płatniczych. Nie odpowiada za decyzję, kwotę ani termin wypłaty przez Przewoźnika ani za wypłatę przez Przewoźnika na inny rachunek niż wskazany we wniosku.

## § 11. Komunikacja

Spółka kontaktuje się z Użytkownikiem przez aplikację i e-mail na potwierdzony adres konta. Użytkownik kontaktuje się ze Spółką e-mailem (kontakt@zwrota.pl), telefonicznie (+48 601 870 257) lub listownie (ul. Łubinowa 27/5, 40-647 Katowice). Umowę zawiera się i wykonuje w języku polskim. W czasie trwania Umowy Użytkownik może w każdej chwili bezpłatnie zażądać jej treści oraz informacji z części A, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.

## § 12. Zmiana Umowy

Spółka przesyła Użytkownikowi e-mailem propozycję zmiany Umowy, w tym Opłaty za przekaz, co najmniej 2 miesiące przed proponowanym dniem jej wejścia w życie. Jeżeli Użytkownik nie zgłosi sprzeciwu przed tym dniem, uważa się, że wyraził zgodę na zmianę. Sprzeciw powoduje wygaśnięcie Umowy z dniem poprzedzającym dzień wejścia zmiany w życie, bez opłat; do tego dnia Użytkownik może też wypowiedzieć Umowę bez opłat (art. 29 ustawy o usługach płatniczych). Zmiana nie dotyczy wniosków podpisanych przed jej wejściem w życie.

## § 13. Wypowiedzenie i odstąpienie

1. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę w każdej chwili, bez opłat, e-mailem lub listem. Spółka nie przyjmuje wtedy nowych wniosków, a Należności z wniosków już podpisanych przekazuje na zasadach Umowy.
2. Spółka może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn: zakończenie działalności, utrata wpisu do rejestru, zmiana przepisów uniemożliwiająca świadczenie usługi; bez okresu wypowiedzenia – w przypadku z § 9 ust. 3.
3. Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od Umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny i bez kosztów, przez oświadczenie wysłane e-mailem lub listem. Należności z wniosków już podpisanych Spółka przekazuje wtedy bez Opłaty za przekaz.

## § 14. Reklamacje i spory

1. Reklamację dotyczącą Przekazu, Opłaty za przekaz lub Wynagrodzenia Użytkownik składa e-mailem, listem albo telefonicznie. Spółka odpowiada w ciągu 15 Dni roboczych od otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – w terminie do 35 Dni roboczych, informując w ciągu 15 Dni roboczych o przyczynie opóźnienia, okolicznościach do ustalenia i przewidywanym terminie odpowiedzi. Odpowiedź Spółka przesyła listem albo – na wniosek Użytkownika – e-mailem. Nieudzielenie odpowiedzi w terminie oznacza uwzględnienie reklamacji.
2. Po rozpatrzeniu reklamacji Użytkownik może wystąpić do Rzecznika Finansowego (rf.gov.pl) o pozasądowe rozwiązanie sporu; Spółka wyraża też zgodę na mediację przed Śląskim Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej w Katowicach. Skargę na Spółkę jako instytucję płatniczą można złożyć do Komisji Nadzoru Finansowego.

## § 15. Postanowienia końcowe

Do Umowy stosuje się prawo polskie; spory rozstrzyga sąd właściwy według przepisów ogólnych. Umowa nie ogranicza praw, które przysługują konsumentowi na podstawie przepisów bezwzględnie obowiązujących. Zasady przetwarzania danych osobowych określa polityka prywatności Spółki. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się regulamin serwisu Zwrota.