

## Warunki korzystania z serwisu FX City (Regulamin)

Niniejszy Regulamin reguluje świadczenie usługi internetowych przekazów pieniężnych oferowanych pod nazwą handlową FX City, która to usługa jest świadczona przez polską firmę Fintecom Sp. z o.o. z siedzibą w Koszalinie - licencjonowaną Krajową Instytucję Płatniczą. Niniejsze Warunki określają ramy prawne umowy zawartej pomiędzy Klientem a Fintecom (Umowa ramowa). Umowa ramowa zawierana jest w języku polskim lub języku angielskim. Zalecamy wydrukowanie lub pobranie niniejszych Warunków i zachowanie ich kopii w celu przyszłego odniesienia. Najnowsza wersja Warunków użytkownika dostępna jest przez cały czas na naszej stronie internetowej [www.fxcity.pl](http://www.fxcity.pl). Klient ma prawo w każdym czasie, żądać od Fintecom udostępnienia postanowień umowy ramowej na nośniku trwałym w postaci załącznika do wiadomości wysłanej na podany przez Klienta adres e-mail.

---

### Definicje

Znaczenie terminów używanych w niniejszym regulaminie świadczenia usług:

**Fintecom Sp. z o.o.** - oznacza spółkę Fintecom Sp. z o.o. założoną zgodnie z przepisami prawa polskiego. Posiadającą siedzibę przy ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 45; 75-502 Koszalin; Poland, posiadającą status Krajowej Instytucji Płatniczej. Zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Koszalinie IX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego. KRS nr 0000362067; REGON 320877907; NIP 6692501424, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego (IP4/2013 ). Kapitał zakładowy spółki wynosi 600 000 zł i został wpłacony w całości.

**England.pl Limited** - oznacza spółkę England.pl Limited założoną zgodnie z przepisami prawa Anglii i Walii, posiadającą adres rejestracji: Quantum House, 6 Shottery Brook Office Park, Timothy's Bridge Road, Stratford-upon-Avon, Warwickshire, CV37 9NR, ENGLAND. Spółka jest zarejestrowaną w Companies House pod numerem 06776982.

**FX City** – oznacza markę handlową prowadzoną przez Fintecom Sp. z o.o.

**Earthport PLC** – oznacza spółkę Earthport PLC, która na mocy umowy współpracy udostępnia Fintecom Sp. z o.o. rachunki banków zagranicznych w Europie, służące do realizowania usługi przekazu pieniężnego. Earthport PLC jest spółką założoną zgodnie z przepisami prawa Anglii i Walii, posiadającą adres rejestracji: 140 Aldersgate Street, London, EC1A 4HY England. Spółka jest zarejestrowana w Companies House pod numerem: 03428888 oraz posiadająca licencję FCA nr 537580.

**Callcredit** - oznacza spółkę Callcredit Information Group Limited założoną zgodnie z przepisami prawa Anglii i Walii, posiadającą adres rejestracji: One Park Lane, Leeds, West Yorkshire, LS3 1EP, England. Spółka jest zarejestrowana w Companies House pod numerem: 04968328 oraz jest regulowana przez brytyjski Urząd Regulacji Rynków Finansowych (Financial Conduct Authority – FCA) numer licencji: 737740.

**FCA** - oznacza brytyjski Urząd Regulacji Rynków Finansowych (Financial Conduct Authority) mieszczący się przy 12 Endeavour Square, London E20 1JN, Wielka Brytania. Więcej informacji na temat FCA można znaleźć na stronie internetowej FCA pod adresem [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk)

**KNF** – oznacza Komisję Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa; [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

**Rzecznik Finansowy** – oznacza Rzecznika Finansowego, Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**GIIF** – oznacza Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, organ administracji państwowej odpowiedzialny za zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu w polskim systemie finansowym. Adres: Departament Informacji Finansowej, Ministerstwo Finansów, ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa

**Usługa** - oznacza usługę przekazu pieniężnego, realizowaną pomiędzy Polską a krajami Unii Europejskiej, EFTA oraz Ukrainy oraz między tymi krajami, a Polską.

**Obsługiwane waluty** – oznacza waluty uwzględnione w ofercie serwisu FX City, w których Klienci mogą zlecać płatności w ramach świadczonej usługi.

**System transakcyjny FX City** – oznacza serwis transakcyjny FX City, prowadzony na stronie [www.fxcity.eu](http://www.fxcity.eu), za pomocą którego świadczona jest usługa przekazu pieniężnego.

**Klient/Użytkownik** - oznacza osobę fizyczną lub osobę prawną, która została zarejestrowana w serwisie FX City za pomocą internetowego formularza rejestracyjnego celem korzystania z Usługi, a której to osobie lub firmie przydzielono unikatowy numer Klienta.

**Panel Użytkownika** – indywidualny panel transakcyjno-administracyjny stworzony dla Klienta na serwerach FX City służący do realizacji transakcji przez Klienta, podglądu historii transakcji oraz zarządzania jego danymi osobowymi. Logowanie do panelu odbywa się z wykorzystaniem informacji bezpieczeństwa.

**Numer Klienta** – unikatowy sześciocyfrowy numer, nadawany każdemu zarejestrowanemu Klientowi, na który to numer Klient powinien się powoływać w kontaktach z obsługą serwisu transakcyjnego FX City.

**Polecenie Płatności** - oznacza złożone za pośrednictwem Usługi w Panelu Użytkownika polecenie przekazania na wybrany rachunek bankowy odbiorcy Użytkownika, środków zdeponowanych wcześniej na rachunku firmowym Fintecom Sp. z o.o. Polecenie zawiera informację o nadawcy, przelanej kwocie oraz odbiorcy na którego konto ma być wykonany transfer. Polecenie płatności zawsze jest połączone z przewalutowaniem środków.

**Odbiorca** - osoba fizyczna lub firma posiadająca Rachunek w walucie obsługiwanej przez system transakcyjny FX City.

**Rachunek Odbiorcy** – rachunek pieniężny w walucie obsługiwanej przez system transakcyjny FX City, prowadzony przez Bank Odbiorcy w kraju obsługiwany przez system transakcyjny FX City.

**Limity Transakcji** – ograniczenia dzienne i miesięczne Transakcji dokonywanych w Panelu Użytkownika.

**Przekaz międzynarodowy** - usługa płatnicza świadczona w ramach serwisu FX City, polegająca na przyjęciu przez Fintecom środków pieniężnych (za pośrednictwem bankowości internetowej), na wybrany przez Klienta rachunek w walucie obsługiwanej przez system transakcyjny FX City oraz ich przekazaniu do odbiorcy w innym kraju, wskazanym przez płatnika (nadawcę przekazu). Przekaz międzynarodowy zawsze jest połączone z przewalutowaniem środków.

**Numer transakcji** – oznacza unikatowy numer nadany oddzielnie każdej transakcji w chwili złożenia polecenia płatności.

**Informacja Bezpieczeństwa** - oznaczają adres e-mail Klienta oraz hasło wybrane przez Klienta podczas rejestracji w Systemie transakcyjnym FX City.

**Kursy informacyjne** – oznacza publikowane na stronie internetowej [www.fxcity.pl](http://www.fxcity.pl) orientacyjne kursy wymiany walut obsługiwanych przez system transakcyjny Fx City. Kurs ten jest widoczny również w indywidualnym Panelu Użytkownika po zalogowaniu do serwisu FX City.

**Kurs transakcji** – oznacza ostateczny kurs po jakim Klient zdecydował się zawrzeć transakcję.

**Wymagane dokumenty** - kopie dokumentu potwierdzającego tożsamość Klienta oraz dokumentu potwierdzającego jego adres zamieszkania, wystawionego z datą nie starszą niż 3 miesiące. W przypadku Klienta firmowego także dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej oraz faktury potwierdzające naturę prowadzonej działalności. W uzasadnionych przypadkach również kopie dokumentów potwierdzających źródło pochodzenia pieniędzy.

**Dzień roboczy** – za dzień roboczy uważane są dni od poniedziałku do piątku, od godz. 08:00 do 18:00 czasu polskiego, z wyłączeniem świąt państwowych oraz dodatkowych dni wolnych od pracy w Polsce lub w kraju z którego jest inicjowany przekaz międzynarodowy.

**Konta bankowe** – oznacza wydzielone klientowskie konta bankowe, należące bezpośrednio do Fintecom Sp. z o.o. lub utrzymywane przez Fintecom Sp. z o.o. w brytyjskiej instytucji finansowej Earthport Plc, których detale zostaną podane dla zarejestrowanych Klientów. Na te konta Klient powinien dokonać płatności w wybranej walucie, jeżeli zamierza skorzystać z usługi objętej niniejszym Regulaminem. Wpłacone środki Klienta będą przechowywane przez Fintecom Sp. z o.o. do czasu wykonania transferu zgodnie z Poleceniem Płatności złożonym przez Klienta.

**Polityka Prywatności** – dokument opisujący obowiązujące w Fintecom zasady zbierania i przetwarzania oraz ochrony danych osobowych w ramach świadczonych usług, dostępny na stronie: <https://fxcity.pl/firma/polityka-prywatnosci>.

## § 1 Informacje ogólne.

1. Poniższy regulamin określa warunki świadczenia usługi internetowych transferów pieniężnych pod marką FX City.
2. Niniejszy serwis jest świadczony przez Fintecom Sp. z o.o. , tylko w walutach objętych aktualną ofertą FX City.
3. Jeżeli Regulamin odwołuje się do Fintecom, wówczas odpowiednie zapisy odnoszą się do spółki Fintecom Sp. z o.o., będącą właścicielem serwisu FX City.
4. Jeżeli Regulamin odwołuje się do FX City, wówczas odpowiednie zapisy odnoszą się do serwisu transakcyjnego FX City.

5. FX City świadczy usługi w zakresie przekazu środków pieniężnych w serwisie FX City tylko i wyłącznie na konta bankowe beneficjenta wskazanego przez nadawcę przelewu, w walutach obsługiwanych przez FX City.
6. FX City nie świadczy przekazów pieniężnych do odbioru gotówki na okaziciela w wybranych punktach.
7. FX City nie akceptuje wpłat gotówkowych na jakiegokolwiek konto bankowe oraz nie dokonuje wypłat gotówkowych z jakiegokolwiek konta. FX City dokonuje tylko operacji bezgotówkowych.

## § 2 Rejestracja.

1. Rejestracja w serwisie FX City polega na podaniu szczegółowych danych Klienta, podaniu detali związanych ze źródłem pochodzenia pieniędzy oraz kwotami planowanymi do przesłania. Prośba o szczegółowe dane wynika z potrzeby minimalizowania ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu (AML/CFT).
2. Spółka Fintecom przywiązuje wielką uwagę do zagadnień związanych z AML/CFT, dlatego zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych Klienta podawanych podczas rejestracji z dokumentami dostarczonymi przez Klienta oraz z zewnętrznymi bazami danych np.: Callcredit Information Group, celem weryfikacji podstawowych danych Klienta. Potwierdzając zapoznanie się z niniejszym Regulaminem, Klient wyraża zgodę na dokonanie takiego sprawdzenia, a zewnętrzna agencja kredytowa może przechowywać raport z takiego sprawdzenia. Sprawdzenie takie nie ma wpływu na zdolność kredytową Klienta.
3. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za poprawność danych wprowadzonych przez Klienta podczas rejestracji w serwisie FX City i za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione przez Klienta na skutek nieprawidłowości lub niekompletności danych (odpowiedzialność taką ponosi Klient).
4. Klient jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia obsługi serwisu FX City w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek błędu w danych podanych podczas rejestracji.
5. Po zakończeniu rejestracji Klient otrzymuje unikatowy Numer Klienta.
6. Jako część procesu rejestracji, Klient musi zaakceptować niniejszy Regulamin oraz **Politykę Prywatności**.
7. Użytkownicy korzystający z naszych usług muszą mieć ukończone 18 lat. Rejestrując się w naszej Usłudze Klient deklaruje, że ma ukończone 18 lat. W wyjątkowych przypadkach rejestracji może dokonać osoba która ukończyła 16 lat, za zgodą opiekunów prawnych.
8. Wszystkie podawane przez Klienta informacje w procesie rejestracji lub w dowolnym późniejszym momencie muszą być dokładne i zgodne z prawdą.
9. W trakcie procesu rejestracji Klient informuje, czy korzysta z Usługi dla celów prywatnych czy komercyjnych. W przypadku korzystania z usługi dla celów komercyjnych wymagane będą dodatkowe dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej.
10. Obowiązkiem Klienta jest dbanie o to, by dane rejestracyjne były zawsze dokładne i aktualne. Spółka Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikające z zaniedbania Klienta w tym zakresie i ma prawo poprosić Klienta w dowolnym momencie o potwierdzenie prawdziwości informacji rejestracyjnych, dostarczenie dokumentów lub innych dowodów.

## § 3 Dostępne formy finansowania przekazów międzynarodowych.

Jedyną formą przekazania środków na usługi oferowane w ramach serwisu FX City, jest przelew na jeden z rachunków bankowych Fintecom. Po zalogowaniu do serwisu FX City należy wybrać z menu zakładkę „Konta bankowe”, a następnie wybrać właściwy numer konta bankowego i dokonać przelewu środków z własnego konta na numer konta wybranego z listy.

## § 4 Przelew na konto.

1. Tylko Klienci, którzy dopełnili prawidłowej rejestracji w serwisie FX City otrzymują numery kont bankowych na które można dokonać przelewu środków celem wykonania przekazu pieniężnego na wybrany rachunek odbiorcy do Polski lub innego kraju uwzględnionego w ofercie. Numery kont do wpłat są widoczne w panelu Klienta po zalogowaniu do systemu.
2. Klienci dokonujący przelewu z Polski do wybranego kraju, przelewają tylko złotówki (PLN) na jedno z naszych kont bankowych w Polsce. Nie akceptujemy wpłat gotówkowych, a jedynie przelewy bankowe wykonane z rachunku Klienta.

3. Klienci dokonujący przelewu do Polski z jednego z krajów obsługiwanych przez FX City, przelewają środki na jedno z naszych kont w danym kraju, we właściwej walucie obsługiwanej przez wskazane przez nas konta bankowe. Szczegóły są podane w panelu Klienta.
4. Po utworzeniu w serwisie FX City prawidłowego Polecenia Płatności, Klient otrzymuje ofertę kursu wymiany. Następnie Klient akceptuje lub rezygnuje z przeprowadzenia transakcji po ustalonym kursie. Kursy live pobierane są bezpośrednio z platformy walutowej w każdy dzień roboczy.
5. Przed akceptacją oferty wymiany, Klient jest informowany o opłatach związanych z wykonaniem zlecanej płatności (patrz: § 10 „Opłaty i prowizje”).
6. Po akceptacji oferty wymiany przez Klienta, Polecenie Płatności w serwisie FX City uznane jest za skutecznie złożone. Klient ma obowiązek podstawienia środków do realizacji płatności w ciągu maksymalnie 24 godzin roboczych od momentu akceptacji oferty wymiany i złożenia Polecenia Płatności.
7. Klient przelewa kwotę zgodną z Poleceniem Płatności na jeden z rachunków dostępnych w serwisie FX City. Płatność zostaje przekazana do ostatecznej realizacji po zaksięgowaniu środków na rachunku Fintecom.
8. Przelewy na konta Fintecom, mogą pochodzić tylko i wyłącznie z kont bankowych zarejestrowanych Klientów. Nie przyjmujemy transakcji od osób trzecich, które nie dokonały rejestracji w systemie transakcyjnym FX City.

### § 5 Zlecenie przelewu (Polecenie Płatności).

1. Każdy Klient zamierzający wykonać płatność zobowiązany jest poinformować obsługę serwisu FX City o dokonanym przelewie na konto firmowe Fintecom poprzez złożenie prawidłowego Polecenia Płatności, przez podanie danych odbiorcy na którego konto ma być wykonany transfer międzynarodowy. Za moment otrzymania prawidłowego Polecenia Płatności Fintecom uznaje moment utworzenia zlecenia przelewu przez Klienta w swoim Panelu Użytkownika. W przypadku gdy Fintecom otrzyma zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla niego dniem roboczym, uznaje się że zlecenie otrzymano pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Nadawca przelewu musi podać szczegółowe dane niezbędne do wykonania przelewu międzynarodowego, czyli imię i nazwisko odbiorcy, jego adres, dokładną kwotę jaka została przelana na konto Fintecom oraz numer konta bankowego odbiorcy. Po potwierdzeniu powyższych danych i stwierdzeniu ich zgodności oraz otrzymaniu środków od Klienta, zlecenie zostanie przekazane do realizacji.

### § 6 Limity przesyłanych pieniędzy oraz ograniczenia.

1. Nie przyjmujemy wpłat gotówkowych na nasze konta bankowe.
2. Jeśli nadawca przelewu przeleje jednorazowo na konto Fintecom kwotę powyżej równowartości 1000 EUR lub dokona kilka mniejszych wpłat, których suma przekroczy równowartość 1000 EUR, zobowiązany jest przed dokonaniem transferu, przedstawić kopie wymaganych dokumentów weryfikacyjnych.
3. Za opóźnienia lub wstrzymania przelewów wynikające z braku powyższych dokumentów, Fintecom nie ponosi odpowiedzialności.
4. Jeśli nadawca przelewu przeleje na konto Fintecom kwotę powyżej równowartości 10 000 EUR jednorazowo lub w okresie 3 miesięcy, zobowiązany jest przedstawić dodatkowo kopie dokumentów potwierdzających źródło pochodzenia pieniędzy. W uzasadnionych przypadkach możemy prosić o takie dokumenty również przy mniejszych kwotach.
5. Przelewy mogą się odbywać jedynie bezgotówkowo za pośrednictwem przelewu z konta bankowego zarejestrowanego Klienta.
6. Kwota jednorazowego przelewu (dokonanego do Fintecom za pośrednictwem bankowości internetowej) nie może być wyższa niż równowartość 50 000 EUR dla przelewów do Polski lub 250 000 PLN dla przelewów z Polski. W wyjątkowych wypadkach wykonujemy również większe przelewy po skontaktowaniu się z nami i uzgodnieniu warunków.

### § 7 Czas realizacji.

1. Przekaz międzynarodowy jest realizowany natychmiast po otrzymaniu prawidłowego Polecenia Płatności, oraz po zaksięgowaniu środków na jednym z rachunków bankowych Fintecom. Realizacja przekazu nastąpi najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu otrzymania środków. W praktyce przekazy pieniężne realizowane są od kilkunastu minut do kilku godzin, w każdy dzień roboczy, w zależności od Banku Odbiorcy.

2. Jeżeli Polecenie Płatności zostanie utworzone przez Klienta po godzinie 17:00 (czasu polskiego) lub w dniu, który nie jest dniem roboczym w Polsce, to Polecenie Płatności zostanie uznane za otrzymane w kolejnym dniu roboczym.
3. Po utworzeniu Polecenia Płatności, Klient powinien podstawić środki do zrealizowania przekazu najpóźniej w ciągu 24 godzin. Jeśli środki nie zostaną podstawione w tym czasie, Polecenie Płatności zostanie automatycznie anulowane. Czas w jakim Klient podstawia środki jest zależny od samego Klienta oraz od banku Klienta i wpływa na szybkość realizacji przekazu.

## § 8 Wstrzymanie transakcji.

Fintecom zastrzega sobie prawo do wstrzymywania transakcji w następujących przypadkach:

1. Zachodzi uzasadnione podejrzenie prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
2. Zachodzi uzasadnione podejrzenie popełnienia innego przestępstwa lub przestępstwa skarbowego,
3. Klient nie dostarczył wymaganych dokumentów,
4. Klient nie zaktualizował (na prośbę firmy) posiadanej dokumentacji,
5. Klient dostarczył dokumenty nieczytelne, niekompletne lub nieaktualne,
6. Klient nie złożył prawidłowego polecenia płatności,
7. Istnieje rozbieżność pomiędzy kwotą wymienioną w poleceniu płatności, a rzeczywistą kwotą jaka wpłynęła na konto bankowe Fintecom,
8. Zachodzi uzasadnione podejrzenie, że Klient działa na szkodę osób trzecich lub jego działanie może narazić Fintecom na utratę dobrego imienia.
9. Otrzymano od GIIF żądanie wstrzymania transakcji
10. Otrzymano od prokuratora postanowienie o wstrzymaniu transakcji
11. Zachodzi uzasadnione podejrzenie, że transakcja lub środki Klienta mają związek z przestępstwem skarbowym lub przestępstwem innym niż pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu.

## § 9 Opłaty i prowizje.

1. Wszystkie przekazy międzynarodowe zlecane w systemie FX City, obciążone są opłatami uzależnionymi od wielkości transakcji, waluty transakcji oraz kraju nadawcy i odbiorcy przelewu. Szczegółowa wysokość opłat jest widoczna w Panelu Klienta (np. w kalkulatorze).
2. O należnej opłacie za przelew, Klient informowany jest już na etapie tworzenia Polecenia Płatności, przed akceptacją proponowanej oferty wymiany. Kwota widoczna w utworzonym Poleceniu Płatności, jaką należy wpłacić celem realizacji przekazu, jest kwotą uwzględniającą powyższe opłaty.
3. Opłaty są pobierane od kwoty wpłaty i dopiero kwota wpłaty pomniejszona o opłatę jest przewalutowywana i wysłana do odbiorcy.

## § 10 Kurs wymiany walut.

1. Klient na bieżąco jest informowany o aktualnym kursie wymiany. Kurs ten jest publikowany na stronie głównej serwisu [www.fxcity.pl](http://www.fxcity.pl). Jest on również widoczny w Panelu Klienta po zalogowaniu. Klient powinien się z nim zapoznać jeszcze zanim dokona transferu na nasze konto oraz złoży Polecenie Płatności.
2. Kurs jest podawany do czwartego miejsca po przecinku. Opublikowany kurs jest tzw. kursem live.
3. Najkorzystniejszy kurs wymiany walut jesteśmy w stanie zaoferować w godzinach pracy większości europejskich bankowych platform walutowych tj. w godzinach 8:00 – 18:00 czasu polskiego.
4. Wpłacone przez Klienta środki, przeliczane są po kursie jaki obowiązywał w chwili utworzenia Polecenia Płatności i akceptacji oferty kursu wymiany przez Klienta.

5. Przesyłając pieniądze na konto Fintecom, Klient potwierdza chęć wykonania transferu po kursie zarezerwowanym w momencie potwierdzania Polecenia Płatności.
6. Po zaksięgowaniu na naszym koncie bankowym przelewu od Klienta, kurs zostaje dla tego Klienta zarezerwowany i obowiązuje on nawet jeżeli przelew zostanie wstrzymany celem uzupełnienia danych czy dokumentów niezbędnych do realizacji przelewu lub jeżeli nastąpił w dniu niebędącym dniem roboczym dla Fintecom i zostanie zrealizowany w najbliższym dniu roboczym następującym po tym dniu.

### § 11 Korzystanie z usługi.

1. Klient dokonując przelewu na jedno z kont Fintecom oraz tworząc Polecenie Płatności, upoważnia Fintecom do przetransferowania powierzonych środków z jednego z krajów dostępnych w Serwisie do Polski, bądź z Polski do jednego z dostępnych krajów (przekaz międzynarodowy).
2. Przekaz międzynarodowy odbywa się za każdym razem z przewalutowaniem środków z waluty wpłaty nadawcy, na walutę obowiązującą w kraju odbiorcy, z wykorzystaniem kursu wymiany zarezerwowanym w momencie potwierdzenia Polecenia Płatności.
3. Klient nie może modyfikować albo anulować Polecenia Płatności złożonego w serwisie FX City po wpłacie środków, ponieważ z chwilą złożenia Polecenia Płatności i akceptacji oferty wymiany rozpoczyna się proces przekazania środków na konto odbiorcy i Fintecom nie ma możliwości zawrócenia tych środków na rachunek nadawcy. W szczególnych wyjątkowych przypadkach, Fintecom może spróbować anulować Transakcję na prośbę Klienta, pod warunkiem, że środki nie zostały jeszcze przekazane do Banku Odbiorcy
4. Przelew pieniędzy i wysyłanie płatności są zawsze rejestrowane w systemie transakcyjnym FX City obsługującym Usługę.
5. Każdej transakcji nadawany jest niepowtarzalny numer transakcji, który jest wyszczególniony w historii transakcji w Panelu Użytkownika.
6. Po złożeniu Polecenia Płatności, Klient otrzymuje potwierdzenie wysłane na adres e-mail podany w trakcie rejestracji oraz widzi status przelewu w swoim Panelu Klienta w zakładce „Historia płatności”.
7. Po zrealizowaniu transferu pieniężnego, Klient zostanie poinformowany o jego realizacji poprzez wiadomość wysłaną na adres e-mail, natomiast status przelewu będzie oznaczony jako wykonany w Panelu Klienta w zakładce „Historia płatności”.
8. Wszystkie informacje o zleconych przez Klienta transakcjach, w tym: numery transakcji, dane odbiorców, kwoty i waluty transakcji, opłaty, kursy, daty waluty – dostępne są przez cały czas w niezmiennej postaci w Panelu Użytkownika w zakładce „Historia płatności”
9. Klient oświadcza, że nie przekazuje lub nie otrzymuje środków pieniężnych pochodzących z działalności przestępczej lub niezgodnej z prawem.

### § 12 Zwrot środków.

1) W przypadku, gdy Klient zażąda zwrotu środków przesłanych na nasze konto lub zajdzie konieczność takiego zwrotu np. z powodu podania błędnych danych odbiorcy przelewu (np. zły numer konta), firma Fintecom zobowiązuje się na życzenie Klienta zwrócić przelaną wcześniej kwotę na jego konto bankowe jako nadawcy przelewu pod warunkiem, że środki te nie zostały jeszcze przekazane na rachunek odbiorcy. Za zwrot środków na konto nadawcy, będą pobierane opłaty w wysokości:

- 3,00 GBP - zwrot na konto angielskie w funtach,
- 3,00 EUR - zwrot na konto w euro,
- 15,00 PLN - zwrot na konto polskie w złotych,
- 30,00 NOK – zwrot na konto norweskie w koronach norweskich,
- 75,00 CZK – zwrot na konto czeskie w koronach czeskich.

2) W uzasadnionych przypadkach, kiedy zwrot nie następuje z winy Klienta, Spółka Fintecom może odstąpić od opłaty pobieranej za zwrot środków do nadawcy.

## § 13 Ograniczenie odpowiedzialności.

1. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty, wynikające ze zrealizowania złożonego przez Klienta Polecenia Płatności w serwisie transakcyjnym FX City.
2. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione na skutek opóźnień zawinionych przez osoby trzecie w tym m.in. przez polskie i zagraniczne banki, przerwy w dostawie energii czy przerwy w łączności internetowej itp. które uniemożliwiają terminowe wykonanie Usługi.
3. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za spory oraz konflikty wynikłe pomiędzy nadawcą i odbiorcą przekazu międzynarodowego.
4. Fintecom jest zwolniona z obowiązku wypełnienia zobowiązań wynikających z Usługi, w przypadku zaistnienia okoliczności nadzwyczajnych, na które Fintecom nie ma wpływu, a które uniemożliwiają wypełnienie zobowiązania.
5. Klient zobowiązuje się do przejścia pełnej odpowiedzialności za działania wynikłe z niedopełnienia przez Klienta należytej staranności w dostępie do własnego Panelu Klienta w serwisie FX City, konta bankowego, oraz informacji bezpieczeństwa przez osoby nieupoważnione.
6. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za powstałe w jakikolwiek sposób straty ani szkody pośrednie, utratę zysków ani potencjalnych korzyści.
7. Niniejszy Regulamin oraz ogólne zasady świadczenia Usług, nie nakładają na Fintecom jakiegokolwiek zobowiązania i obowiązków względem innego podmiotu niż Klient i nie mogą być one dochodzone na drodze prawnej przez podmioty inne niż Klient.
8. Zabrania się dokonywania przelewów z konta bankowego, których Klient nie jest właścicielem. Jakiegokolwiek naruszenie tego wymagania traktowane będzie bardzo poważnie, a jakakolwiek próba użycia instrumentu płatniczego, którego Klient nie jest właścicielem, traktowane będzie jako oszustwo.
9. Korzystanie z kont Fintecom dla jakichkolwiek niezgodnych z prawem celów np. oszustw czy prania pieniędzy jest surowo zabronione. Fintecom będzie zgłaszało wszelkie podejrzone działania do odpowiednich organów państwowych. Użytkownikom Usługi zabrania się prób nadużyć, wykorzystywania lub obchodzenia restrykcji użytkownika nałożonych przez Fintecom dotyczących zapewnianych przez nas usług.
10. W zakresie odpowiedzialności Klienta leży zapewnienie, że wysyła oraz otrzymuje płatności jedynie od osób lub firm oraz za sprzedaż lub dostawę towarów, które Klient może dostarczać lub otrzymywać zgodnie z obowiązującym prawem i przepisami. Jeżeli Klient ma jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące legalności pochodzenia środków, dostawy lub zakupu, to płatność nie powinna być zlecona.

## § 14 Kontakt z Klientem

1. W celu korzystania z Usługi oraz aby skutecznie komunikować się z Fintecom, Klient musi spełnić minimalne wymogi techniczne i sprzętowe, tj. posiadać komputer lub inne urządzenie z dostępem do sieci Internet, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Wszelki kontakt oraz zgłoszenia, Klient może kierować do Fintecom za pośrednictwem w/w środków komunikacji.
2. Obsługa serwisu FX City może skontaktować się z Klientem poprzez e-mail lub w inny sposób w związku ze świadczeniem Usługi. Najczęstszym sposobem komunikacji jest wysłanie Klientowi bezpośredniej informacji w jego Panelu Użytkownika, z jednoczesnym powiadomieniem e-mail. Klient zobowiązany jest do regularnego sprawdzania, czy jego poczta elektroniczna oraz inne sposoby komunikacji zarejestrowane przez Klienta, funkcjonują właściwie, oraz do odbierania i natychmiastowego zapoznawania się z wiadomościami w systemie. Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikające z zaniedbania Klienta w tym względzie.
3. Prosimy o podawanie Numeru Klienta przy każdym kontakcie Klienta z obsługą serwisu FX City. W czasie kontaktu telefonicznego celem weryfikacji rozmówcy, możemy poprosić o odpowiedź na dodatkowe pytania lub podanie hasła dostępu telefonicznego, podanego w czasie rejestracji.

4. Fintecom zastrzega sobie prawo do wysyłania wiadomości SMS oraz e-mail z informacjami o zmianach w funkcjonowaniu systemu transakcyjnego, zmianach w Regulaminie lub Polityce Prywatności, przerwach technicznych lub z innymi istotnymi powiadomieniami w związku ze świadczoną Usługą. Wiadomości te nie są informacjami marketingowo-handlowymi.
5. Klient serwisu FX City może otrzymywać drogą elektroniczną newsletter, powiadamiający o nowo wprowadzanych funkcjach, wydarzeniach, promocjach, specjalnych ofertach, konkursach, itp. dotyczących Fintecom. Wiadomości newslettera wysyłane są tylko do Klientów, którzy wyrazili odpowiednią zgodę na przesyłanie informacji marketingowo-handlowych od Fintecom. Klient może zrezygnować z tej usługi w każdym momencie, zgłaszając żądanie wycofania odpowiedniej zgody w swoim Panelu Użytkownika lub kontaktując się z naszym Działem Obsługi Klienta. Każdy newsletter otrzymany przez e-mail będzie zawierał funkcję umożliwiającą zrezygnowanie z dalszego jego otrzymywania.
6. Klient może skontaktować się z FX City w dowolnym momencie, przesyłając wiadomość do Biura Obsługi Klienta. Zawsze aktualne dane kontaktowe zawarte są na stronie [www.fxcity.pl/kontakt](https://www.fxcity.pl/kontakt). Preferowaną formą kontaktu jest wysłanie operatorowi wiadomości z własnego Panelu Użytkownika, po zalogowaniu.

### § 15 Skargi i Reklamacje.

1. Wszystkie reklamacje powinny być kierowane do Fintecom Sp. z o.o. zgodnie z procedurą reklamacyjną znajdującą się na podstronie <https://fxcity.pl/firma/reklamacje>. Reklamacja może być wysłana bezpośrednio na adres Fintecom Sp. z o.o. lub po zalogowaniu w Panelu Użytkownika w serwisie FX City.
2. Jeżeli Fintecom przyjmie zobowiązania wobec Klienta, to w każdym wypadku będą one ograniczone wyłącznie do kwoty wymienionej w Poleceniu Płatności w serwisie FX City i zgodnej z rzeczywistym przelewem na konto bankowe Fintecom.
3. Prawo do ubiegania się o rekompensatę za nieprawidłowo wykonana Usługę przysługuje Klientowi tylko wówczas, gdy bez zbędnej zwłoki powiadomi obsługę serwisu FX City o tym fakcie, nie później jednak niż w ciągu 13 miesięcy od daty wykonania Usługi.

### § 16 Dane osobowe Klientów.

1. Przetwarzanie przez Fintecom danych osobowych Klientów, odbywa się z zachowaniem Polityki Prywatności, z którą zapoznać się można na naszej stronie internetowej <https://fxcity.pl/firma/polityka-prywatnosci> oraz w Panelu Użytkownika. Wyrażając zgodę na przestrzeganie Regulaminu, Klient zgadza się również na przyjęcie warunków Polityki Prywatności.
2. Fintecom zbiera, przechowuje i przetwarza dane osobowe Klientów (celem należytego wykonania Usługi) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych).

### § 17 Zakończenie świadczenia usługi.

1. Klient ma prawo w dowolnym momencie wypowiedzieć umowę ramową, a tym samym zażądać dezaktywowania swojego Panel Użytkownika i zrezygnować z Usługi FX City.
2. Dezaktywacja Panelu Użytkownika nie oznacza usunięcia posiadanych przez Fintecom danych osobowych Klienta. Na mocy przepisów prawa, dane te wraz z historią transakcji, będą przechowywane przez okres co najmniej pięciu lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku w którym zakończono świadczenie usług Klientowi.
3. Fintecom może wypowiedzieć umowę ramowa z Klientem z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Fintecom ma prawo zawiesić lub zamknąć Panel Użytkownika bez wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - Klient naruszył jakiegokolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu,
  - Klient naruszył lub nastąpiło uzasadnione podejrzenie naruszenia prawa powszechnie obowiązującego, odnoszące się do korzystania z Usługi przez Klienta,



- nastąpiło uzasadnione podejrzenie, że Klient zaangażowany jest w jakąkolwiek nieuczciwą działalność, pranie pieniędzy, finansowanie terroryzmu lub inną działalność przestępczą,
- Klient nie dostarczył wymaganych dokumentów lub odmawia ich uzupełnienia i aktualizacji,
- Klient wielokrotnie dokonywał rezerwacji kursu live na platformie transakcyjnej FX City, bez podstawiania środków do wykonania transakcji w ciągu 24 godzin roboczych.

## § 18 Postanowienia końcowe.

1. W przypadku niemożności wywiązania się z zobowiązania przez Fintecom, Klientowi nie przysługuje rekompensata w ramach brytyjskiego Systemu Gwarantowania Usług Finansowych (Financial Services Compensation Scheme - FSCS) lub polskiego Bankowego Funduszu Gwarancyjnego, ponieważ Usługa FX City nie jest usługą bankową ani powierniczą objętą gwarancjami rządowymi. Niemniej jednak środki Klientów podlegają ochronie na wyodrębnionych kontach bankowych.
2. Środki pieniężne przyjęte od Klientów w celu wykonania transakcji płatniczych, w wysokości podlegającej przekazaniu odbiorcy, są wyodrębnione i nie są w żadnym momencie podczas przechowywania łączone ze środkami pieniężnymi posiadanymi przez Fintecom z innego tytułu.
3. Klient zlecający usługę pośrednictwa pieniężnego w ramach Usługi FX City, akceptuje niniejszy Regulamin.
4. Fintecom zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu świadczenia usług w dowolnym momencie z zachowaniem dwumiesięcznego okresu powiadomienia Klientów.
5. Fintecom zobowiązuje się do zawiadamiania o wszelkich proponowanych zmianach poprzez wiadomości e-mail przesyłane na adres e-mail podany podczas procesu rejestracji Klienta.
6. Proponowana zmiana wchodzi w życie dwa miesiące po dniu wysłania powiadomienia o zmianie, o ile nie otrzymamy od Klienta sprzeciwu wobec tych zmian przed dniem, w którym stają się one obowiązujące.
7. Klient ma prawo wypowiedzieć umowę ramowa przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian Regulaminu, ze skutkiem od dnia poinformowania go o tych zmianach, nie później jednak niż w dniu, w którym te zmiany miałyby być zastosowane: wypowiedzenie umowy ramowej jest bezpłatne.
8. Jeżeli Klient zgłosił sprzeciw wobec proponowanych zmian ale nie wypowiedział umowy ramowej, umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie tych zmian.
9. Jeżeli Klient nie zgłosi sprzeciwu wobec proponowanych zmian przed dniem ich wejścia w życie, uznaje się, że wyraził na nie zgodę.
10. Wygaśnięcie lub wypowiedzenie umowy ramowej jest jednoznaczne z zakończeniem świadczenia usługi oraz dezaktywowaniem Panelu Użytkownika.
11. Żadna inna osoba oprócz Klienta nie będzie miała żadnych praw wynikających z niniejszych Warunków użytkowania.
12. Panel Użytkownika w serwisie FX City jest osobistym profilem Klienta. Klient nie ma prawa przeniesienia jakichkolwiek praw wynikających z niniejszych Warunków użytkowania na rzecz jakiegokolwiek strony trzeciej.
13. Spory, które nie zostaną rozstrzygnięte na drodze standardowej procedury reklamacyjnej, w pierwszej kolejności będą rozstrzygane polubownie. Jeżeli rozstrzygnięcie polubowne nie zostanie osiągnięte, powstałe spory będą rozpatrywane przez Sąd właściwy ze względu na siedzibę Fintecom Sp. z o.o.