Obowiązuje od dnia 28.10.2026 r.

REGULAMIN REALIZACJI DOŁADOWAŃ TELEFONÓW KOMÓRKOWYCH NA RZECZ KLIENTÓW PKO BANKU POLSKIEGO S.A. KORZYSTAJĄCYCH Z APLIKACJI MOBILNEJ PKO BANKU POLSKIEGO

Niniejszy Regulamin realizacji doładowań telefonów komórkowych PKO BP Finat sp. z o.o. na rzecz Klientów PKO Banku Polskiego S.A. korzystających z Aplikacji mobilnej PKO Banku Polskiego, zwany dalej „Regulaminem", stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r. poz. 1422) przez PKO BP Finat sp. z o.o. (zwana dalej: „Finat").

W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio postanowienia obowiązujących w PKO Banku Polskim S.A. („Bank") regulaminów określających zasady świadczenia usługi bankowości elektronicznej oraz prowadzenia rachunków bankowych na rzecz Klientów PKO Banku Polskiego SA i warunków obsługi rachunków bankowych w kanale mobilnym.

SPIS TREŚCI

Rozdział 1. DEFINICJE 1

Rozdział 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE 3

Rozdział 3. ZAKRES USŁUGI DOŁADOWANIA 3

Rozdział 4. WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO KORZYSTANIA Z SERWISU I SYSTEMU TELEIFNORMATYCZNEGO BANKU 4

Rozdział 5. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ FINAT 4

Rozdział 6. ZASADY WYSTAWIANIA I PRZESYŁANIA FAKTUR ZA DOŁADOWANIA 5

Rozdział 7. OCHRONA DANYCH 5

Rozdział 8. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO 5

Rozdział 9. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA 6

Rozdział 10. DANE OSOBOWE 7

Rozdział 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE 7

ROZDZIAŁ 1. DEFINICJE

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

1. **Aplikacja mobilna PKO Banku Polskiego / Aplikacja mobilna PKO / Aplikacja PKO / Aplikacja mobilna** – aplikacja mobilna (w wersji 2.x lub 3.x) instalowana przez Klienta w procesie aktywacji kanału mobilnego, na urządzeniu mobilnym umożliwiająca dysponowanie produktem za pośrednictwem kanału mobilnego;
2. **Bank** – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1.250.000.000 zł, prowadzący na rzecz Klientów rachunki bankowe z dostępem zdalnym obsługiwanym przy wykorzystaniu Systemu teleinformatycznego Banku;

3. **Elektroniczne kanały dostępu Banku** – udostępnione Klientowi przez Bank rozwiązania techniczne umożliwiające składanie dyspozycji oraz korzystanie z usług przy użyciu urządzeń łączności i komunikacji przewodowej lub bezprzewodowej, w tym w szczególności serwis internetowy (Serwis) oraz Kanał mobilny. Szczegółowy zakres dostępu do elektronicznych kanałów dostępu Banku określają Szczegółowe warunki;
4. **Faktura ustrukturyzowana** - faktura wystawiona przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur wraz z przydzielonym numerem identyfikującym tę fakturę w tym systemie;
5. **Finat** – PKO BP Finat spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005874, kapitał zakładowy 32.612.300 zł, NIP 527-22-67-889, REGON 016206692;
6. **Identyfikator** – instrument uwierzytelniający stanowiący unikalny numer nadawany przez Bank Klientowi, jeśli jest on ustanowiony, wykorzystywany do weryfikacji Klienta w Elektronicznych kanałach dostępu Banku;
7. **Instrumenty uwierzytelniające** – określone i udostępnione Klientowi przez Bank rozwiązania technologiczne lub dane służące do powiązania danej dyspozycji ze składającym ją Klientem, w tym PIN, kod mobilny, czek mobilny, hasło do czeków mobilnych i inne; informacje na temat formy stosowanych Instrumentów uwierzytelniających podawane są do wiadomości Klientów na stronie internetowej PKO Banku Polskiego i inteligo.pl;
8. **Kanał mobilny** – rodzaj elektronicznego kanału dostępu z wykorzystaniem urządzenia mobilnego z zainstalowaną Aplikacją PKO;
9. **Klient**– osoba fizyczna, w tym osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową, która ukończyła 13 lat, posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych (tj. może swobodnie zarządzać środkami zgromadzonymi na swoim rachunku bankowym, w graniach umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego), na rzecz której Bank prowadzi indywidualny lub wspólny rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy lub rachunek bieżący z dostępem do Serwisu z wykorzystaniem Aplikacji PKO, która korzysta z Serwisu jako usługobiorca w odniesieniu do Usługi doładowania w zakresie doładowań telefonów komórkowych;
10. **Kod mobilny** – instrument uwierzytelniający w postaci poufnego numerycznego ciągu znaków generowany przez Aplikację PKO;
11. **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego, tj. osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
12. **Krajowy System e-Faktur (KSeF)** - system teleinformatyczny prowadzony przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, będącego administratorem danych w nim zawartych, służący celom wymienionym w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2004 r., nr 54, poz. 535 z późn. zm.);
13. **Operator** – podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne na rzecz Klienta. Lista Operatorów dostępna jest w Serwisie;
14. **Parakonsument** – osoba fizyczna, o której mowa w art. 7aa ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tj. osoba fizyczna zawierająca z przedsiębiorcą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
15. **PIN** – poufny numeryczny ciąg znaków definiowany przez Klienta, służący do weryfikacji Klienta w ramach kanału mobilnego oraz autoryzacji w ramach tego kanału dostępu. Bank dopuszcza wykorzystywanie przez Klienta funkcjonalności urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana jest Aplikacja PKO do wprowadzania PIN-u;
16. **Reklamacja** – każde wystąpienie skierowane przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące świadczenia Usługi doładowania;
17. **Serwis internetowy PKO/ Serwis internetowy PKO Banku Polskiego / Serwis internetowy / Serwis** – usługa udostępniona przez Bank pod adresem inteligo.pl i w serwisie internetowym PKO obsługiwana z wykorzystaniem Systemu teleinformatycznego, umożliwiająca Klientowi zdalny dostęp do jego rachunku bankowego oraz składania dyspozycji i innych oświadczeń woli dotyczących realizacji Usługi doładowania w tym z wykorzystaniem Aplikacji PKO;
18. **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, przy pomocy których realizowana jest Usługa doładowania, Usługa Finat, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
19. **Szczegółowe warunki** – regulacje Banku „Szczegółowe warunki świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA" i „Szczegółowe warunki

obsługi Konta Inteligo w aplikacji mobilnej PKO w PKO Banku Polskim SA", określające sposób obsługi produktów bankowych PKO Banku Polskiego SA w elektronicznym kanale dostępu - Kanale mobilnym;

20. **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** – świadczenie drogą elektroniczną Usługi doładowania bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), z wykorzystaniem Systemu teleinformatycznego tj., za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne;
21. **Umowa o doładowanie telefonu** – umowa zawierana zgodnie z Regulaminem pomiędzy Finat a Klientem na realizację Usługi doładowania;
22. **Urządzenie mobilne** – urządzenie elektroniczne pozwalające na odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych, także przy pomocy sieci bezprzewodowej, które może być swobodnie przenoszone i używane w dowolnym miejscu, spełniające wymagania techniczne niezbędne do instalacji Aplikacji PKO;
23. **Usługa doładowania, Usługa Finat**– jednorazowa usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na umożliwieniu w ramach Serwisu za pośrednictwem Aplikacji PKO uzupełnienia elektronicznymi jednostkami doładowania konta telefonicznego prowadzonego przez danego Operatora o kwotę wskazaną przez Klienta.

ROZDZIAŁ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Podmiotem świadczącym Usługę doładowania, określoną w Regulaminie jest Finat, który na podstawie stosownych umów z Operatorami umożliwia Klientom, poprzez System teleinformatyczny Banku oraz Serwis, Kanał mobilny z wykorzystaniem Aplikacji PKO, zasilanie kont prepaid impulsami telefonicznymi wybranego Operatora. Finat na podstawie umowy zawartej z Bankiem jest uprawniony do udostępniania Klientom przy wykorzystaniu stron inteligo.pl, Serwisu internetowego PKO oraz Aplikacji PKOusług innych niż oferowane przez Bank.
2. Podmiotem odpowiedzialnym za realizację usługi płatniczej polegającej na wykonaniu transakcji płatniczej przelewu środków zainicjowanej przez Klienta w Serwisie przy wykorzystaniu Aplikacji PKO, jest Bank.
3. Regulamin określa:
   1) zakres Usługi doładowania;
   2) warunki zawierania Umowy o Usługę Finat;
   3) warunki świadczenia Usługi doładowania, w tym:
      a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym,
      b) zakaz dostarczania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym;
   4) warunki sprzedaży doładowań;
   5) zasady i tryb postępowania reklamacyjnego.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

ROZDZIAŁ 3. ZAKRES USŁUGI DOŁADOWANIA

1. Finat świadczy Usługę doładowania obejmującą sprzedaż elektronicznych jednostek doładowań w systemie pre-paid przy wykorzystaniu Aplikacji PKO.
2. Finat świadczy Usługę doładowania za pośrednictwem Aplikacji PKO wyłącznie użytkownikom Aplikacji PKO (Klientom), którzy:
   1) aktywowali dostęp do kanału mobilnego posiadają dostęp do urządzeń technicznych oraz aktywny dostęp do serwisu internetowego, umożliwiających korzystanie z Aplikacji PKO;
   2) posiadają na rachunku bankowym, środki pieniężne w wysokości wystarczającej do zapłaty za Usługę doładowania realizowaną za pośrednictwem Aplikacji PKO;
   3) są rezydentami Rzeczypospolitej Polskiej w rozumieniu przepisów podatkowych.
3. Doładowanie telefonu w ramach Usług następuje po:
   1) podaniu numeru telefonu, który ma być doładowany i adresu e-mail w celu potwierdzenia zawarcia Umowy o doładowanie telefonu;
   2) określeniu numeru rachunku bankowego w Aplikacji PKO, który zostanie obciążony kwotą doładowania;
   3) określeniu przez Klienta wysokości doładowania (wysokość kwoty doładowania musi być zgodna z wymogami określonymi przez Operatora sieci telefonii komórkowej, w której funkcjonuje doładowywany telefon);
   4) akceptacji Regulaminu i zawarciu Umowy na podstawie oświadczeń woli składanych w formie elektronicznej na warunkach ustalonych w Regulaminie;
   5) złożeniu przez Klienta poprzez użycie odpowiednich Instrumentów uwierzytelniających dyspozycji obciążenia rachunku bankowego Klienta powiązanego z Aplikacją PKO, potwierdzającej zawarcie Umowy o doładowanie telefonu lub złożeniem dyspozycji wykonania doładowania uprzednio zdefiniowanego poprzez wybór przycisku „Doładuj" (dostępny po akceptacji Regulaminu) generującego obciążenie rachunku Klienta kwotą odpowiadającą wartości nabywanego doładowania telefonu.

4. Doładowanie telefonu w ramach Usług następuje niezwłocznie po zawarciu Umowy o doładowanie telefonu poprzez uzupełnienie wskazanego przez Klienta konta telefonicznego o wskazaną przez niego kwotę. Umowa o doładowanie telefonu zawierana jest w postaci elektronicznej w ramach Serwisu przy wykorzystaniu Aplikacji PKO, poprzez akceptację Regulaminu oraz oświadczeń w formie elektronicznej.
5. Łączny koszt Usługi Finat jest równy cenie (wysokości) doładowania wybranego przez Klienta, z zastrzeżeniem Rozdziału 5 ust. 2 Regulaminu.
6. Zawierając Umowę o doładowanie telefonu Klient składa jednocześnie Bankowi dyspozycję obciążenia rachunku bankowego Klienta kwotą doładowania. Obowiązek dokonania skutecznej zapłaty za doładowanie jest jednorazowy.
7. Klient wyraża żądanie i zgodę na wykonanie Umowy przez Finat niezwłocznie, to jest przed upływem terminu do odstąpienia przez Klienta od Umowy, oraz przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Finat.
8. Wyrażając w Serwisie żądanie i zgodę na rozpoczęcie przez Finat wykonywania Usługi doładowania niezwłocznie po zawarciu Umowy o doładowanie telefonu, Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o doładowanie telefonu ze względu na charakter Usługi doładowania, która została w pełni wykonana, za wyraźną zgodą Klienta, a Klient przyjął to do wiadomości.
9. Korespondencję elektroniczną dotyczącą Usługi skierowaną do Finat można wysyłać na adres poczty elektronicznej e-mail: pok@finat.pl. Korespondencję pisemną dotyczącą Usługi należy kierować na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa. W sprawach dotyczących Usługi można również kontaktować się telefonicznie pod numerem + 48 22 539 23 45.

ROZDZIAŁ 4. WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO KORZYSTANIA Z SERWISU I SYSTEMU TELEIFNORMATYCZNEGO BANKU

1. Warunkiem korzystania z Usługi Finat z wykorzystaniem Kanału mobilnego jest posiadanie przez Klienta:
   1) odpowiedniego wyposażenia technicznego, w szczególności urządzenia mobilnego powiązanego z numerem telefonu komórkowego operatora sieci telefonii komórkowej działającego na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej;
   2) aktualnego oprogramowania niezbędnego do współpracy z Aplikacją PKO;
   3) aktualnej wersji Aplikacji PKO;
   4) szczegółowe informacje dotyczące wymagań w zakresie wymagań technologicznych, wyposażenia technicznego i oprogramowania urządzenia do obsługi dostępnych wersji Aplikacji PKO Bank podaje do wiadomości Klienta na stronach internetowych PKO Banku Polskiego i inteligo.pl, a także w serwisie telefonicznym Banku.
2. Warunkiem prawidłowej realizacji na rzecz Klienta Usługi Finat jest wskazanie przez Klienta poprawnego numeru telefonu komórkowego, zgodnie z formatem zdefiniowanym w Serwisie w ramach Aplikacji PKO.

ROZDZIAŁ 5. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ PRZEZ FINAT

1. Finat świadczy Usługę doładowania zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
2. Klient dokonuje zapłaty za Usługę Finat zgodnie z wartością doładowania danego Operatora za pośrednictwem Kanału mobilnego z wykorzystaniem Aplikacji PKO.
3. Klient zobowiązany jest do podania prawidłowych, prawdziwych i kompletnych danych w celu świadczenia Usługi Finat oraz zawarcia Umowy o doładowanie telefonu. Klient zapewnia, że realizacja Usługi przez Finat nie powoduje naruszenia praw osób trzecich lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa w związku z danymi przekazanymi przez Klienta.
4. Zakazane jest korzystanie przez Klienta z Usługi Finat za pośrednictwem Kanału mobilnego z wykorzystaniem Aplikacji PKO w sposób sprzeczny z Regulaminem oraz przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
5. Klient nie może dostarczać treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści obraźliwych lub mogących wprowadzić w błąd.
6. Klient nie może podejmować żadnych działań, które mogą narazić Aplikację PKO, Serwis lub Systemy teleinformatyczne Finat oraz Banku na awarię, wprowadzać treści zawierające wirusy, złośliwe oprogramowanie, mogące wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Aplikacji PKO, Serwisu lub Systemów informatycznych Finat lub Bank, ani w żaden sposób w nie ingerować.
7. Finat przysługuje prawo odmowy świadczenia usług objętych niniejszym Regulaminem w przypadku naruszania przez Klienta postanowień Umowy lub Regulaminu, lub działań Klienta w sposób sprzeczny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

ROZDZIAŁ 6. ZASADY WYSTAWIANIA I PRZESYŁANIA FAKTUR ZA DOŁADOWANIA

1. Klient może zgłosić poprzez Serwis, z wyłączeniem Aplikacji PKO, żądanie wystawienia faktury VAT za wykonaną na jego rzecz Usługę. Warunkiem wystawienia faktury VAT jest podanie przez Klienta wszystkich danych wymaganych do wystawienia faktury VAT przez stosowne uregulowania prawne.
2. Klient wyraża zgodę na wystawienie Faktury ustrukturyzowanej w systemie KSeF, poprzez akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Klient, który zaakceptował wystawienie Faktury ustrukturyzowanej, uzyskuje dostęp do faktury w KSeF oraz obraz Faktury ustrukturyzowanej w Serwisie, z wyłączeniem Aplikacji PKO. Obraz będzie zawierał kod umożliwiający dostęp do tej faktury w Systemie KSeF i weryfikację danych zawartych na tej fakturze, a także dane umożliwiające identyfikację tej faktury w Systemie KSeF.

ROZDZIAŁ 7. OCHRONA DANYCH

1. Informacje dotyczące stosowanych zabezpieczeń zapewniających poufność, dostępność i integralność danych oraz środków technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną w związku ze świadczoną Usługą przez Finat zawarte są w Regulaminie.
2. Informacje dotyczące stosowanych zabezpieczeń zapewniających poufność, dostępność i integralność danych oraz środków technicznych zapobiegających pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną za pośrednictwem Kanału mobilnego z wykorzystaniem Aplikacji PKO oraz Serwisu i Systemu teleinformatycznego Banku, Bank podaje na stronach internetowych PKO Banku Polskiego oraz inteligo.pl, a także Szczegółowych warunkach i Polityce prywatności.

ROZDZIAŁ 8. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacje dotyczące Usługi doładowania mogą być zgłaszane przez Klientów oraz realizowane przez Finat z zastosowaniem środków bezpieczeństwa:
   1) pisemnie – złożone osobiście w siedzibie Finat przy ul. Chmielnej 89, 00-805 Warszawa lub przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Chmielna 89, 00-805 Warszawa;
   2) za pośrednictwem poczty elektronicznej, w ramach wiadomości wysyłanej na adres pok@finat.pl;
   3) ustnie – telefonicznie pod numerem infolinii Inteligo tel. 0 800 121 121 lub + 48 81 535 67 89 oraz pod numerem infolinii Banku tel. 800 302 302 lub + 48 81 535 60 60.
2. Reklamacje dotyczące uzupełnienia konta pre-paid zleconą wartością doładowania należy zgłaszać do Operatorów sieci telefonii komórkowej obsługującej użytkowników telefonów korzystających z usług oferowanych pod daną marką:
   1) **Orange**: Biuro Obsługi Klienta tel.: *100 z telefonu Orange lub 510 100 100 z innych telefonów, e-mail: Zdrapki.Doladowania@orange.com, adres: Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice;
   2) **NJU MOBILE**: Biuro Obsługi Klienta tel.: *610 z telefonu NJU MOBILE lub 690 610 610 z innych telefonów, e-mail: bok@njumobile.pl, adres: Nju mobile, ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice;
   3) **T-Mobile**: Biuro Obsługi Abonenta tel.: *9602 z telefonu w systemie T-Mobile na kartę lub 602 960 200 z innych telefonów, e-mail: boa@t-mobile.pl, adres: T-Mobile Polska S.A., Dział Reklamacji, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa;
   4) **Heyah**: Dział Obsługi Klienta tel.: *2222 z telefonu w systemie heyah lub 888 00 22 22 z innych telefonów, e-mail: kontakt@heyah.pl, adres: T-Mobile Polska S.A., Reklamacje heyah, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa;
   5) **Plus na Kartę w tym Simplus, MixPlus, 36i6 oraz Sami Swoi**: Dział Obsługi Klienta tel.: 2601 z telefonu w sieci Plus lub 601 102 601 z innych telefonów, e-mail: bok@plus.pl., adres: Polkomtel Sp. z o.o., Departament Reklamacji, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa;
   6) **Play**: Centrum Obsługi Klienta, tel.: *500 dostępny tylko z sieci Play lub 790 500 500 z innych telefonów, e-mail: ok@pomocplay.pl, adres: P4 Sp. z o.o., Skrytka pocztowa 41, 02-671 Warszawa;
   7) **Virgin Mobile**: Centrum Miłej Obsługi Klienta, tel.: *222 dostępny z sieci Virgin lub 799 555 222 z innych telefonów, 7 dni w tygodniu między 8:00 a 22:00, e-mail: ok@virginmobile.pl, adres: Virgin Mobile, Wynalazek 1, 02-677 Warszawa.
3. Opłaty za połączenia realizowane są zgodnie ze stawkami operatora realizującego połączenie.
4. W przypadku gdy Reklamacja została skierowana przez Klienta do Operatora, o których mowa w ust. 2, Reklamacje są rozpatrywane zgodnie z regulaminami świadczenia Usług telekomunikacyjnych wydanymi przez poszczególnych Operatorów.

5. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących podstawę do jej złożenia. Złożenie Reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie Reklamacji przez Finat.
6. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, w tym w szczególności imię i nazwisko, adres korespondencyjny lub adres e-mail, numer telefonu, datę i kwotę doładowania oraz kod doładowania (dostępny w opisie transakcji w historii rachunku, który został obciążony kwotą doładowania), a także treść żądania Klienta.
7. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Termin rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu wpływu Reklamacji do Finat. Brak odpowiedzi na Reklamację w terminie, o którym mowa powyżej, uważa się za uznanie Reklamacji.
8. Odpowiedzi na Reklamacje przesyłane są na trwałym nośniku na adres e-mail Klienta lub na piśmie, w korespondencji przesłanej na adres Klienta zgodnie z oczekiwaniem Klienta wyrażonym w złożonej Reklamacji. W przypadku, w którym w Reklamacji Klient nie wskazuje preferowanego sposobu odpowiedzi, Finat udziela odpowiedzi na Reklamację w formie, w jakiej Reklamacja została złożona przez Klienta.
9. Jeżeli informacje zawarte w Reklamacji są niewystarczające do rozstrzygnięcia zgłoszonej przez Klienta Reklamacji, Finat niezwłocznie zwraca się do Klienta o przekazanie dodatkowych danych bądź wyjaśnień.
10. Procedura reklamacyjna przewidziana w niniejszym Rozdziale 8 Regulaminu nie wyłącza praw przysługujących Klientowi na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
11. Klient może złożyć powództwo przeciwko Finat do sądu powszechnego. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z Umową o doładowanie telefonu jest sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego lub innych przepisów prawa obowiązujących w Polsce.
12. Finat informuje, że nie korzysta z pozasądowych metod rozwiązywanie sporów z Klientem, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązującego przepisu prawa.
13. Klient będący Konsumentem może zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów.
14. Reklamacja związana z realizacją płatności zostanie niezwłocznie przekazana przez Finat do Banku w czasie umożliwiającym jej rozpatrzenie zgodnie z mającymi zastosowanie do Klienta Szczegółowymi warunkami.

ROZDZIAŁ 9. ZASADY BEZPIECZEŃSTWA

1. Klient zobowiązany jest do korzystania z Kanału mobilnego z wykorzystaniem Aplikacji PKO, Serwisu, Systemu teleinformatycznego oraz Usług Finat określonych w Rozdziale 5 ust. 1 w sposób niezakłócający ich działania, w szczególności w sposób nienaruszający praw innych użytkowników Usług Finat określonych w Rozdziale 5 ust. 3.
2. Klient zobowiązany jest do zabezpieczenia Urządzenia mobilnego oraz Aplikacji PKO zainstalowanej na tym urządzeniu z zachowaniem zasad bezpieczeństwa, podanych do wiadomości Klienta na stronie internetowej PKO Banku Polskiego.
3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu dostarczania i zamieszczania w Serwisie, w tym w Aplikacji PKO a także Systemach teleinformatycznych Finat i PKO BP SA treści i informacji o charakterze bezprawnym.
4. Klient zobowiązany jest do logowania, autoryzacji oraz składania dyspozycji w Kanale mobilnym z wykorzystaniem Aplikacji PKO wyłącznie osobiście i z użyciem Instrumentów uwierzytelniających.
5. Klient zobowiązany jest do nieudostępniania Aplikacji PKO, narzędzi służących do weryfikacji Klienta oraz Instrumentów uwierzytelniających osobom trzecim, a także korzystania z Kanału mobilnego zgodnie ze Szczególnymi warunkami.
6. Klient jest zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń i oprogramowania wykorzystywanego do korzystania z Usług Finat świadczonych za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępów, w szczególności poprzez:
   1) korzystanie wyłącznie z legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów;
   2) stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall, a także poprawek bezpieczeństwa na komputerze, jak i w urządzeniach mobilnych (smartfony, tablety);
   3) stosowanie najnowszych wersji przeglądarek internetowych;
   4) stosowanie silnych haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do komputera osób trzecich;
   5) ochronę haseł, tokenów, danych osobowych i innych poufnych danych przed dostępem osób nieuprawnionych;
   6) właściwe zarządzanie bezpieczeństwem urządzeń osobistych, w tym stosowanie zabezpieczeń fizycznych;
   7) korzystanie z autentycznych stron internetowych, sprawdzanie poprawności certyfikatów bezpieczeństwa;
   8) korzystanie z zaufanych sieci Wi-Fi (zabezpieczonych hot spotów, sieci Wi-Fi, które nie są dostępne w sieciach handlowych i hotelach);

9) analizowanie poważnych zagrożeń i ryzyk związanych z pobieraniem oprogramowania z Internetu;
10) w związku ze świadczeniem Usługi Finat w Kanale mobilnym z wykorzystaniem Aplikacji PKO na stronie internetowej PKO Banku Polskiego podane są do wiadomości Klientów niezbędne informacje do zabezpieczania Urządzenia mobilnego oraz Aplikacji PKO zainstalowanej na tym urządzeniu;
11) wszelkie informacje o naruszeniach niniejszego Regulaminu, incydentach bezpieczeństwa informacji, podejrzeniu ujawnienia Instrumentów uwierzytelniających (w tym Loginu lub Hasła dostępu) oraz zidentyfikowanych zdarzeniach dotyczących bezpieczeństwa elektronicznych kanałów dostępu w związku z Usługą Finat należy kierować do Finat w sposób określony w Rozdziale 8 ust. 1 Regulaminu.

ROZDZIAŁ 10. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika przekazanych w związku z Usługą jest Finat.
2. Finat wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym Użytkownik może kontaktować się drogą mailową na adres e-mail: iod_finat@finat.pl lub pisemnie (adres siedziby Finat). Z inspektorem ochrony danych Użytkownik może kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Finat oraz o prawach Użytkownika z tym związanych są udostępniane Użytkownikowi przed zawarciem Umowy w sposób, który umożliwia zapoznanie się z ich treścią.

ROZDZIAŁ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadna z tych treści, w szczególności tekst, grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, programy, prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez uprzedniego zezwolenia. Klient zobowiązuje się do wykorzystywania treści Serwisu wyłącznie do dozwolonego użytku własnego.
2. Kontakt z Finat możliwy jest pod numerem telefonu + 48 22 539 23 45, poprzez adres e-mail: pok@finat.pl lub pisemnie (na adres siedziby Finat). W Finat wyznaczony jest inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: iod_finat@finat.pl lub pisemnie (na adres siedziby Finat). Z inspektorem można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
3. Aktualny Regulamin jest dostępny na stronie internetowej inteligo.pl oraz PKO Banku Polskiego.
4. Umowa o doładowanie telefonu zawierana jest na czas wykonania Usługi doładowania.
5. W związku ze świadczeniem Usług doładowań Finat może organizować promocje dla Klientów. W danej promocji biorą udział prawidłowo zrealizowane przez Klientów doładowania telefonu, które spełniają warunki tej promocji. Szczegółowe warunki danej promocji każdorazowo określa regulamin dostępny na stronie internetowej PKO Banku Polskiego oraz inteligo.pl.
6. Klient jest uprawniony do wniesienia do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych skargi na przetwarzanie danych osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
7. Prawem właściwym dla stosunków prawnych pomiędzy Finat a Klientem przed zawarciem Umowy o doładowanie telefonu oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania Umowy o doładowanie telefonu jest prawo polskie.