

# Ramowa Umowa Pożyczki numer ...

(zwana dalej „Umową”)

Niniejszą Umowę zawarto w dniu ... pomiędzy Wonga.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Żaryna 2B, bud. D, 02-593 Warszawa, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000412352, NIP 1132853869, REGON 146025969, i z kapitałem zakładowym w wysokości 32.137.050,00 zł zwaną dalej „**Wonga**” lub „**my**”.

Adres do doręczeń elektronicznych dla Wonga w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 z późn. zm.): AE:PL-37012-54928-UHTIV-19.

a

|                                  |           |                |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| Imię:                            | Nazwisko: |                |
| Drugie imię:                     |           |                |
| Seria i numer Dowodu Osobistego: | PESEL:    |                |
| Adres:                           | Nr domu:  | Nr mieszkania: |

|              |               |
|--------------|---------------|
| Miejscowość: | Kod pocztowy: |
|--------------|---------------|

dalej zwanym/ą „**Tobą**”.

## § 1

1. Na warunkach określonych w Umowie, Wonga umożliwia Ci uzyskanie pożyczek gotówkowych.
2. Wonga udziela pożyczek spłacanych jednorazowo bądź w miesięcznych ratach.
3. Aby zawrzeć Umowę i składać wnioski o pożyczki, musisz założyć konto na stronie internetowej [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl), bądź też w inny udostępniony przez nas sposób.
4. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, w dniu udzielenia Ci pierwszej pożyczki.
5. W celu uzyskania przez Ciebie pożyczki na gruncie Umowy:
  - a. wybierasz oczekiwaną kwotę pożyczki i okres spłaty oraz składasz wymagane oświadczenia;
  - b. analizujemy Twój wniosek, a następnie przedstawiamy dostępne dla Ciebie propozycje pożyczek. Przedstawiane propozycje nie są ofertami w rozumieniu prawa;
  - c. wybierasz interesującą Cię propozycję pożyczki poprzez użycie przycisku „Akceptuję” lub równoważnego. Poprzez skorzystanie z tego przycisku składasz nam prawnie wiążące oświadczenie woli dotyczące uzyskania pożyczki na przedstawionych warunkach. Jeśli korzystasz z możliwości otrzymania pożyczki przeznaczonej na finansowanie prowizji, to wybierając ten przycisk, wydajesz także dyspozycję wypłaty wskazanej pożyczki na poczet prowizji wymaganej na gruncie pożyczki na dowolny cel;

- d. jeśli zaakceptujemy Twoją ofertę, wypłacimy Ci kwotę pożyczki w określony w tej Umowie sposób i dochodzi do udzielenia Ci pożyczki. Wypłata pożyczki jest naszym prawnie wiążącym oświadczeniem woli dotyczącym udzielenia Ci pożyczki. Jeśli nie wypłacimy Ci kwoty pożyczki w ciągu 7 dni od złożenia przez Ciebie oświadczenia woli dotyczącego pożyczki, Twoje oświadczenie wygasa i nie dochodzi do udzielenia Ci pożyczki.
6. W przypadku, gdy złożyłeś prawnie wiążące oświadczenie woli dotyczące pozyskania pożyczki na przedstawionych warunkach przed zawarciem Umowy, Twoje oświadczenie woli staje się skuteczne dopiero z momentem jej zawarcia.

## § 2

1. Po otrzymaniu pozytywnej decyzji kredytowej, udzieleniu oraz wypłaceniu Ci pożyczki, niezwłocznie otrzymasz od Wonga na trwałym nośniku potwierdzenie wypłaty pożyczki. Potwierdzenie to zawiera szczegółowe informacje o pożyczce, w tym harmonogram spłaty pożyczki („**Potwierdzenie Wypłaty**”). Potwierdzenie Wypłaty jest integralną częścią Umowy.
2. Wzory Potwierdzeń Wypłaty dla poszczególnych pożyczek oferowanych przez Wonga stanowią Załączniki numer 1 i 2 do Umowy.
3. Masz prawo otrzymać bezpłatnie w każdym czasie aktualny harmonogram spłat pożyczki. Otrzymasz go na swój wniosek za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Jeśli Wonga nie może przeprowadzić oceny Twojej zdolności kredytowej pozwalającej na wydanie decyzji kredytowej na podstawie zebranych przez Wonga danych i informacji lub jeśli całkowita kwota Twojej pożyczki (tj. kwota pożyczki bez kredytowanych kosztów) przekracza dwukrotność minimalnego wynagrodzenia za pracę, ustalanego na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1773), Wonga odbierze od Ciebie oświadczenie o Twoich dochodach i stałych wydatkach

gospodarstwa domowego. Twoje oświadczenie będzie stanowić załącznik do Umowy.

5. Masz prawo do otrzymania wypłaty pożyczki poprzez wypłatę gotówkową w postaci płatności GIRO w ciągu 7 dni od dnia udzielenia Ci pożyczki. Wypłatę zrealizujesz w oddziale Poczty Polskiej lub Banku Pocztowego. Jeśli złożysz dyspozycję wypłaty pożyczki z wykorzystaniem płatności GIRO, to datą wypłaty Twojej pożyczki jest data, w której pieniądze zostaną przez Ciebie wypłacone za pomocą otrzymanego czeku GIRO. Jeżeli nie wypłacisz pieniędzy w tym czasie, pożyczka zostanie anulowana. Nie będziesz wtedy zobowiązany do zapłaty żadnych prowizji ani odsetek.

### § 3

1. Pożyczki udzielane w ramach Umowy obejmują całkowitą kwotę pożyczki (tj. kwotę pożyczki bez kredytowanych kosztów).
2. Wonga wypłaca kwotę pożyczki zgodnie z Twoją dyspozycją na wskazany przez Ciebie rachunek bankowy lub w inny, uzgodniony z Tobą sposób. Jeśli skorzystasz z pożyczki finansującej prowizję, wypłacimy ją niezwłocznie, ale nie wcześniej niż po udzieleniu Ci i wypłacie pożyczki na dowolny cel.
3. Nie wypłacimy Ci kwoty pożyczki na dowolny cel przewidującą zapłatę prowizji, dopóki nie zapłacisz nam prowizji ze środków własnych albo nie złożysz nam oświadczenia woli dotyczącego pozyskania pożyczki finansującej prowizję.
4. Kwota Twojej pożyczki, termin jej spłaty, wysokość oraz termin płatności rat podane są w Potwierdzeniu Wypłaty.
5. Wonga pobiera prowizję, której wysokość jest wskazana w Potwierdzeniu Wypłaty.
6. Prowizja jest płatna jednorazowo. W przypadku pożyczek spłacanych w ratach, masz obowiązek zapłacić prowizję w terminie 7 dni od dnia wyboru sposobu spłaty prowizji poprzez:

- a. zapłatę ze środków własnych; albo
- b. skorzystanie z odrębnej pożyczki przeznaczonej na finansowanie prowizji.

Dla pożyczek spłacanych jednorazowo prowizja jest spłacana wraz z całkowitą kwotą pożyczki w terminie wskazanym w Potwierdzeniu Wypłaty.

- 7. Pożyczka (całkowita kwota pożyczki) oprocentowana jest według zmiennej stopy procentowej. Oprocentowanie nie może być wyższe niż dwukrotność sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktu procentowego (odsetki kapitałowe). Stopa odsetek kapitałowych obowiązująca w dniu udzielenia Twojej pożyczki, podana jest w Potwierdzeniu Wypłaty.
- 8. Po udzieleniu pożyczki, masz obowiązek spłacić ją wraz z należnymi kosztami w terminach wskazanych w Potwierdzeniu Wypłaty.

#### § 4

Wonga może przedstawić Ci propozycję nieoprocentowanej pożyczki lub pożyczki, od której nie jest pobierana prowizja.

#### § 5

- 1. Wonga może udostępnić Ci możliwość podwyższenia pożyczki. Może to zrobić, udzielając kolejnej pożyczki przed spłatą całości Twojego dotychczasowego zobowiązania („**Podwyższenie**”).
- 2. Wniosek o Podwyższenie złożysz za pośrednictwem interaktywnego formularza dostępnego po zalogowaniu do konta klienta na stronie internetowej [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl). Możesz też skorzystać z innego sposobu, udostępnionego Ci przez Wonga.
- 3. Część kwoty wypłaconej Ci z tytułu Podwyższenia, przeznaczana jest na spłatę Twojego dotychczasowego zobowiązania w Wonga. Pozostała część, wypłacana jest na wskazany przez Ciebie rachunek bankowy.

#### § 6

1. Spłata pożyczki następuje w dniu wpływu środków pieniężnych na konto bankowe wskazane przez Wonga w Potwierdzeniu Wypłaty lub w dniu, w którym dokonasz autoryzacji transakcji, dokonywanej poprzez udostępniony przez Wonga system płatności.
2. Jeśli termin spłaty pożyczki lub płatności raty wypada na niedzielę lub inny dzień ustawowo wolny od pracy, to termin spłaty pożyczki lub termin płatności raty nie zostaje przedłużony do najbliższego dnia roboczego przypadającego po tym dniu.
3. Numer rachunku do spłaty pożyczki znajdziesz w Potwierdzeniu Wypłaty.
4. Spłaty zaliczane są na pokrycie Twoich zobowiązań wobec Wonga w następującej kolejności:
  - a. prowizja;
  - b. odsetki kapitałowe;
  - c. całkowita kwota pożyczki;
  - d. odsetki karne.

## § 7

1. Możesz w każdym czasie spłacić całość lub część pożyczki przed terminem spłaty podanym w Potwierdzeniu Wypłaty. Nie ponosisz żadnych dodatkowych opłat lub prowizji za wcześniejszą spłatę.
2. Twoja wcześniejsza częściowa spłata pożyczki, zostanie rozliczona na poczet kolejno wymagalnych rat. Wcześniejsza częściowa spłata nie skutkuje skróceniem okresu kredytowania, czyli wskazanego w Potwierdzeniu Wypłaty czasu na spłatę pożyczki.
3. Jeśli spłacisz pożyczkę przed terminem, całkowity koszt pożyczki ulega obniżeniu stosownie do faktycznego okresu, w jakim korzystasz z pożyczki.

## § 8

1. Jeśli nie spłacisz pożyczki lub jej poszczególnych rat w całości lub w części w terminie podanym w Potwierdzeniu Wypłaty, to następnego dnia po upływie tych terminów, stają się one zadłużeniem przeterminowanym i wymagalnym.
2. Wonga nalicza odsetki karne od zadłużenia przeterminowanego według zmiennej stopy procentowej (odsetki karne). Wysokość naliczanych odsetek karnych jest równa dwukrotności sumy aktualnej stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych w skali roku.
3. Stopę odsetek karnych obowiązującą w dniu udzielenia pożyczki znajdziesz w Potwierdzeniu Wypłaty.
4. W przypadku zaległości w spłacie pożyczki i skierowania sprawy o zapłatę do sądu, możesz być zobowiązany do pokrycia ewentualnych kosztów postępowania sądowego oraz postępowania egzekucyjnego.

## § 9

1. Wysokość stopy odsetek karnych i odsetek kapitałowych ulega obniżeniu lub podwyższeniu, w przypadku odpowiednio wzrostu albo spadku stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego.
2. W przypadku zmiany stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego, otrzymasz od Wonga niezwłocznie, na trwałym nośniku, informację o tej zmianie ze wskazaniem nowej wysokości stopy odsetek.
3. Wonga nalicza odsetki według zaktualizowanej stopy począwszy od dnia zmiany stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego.
4. Masz prawo do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w przypadku, gdy nie akceptujesz zmiany oprocentowania. Możesz zrobić to w terminie 30 dni od doręczenia wiadomości o tej zmianie. W przypadku złożenia oświadczenia, o

którym mowa w zdaniu poprzednim, zmiana oprocentowania nie wiąże Cię, a Umowa rozwiązuje się z upływem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.

5. Odsetki naliczone w związku ze zmianą oprocentowania zostaną rozliczone w ostatniej racie korygującej. Wysokość pozostałych rat nie zmienia się.
6. Na Twój wniosek, złożony po spłaceniu przedostatniej raty pożyczki, a przed datą spłaty ostatniej raty korygującej, Wonga rozłoży Ci ratę korygującą na nieoprocentowane miesięczne raty. Nie ponosisz żadnych dodatkowych kosztów za rozłożenie raty korygującej na mniejsze, miesięczne spłaty.
7. Stopa referencyjna Narodowego Banku Polskiego podawana jest na stronie internetowej [www.nbp.pl](http://www.nbp.pl).
8. Odsetki kapitałowe, które są ustalone zgodnie z § 3 ust. 7, nie mogą być wyższe niż suma stawki referencyjnej WIBOR 6M i 25 punktów procentowych. W przypadku, gdy stopa odsetek kapitałowych będzie wyższa niż suma stawki referencyjnej WIBOR 6M i 25 punktów procentowych, Wonga będzie stosowała niższą z tych wartości.
9. Wskaźnik WIBOR 6M publikowany jest na stronie internetowej <https://gpwbenchmark.pl/>.

## § 10

1. W celu poinformowania Cię o zadłużeniu przeterminowanym, Wonga może podejmować następujące czynności:
  - a. przesłanie wiadomości drogą elektroniczną, w szczególności poprzez wiadomości e-mail oraz SMS,
  - b. kontakt telefoniczny,
  - c. wysyłanie przesyłek listownych,
  - d. wizyta w Twoim miejscu zamieszkania.

2. Wonga będzie podejmowała czynności windykacyjne z częstotliwością umożliwiającą jak najszybszą spłatę Twoich zaległości.
3. Jeżeli nie spłacisz zaległego zadłużenia w nowo uzgodnionym terminie, Wonga może wznowić czynności windykacyjne.

## § 11

1. Wonga może przekazywać informacje o Twoich zobowiązaniach z tytułu Umowy do biur informacji gospodarczej, działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 85). Może zrobić to na warunkach określonych w tej ustawie.
2. Wonga przekazuje Twoje dane oraz informacje o udzieleniu Ci pożyczki instytucjom, o których mowa w art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1646 z późn. zm.). Te informacje mogą być również udostępniane innym podmiotom współpracującym z Wonga w zakresie dochodzenia należności wynikających z Umowy.

## § 12

1. Masz prawo, bez podania przyczyny, odstąpić od Umowy jak i od każdej z pożyczek udzielonych na jej podstawie. Możesz zrobić to w ciągu 14 dni od dnia wypłaty pożyczki. Jeśli obie strony Umowy się na to zgodzą, termin ten może zostać przedłużony.
2. Co do zasady, złożenie oświadczenia o odstąpieniu od kolejnych pożyczek nie skutkuje odstąpieniem od Umowy, chyba że z Twojego oświadczenia wynika inaczej.
3. Aby odstąpić od Umowy albo od pożyczki udzielonej na jej podstawie, należy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed upływem terminu wskazanego w ust. 1. Możesz to zrobić wysyłając oświadczenie na adres korespondencyjny Wonga

wskazany we wzorze oświadczenia o odstąpieniu, na adres e-mail wskazany na stronie internetowej [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl) lub w inny ustalony z Wonga sposób.

4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu znajdziesz w Załączniku numer 3 do Umowy.
5. Jeśli zdecydujesz się na odstąpienie od Umowy albo od pożyczki udzielonej na jej podstawie, będziesz zobowiązany do zwrotu na wskazany w Potwierdzeniu Wyплаты numer rachunku do spłaty, całkowitej kwoty pożyczki (bez kredytowanych kosztów) wraz z odsetkami kapitałowymi naliczonymi od dnia wypłaty pożyczki do dnia spłaty. Wskazaną kwotę musisz zwrócić niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od momentu złożenia przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu.
6. Wysokość należnych odsetek, o których mowa w ust. 5, za każdy dzień korzystania z pożyczki podana jest w Potwierdzeniu Wyплаты. Wysokość odsetek może ulec zmianie zgodnie z § 9.
7. Jeśli opóźnisz się w zwrocie wypłaconej kwoty pożyczki, kwota ta stanie się zadłużeniem przeterminowanym. Od tej kwoty naliczane będą odsetki karne.

### § 13

1. Możesz wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia. Nie poniesiesz przy tym żadnych dodatkowych kosztów. Aby wypowiedzieć Umowę, należy przesłać oświadczenie o wypowiedzeniu na adres korespondencyjny Wonga wskazany w Umowie lub na adres e-mail wskazany na stronie internetowej [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl).
2. Wonga może wypowiedzieć Ci Umowę z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia. Wongałoży Ci w tym celu oświadczenie o wypowiedzeniu, w którym poinformuje Cię o przyczynie wypowiedzenia Umowy.
3. Jeśli Wonga wypowie Ci Umowę z powodu Twoich zaległości w spłacie pożyczki, wypowiedzeniu ulegają wszystkie udzielone Ci dotychczas pożyczki, które nie zostały spłacone przez Ciebie w całości do momentu złożenia takiego

oświadczenia przez Wonga. Wypowiedzenie Umowy przez Wonga oznacza, że wszystkie udzielone Ci pożyczki stają się zobowiązaniami wymagalnymi.

4. Przed upływem okresu wypowiedzenia masz obowiązek spłacić całe zadłużenie z tytułu pożyczki wraz z odsetkami kapitałowymi należnymi za czas korzystania z pożyczki.
5. Wonga nie udzieli Ci nowych pożyczek w okresie wypowiedzenia Umowy.

#### § 14

1. Podczas trwania Umowy, masz obowiązek informować Wonga o zmianie swoich danych, które zostały przez Ciebie podane podczas składania wniosku o pożyczkę.
2. Jesteś zobowiązany do współpracy z Wonga w zakresie stosowania przez Wonga środków bezpieczeństwa finansowego wynikających z przepisów prawa.
3. Ze względu na obowiązek wskazany w ust. 2 powyżej, Wonga może poprosić Ciebie o przekazanie dodatkowych informacji lub przedłożenia dokumentów niezbędnych do:
  - a. oceny ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu,
  - b. aktualizacji Twoich danych (lub beneficjenta rzeczywistego) lub potwierdzenia ich aktualności,
  - c. ustalenia źródła pochodzenia środków pieniężnych na spłatę pożyczki lub źródła Twojego majątku.

Jesteś zobowiązany do przekazania informacji lub dokumentów w terminie wskazanym przez Wonga.

4. Wonga ma prawo zastosować szczególne środki ograniczające, które wynikają z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu.
5. Ze względu na obowiązek wskazany w ust. 2 powyżej, Wonga może odmówić udzielenia pożyczki z uwagi na negatywną ocenę ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu lub brak możliwości zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego.
6. Z wyjątkiem wymogów wynikających z obowiązujących przepisów prawa, wszystkie oświadczenia Wonga i informacje związane z Umową, w szczególności informacje o jej zmianach, będą Ci wysyłane:
  - a. pocztą elektroniczną (e-mail), lub
  - b. przesyłką listową, na podane przez Ciebie adresy do korespondencji.

## § 15

1. Wonga ma prawo zmienić Umowę w przypadku:
  - a. wprowadzenia nowych usług, które nie były wskazane w Umowie. Zmiana Umowy będzie w tym wypadku dotyczyć tylko uregulowania nowych usług Wonga.
  - b. zmiany sposobu świadczenia usług. Zmiana Umowy będzie w tym wypadku dotyczyć tylko uregulowania usług, których ta zmiana dotyczy.
  - c. zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, które bezpośrednio dotyczą usług świadczonych na Twoją rzecz.
  - d. konieczności dostosowania Umowy do stanowisk organów nadzoru, orzeczeń sądów lub decyzji administracyjnych, jeżeli w treści tych stanowisk orzeczeń i decyzji wskazano obowiązek zmiany Umowy.

Przy czym zmiany Umowy nie będą:

- e. powodowały konieczności zapłaty przez Ciebie wyższego wynagrodzenia czy też dodatkowych kosztów za usługi świadczone Ci dotychczas na podstawie Umowy,
  - f. miały wpływu na warunki pożyczek udzielonych przed ich wejściem w życie, o ile nie wynika inaczej z orzeczeń lub decyzji, o których mowa w lit. d).
2. O zmianie Umowy Wonga powiadomi Cię nie później niż 30 dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian. Wraz z informacją o zmianach, Wonga prześle zmienioną Umowę.
  3. Zmiana Umowy zaczyna obowiązywać w terminie wskazanym w zawiadomieniu wysłanym do Ciebie przez Wonga. Jeśli nie zgadzasz się na proponowane zmiany Umowy, możesz w ciągu 30 dni od doręczenia zmienionej Umowy, złożyć pisemne oświadczenie o odmowie przyjęcia tych zmian. Oświadczenie to możesz przesłać na adres korespondencyjny Wonga wskazany w Umowie lub na adres poczty elektronicznej wskazany na stronie internetowej [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl).
  4. Jeśli złożysz oświadczenie o odmowie przyjęcia zmian Umowy, będzie to traktowane jako wypowiedzenie Umowy. Termin wypowiedzenia wynosi 30 dni. Złożenie oświadczenia o odmowie przyjęcia zmian powoduje, że proponowane zmiany Umowy nie będą Cię wiązać.
  5. Brak Twojego oświadczenia o odmowie przyjęcia zmian, oznacza ich akceptację.

## § 16

1. Masz prawo złożyć reklamację na usługi świadczone przez Wonga.
2. Reklamacje można składać:
  - a. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany na stronie internetowej [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl),

- b. w postaci elektronicznej na adres Wonga do doręczeń elektronicznych w rozumieniu art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1045 z późn. zm.): AE:PL-37012-54928-UHTIV-19,
  - c. telefonicznie pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej [www.wonga.pl](http://www.wonga.pl) (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora);
  - d. osobiście do protokołu podczas Twojej wizyty w siedzibie Wonga,
  - e. w formie pisemnej: osobiście w siedzibie Wonga lub przesyłką pocztową przesłaną na adres siedziby Wonga.
3. Reklamacja powinna zawierać: Twoje imię, nazwisko i adres do korespondencji oraz numer zawartej Umowy. W celu usprawnienia procesu obsługi reklamacji, uprzejmie prosimy o wskazanie Twoich zastrzeżeń wraz z ich uzasadnieniem oraz oczekiwań dotyczących rozpatrzenia reklamacji. W przypadku składania reklamacji w formie pisemnej, reklamacja powinna zawierać również Twój podpis, a w przypadku składania reklamacji do protokołu, Twój podpis powinien być złożony na protokole.
4. Wonga rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w ciągu 30 dni od daty ich otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, Wonga poinformuje Cię o:
- a. przyczynie opóźnienia,
  - b. okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
  - c. przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia Ci odpowiedzi. Termin ten nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

5. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie do Ciebie przez Wonga odpowiedzi przed jego upływem.
6. Na Twoją reklamację odpowiemy w zależności od sposobu złożenia przez Ciebie reklamacji albo Twojego wniosku zawartego w reklamacji:
  - a. na piśmie, w postaci elektronicznej (e-mail lub na Twój adres do doręczeń elektronicznych), w przypadku gdy złożysz reklamację w postaci elektronicznej, chyba że wniesiesz o udzielenie odpowiedzi w postaci papierowej,
  - b. na piśmie, w postaci papierowej (list), w przypadku gdy złożysz reklamację w postaci papierowej, chyba że wniesiesz o udzielenie odpowiedzi w postaci elektronicznej (e-mail lub na Twój adres do doręczeń elektronicznych),
  - c. na piśmie, w postaci papierowej (list) albo elektronicznej (e-mail lub na Twój adres do doręczeń elektronicznych), zgodnie z Twoim wnioskiem, w przypadku gdy złożysz reklamację ustnie.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczenia wynikającego z reklamacji, możesz:
  - a. wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1109 z późn. zm.) pod adresem: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, a także złożyć wniosek do Rzecznika Finansowego poprzez formularz na stronie internetowej [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), na adres ePUAP lub na adres do doręczeń elektronicznych: AE:PL-82898-28814- BHBGA-15;
  - b. wystąpić z powództwem przeciwko Wonga do sądu powszechnego właściwego miejscowo ze względu na naszą siedzibę tj. Sądu Rejonowego

dla Warszawy-Mokotowa w Warszawie lub sądu właściwego miejscowo dla Twojego miejsca zamieszkania.

## § 17

1. Wonga może zbyć wierzytelności, w tym niewymagalne, które wynikają z Umowy. Wonga może zrobić to na rzecz osób trzecich bez Twojej zgody. Wonga powiadomi Cię o zbyciu wierzytelności z Twojej Umowy, chyba że spłata pożyczki będzie nadal wykonywana na rachunek Wonga.
2. Umowa podlega prawu polskiemu.
3. Strony mogą poddać spór wynikający z wykonywania Umowy rozstrzygnięciu przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego („**KNF**”). Szczegółowe warunki rozpoznawania sporów określone są w Regulaminie Sądu Polubownego przy KNF dostępnym na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego - [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).
4. Podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich pomiędzy Tobą a Wonga jest Rzecznik Finansowy. Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie internetowej Rzecznika Finansowego dostępnej pod adresem [rf.gov.pl](http://rf.gov.pl).
5. Organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

### Załączniki:

1. Wzór potwierdzenie wypłaty pożyczki spłacanej jednorazowo,

2. Wzór potwierdzenia wypłaty pożyczki spłacanej w ratach,
3. Wzór oświadczenia o odstąpieniu.