



Pytania i odpowiedzi dla klientów

1. Jak działa Twisto?

Twisto płaci za Twoje zakupy i pozwala Ci sprawdzić je zanim faktycznie zdecydujesz czy produkt Ci się podoba. Nasze płatności pomogą Ci też zapłacić za Twoje zakupy jeżeli chwilowo zabraknie Ci na nie środków. Na podstawie informacji, które pozostawiasz w sklepie robiąc swoje zakupy nasze algorytmy weryfikują Twoją wiarygodność i przyznają Ci pewien limit, do którego Twisto może zapłacić za Twoje zakupy. Za ten proces odpowiada nowoczesny silnik “Nikita”, wykorzystujący technologię Big Data.

2. Ile kosztuje mnie korzystanie z Twisto?

Jeśli wpłacisz na konto Twisto należność za swoje zakupy w ciągu 21 dni od dokonania transakcji, Twisto świadczy usługę zupełnie za darmo! Jeśli będziesz chciał/a zapłacić za swoje zakupy po upływie 21 dni od transakcji naliczymy odsetki ustawowe 14% w skali roku zgodnie z art. 481 § 21 i § 24 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (j.t. Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.). Nie martw się - będziemy informować Cię o zbliżającym się terminie płatności, aby pomóc Ci spłacić zobowiązanie na czas.

3. Jakie dane wykorzystuje Twisto?

Twisto korzysta z danych, które i tak pozostawiasz w sklepie robiąc w nim zakupy. Dzięki zaawansowanym technologicznie algorytmom tylko na tej podstawie nasza technologia Big Data jest w stanie określić kwotę limitu, na jaką kwotę możesz zlecić Twisto opłacenie zakupów.

4. Czy podając dane zamawiającego (domyślnie dane do wysyłki) mogę podać adres do pracy, a nie mój adres zamieszkania?

Tak, można podać adres inny niż adres zamieszkania pamiętając o tym, aby był on prawdziwy i podany w układzie ulica nr domu/nr mieszkania*, kod pocztowy, miejscowość.

5. Co się stanie, jeśli pomylę się w adresie, kodzie pocztowym lub telefonie - czy będę nadal mógł kupić z Twisto?

Jeżeli Twisto wyłapie błąd w adresie najprawdopodobniej transakcja zostanie odrzucona. W takim wypadku należy rozpocząć proces zakupowy od nowa i spróbować jeszcze raz zapłacić z Twisto. Jeżeli chcesz sprawdzić jak powinien prawidłowo wyglądać Twój adres, wyszukaj go w Google Maps. Jeżeli Twojego adresu nie ma w Google Maps, spróbuj zamówić paczkę na inny adres.



6. Czy jest jakiś limit kwotowy zakupu z Twisto w danym okresie?

Limity przyznawane są per kupujący i są one zróżnicowane w zależności od branży. Jeżeli będziesz terminowo spłacał/a swoje zobowiązania do Twisto, Twój dopuszczalny limit wzrośnie.

7. Czy limity sumują się dla płatności w różnych sklepach?

Tak, limity sumują się. Aby wyzerować swój limit i móc kupić towar za pomocą Twisto, należy spłacić poprzednie zobowiązania.

8. Jak mogę zwiększyć swój limit na transakcje z Twisto?

Płatności Twisto na początku pomogą Ci zapłacić za Twoje zakupy na kwotę od kilkunastu do kilkuset złotych. Jeśli będziesz spłacał/a zobowiązania wobec Twisto na czas Twoja wiarygodność wzrośnie, a nasze algorytmy będą podnosić limit transakcji, które będziesz mógł/mogła realizować z Twisto.

9. Co zrobić, jeśli nie mogę skorzystać z Twisto?

Jeśli z jakichkolwiek względów nie udało Ci się skorzystać z naszej usługi zostaniesz przekierowany do strony wyboru innych metod płatności. Spłacenie poprzednich transakcji z Twisto pozwoli Ci na ponowny zakup naszą metodą.

10. Jak wygląda proces zwrotu przy zakupie z Twisto?

Jeśli zdecydujesz się na zwrot zamówienia według zasad określonych w regulaminie sklepu i sklep przyjmie zwrot, zarządzający sklepem przekaze informację do Twisto o częściowym/całkowitym anulowaniu zamówienia. Następnie Twisto wyśle do Ciebie mailowo korektę potwierdzenia zamówienia z nową sumą do zapłaty lub z potwierdzeniem o całkowitym anulowaniu zamówienia.





Pytania i odpowiedzi od właścicieli sklepów

1. Co, jeśli klient nie zapłaci w terminie?

Jeżeli Klient nie zapłaci w terminie 21 dni od złożenia zamówienia, naliczane zostają odsetki ustawowe 14% w skali roku zgodnie z art. 481 § 21 i § 24 ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (j.t. Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.). Gdy po 46 dniach od złożenia zamówienia zobowiązanie wobec Twisto nie jest uregulowane, Twisto przekazuje sprawę do firmy windykacyjnej KRUK S.A.

2. Czy Twisto udostępnia jakieś materiały marketingowe?

Tak, Twisto ma przygotowany pakiet startowy, w którym podane są podstawowe informacje o tej metodzie zakupu, zamieszczone są logo Twisto, bannery, informacje dotyczące wykorzystania kolorystyki Twisto oraz przykładowe wizualizacje.

3. Czy zakup z Twisto ma wpływ na koszt transportu?

Twisto nie wpływa na koszt transportu, wszelkie rozliczenia i zwroty powinny być traktowane tak samo, jak przy innych metodach płatności.

4. Dlaczego usługa jest oVATowana?

Formuła Zakupowa Kup z Twisto nie jest usługą finansową, w związku z tym jest od niej naliczany podatek od towarów i usług VAT w wysokości 23%.

5. Czy sklep otrzymuje fakturę od Twisto?

Tak, na początku każdego miesiąca Twisto wysyła fakturę VAT na adres mailowy, który podany jest umowie.

6. A co jeśli mój klient Wam nie zapłaci? Czy jako sklep będę miał z tego tytułu konsekwencje?

Twisto przejmuje na siebie ryzyko niezapłacenia za zamówienie przez Klienta. Gdy po upływie 46 dni od zamówienia Klient dalej nie uregulował płatności, sprawa jest kierowana do firmy windykacyjnej KRUK S.A.

7. Czy jak klient zrobi pierwsze zakupy z Twisto i jeszcze nie dokona spłaty to może zrobić następną płatność Twisto?

Każda decyzja podejmowana jest indywidualnie dla każdego Klienta przez silnik oceny ryzyka “Nikita”. Im częściej Klient będzie terminowo spłacał zobowiązania wobec Twisto, jego



wiarygodność wzrośnie.

8. Gdzie można sprawdzić swój limit w ramach Twisto?

Nie można sprawdzić swojego limitu w ramach Twisto. Limit jest przyznawany indywidualnie przy każdej dokonanej transakcji z Twisto, ale może wzrastać wraz z terminowymi spłatami zobowiązań wobec Twisto.

9. Czy klient wie jaki ma limit, ile pozostało mu do wykorzystania?

Nie, Twisto nie podaje takiej informacji. Limity przyznawane są per kupującego i nie są one jawne.

10. Skąd dowiem się, czy dla danej transakcji mogę skorzystać z Twisto?

Taka informacja jest widoczna już po wyborze metody płatności imoje. Jeżeli na panelu płatności Twisto nie pojawi się na pierwszy miejscu, oznacza to, że dla tej transakcji Twisto jest niedostępne. Natomiast gdy w danym sklepie jest możliwy zakup bezpośrednio przez Twisto, w momencie braku akceptacji Klienta przez silnik ryzyka Nikita, zostanie on przekierowany do panelu wyboru metod Pay-by-link, kart płatniczych oraz BLIK.

11. Jak wygląda kontakt z klientem od 22. dnia, ile razy dzwoniemy itp.?

W ciągu całego procesu Twisto wysyła 9 przypominających maili oraz 5 SMSów. Telefonicznie z Klientem kontaktuje się bezpośrednio Dział Wsparcia Klienta Twisto w 35. i 45. dniu od złożenia zamówienia.

