

Wyjaśnienie Umowy z Użytkownikiem usługi Xoom

Usługa przelewów pieniężnych Xoom

Polska — dotyczy tylko mieszkańców Polski (jeśli Użytkownik jest mieszkańcem EOG, dotyczy go [Wyjaśnienie Umowy z Użytkownikiem usługi Xoom dla EOG](#))

PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A. | Lipiec 2026 r.

O tym dokumencie

Niniejszy dokument wyjaśnia usługi przelewów pieniężnych Xoom, w której Użytkownik zamierza się zarejestrować. Ma on na celu pomóc Użytkownikowi zrozumieć, na czym polega usługa i ile kosztuje, jakie są prawa i obowiązki Użytkownika oraz co może pójść nie tak. Przed zaakceptowaniem Umowy z Użytkownikiem usługi Xoom należy uważnie ją przeczytać.

Wyjaśnienia te są udostępniane bezpłatnie i należy je czytać wraz z pełną treścią Umowy z Użytkownikiem usługi Xoom. Xoom jest usługą niezależną od konta PayPal Użytkownika i podlega osobnej Umowie z Użytkownikiem, a nie Umowie z Użytkownikiem usługi PayPal. Jeśli cokolwiek jest niejasne, przed kontynuowaniem należy się skontaktować z obsługą klienta Xoom.

Niniejszy dokument ma charakter wyłącznie informacyjny i wyjaśniający. Nie stanowi on części polskiej Umowy z Użytkownikiem usługi Xoom. Aby uzyskać szczegółowe informacje, należy się zapoznać z polską Umową z Użytkownikiem usługi Xoom. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między niniejszym dokumentem a polską Umową z Użytkownikiem, w tym z powodu tłumaczenia, pierwszeństwo ma polska Umowa z Użytkownikiem usługi Xoom.

1. Z kim Użytkownik zawiera umowę

Dostawca Usługi	PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A.
Adres siedziby	22–24 Boulevard Royal, L-2449 Luksemburg
Forma prawna	Spółka komandytowo-akcyjna (société en commandite par actions)
Status regulacyjny	Licencjonowana instytucja kredytowa nadzorowana przez CSSF, Luksemburg. Nr w rejestrze CSSF B00000351.
Język umowy	Tylko język angielski. Umowa z Użytkownikiem Xoom jest zawierana wyłącznie w języku angielskim. Wszelkie udostępnione tłumaczenia mają charakter pomocniczy, a w przypadku sprzeczności rozstrzyga wersja angielska.

2. W jaki sposób zawierana jest Umowa i jak uzyskać do niej dostęp

Użytkownik zawiera Umowę z Użytkownikiem usługi Xoom, dokonując rejestracji online w witrynie xoom.com lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej Xoom i akceptując warunki. Zostanie dla niego utworzone konto Xoom, za pośrednictwem którego Użytkownik może inicjować transakcje i przeglądać historię transakcji. Jeśli Użytkownik już ma konto PayPal, może użyć swoich danych uwierzytelniających PayPal, aby założyć konto w usłudze Xoom. W takim przypadku źródła finansowania płatności w systemie PayPal zostaną automatycznie powiązane z kontem Xoom.

Na koncie Xoom Użytkownika nie są przechowywane żadne środki. Xoom to usługa przekazów pieniężnych świadczona indywidualnie w przypadku każdej transakcji. Każdy przelew jest pojedynczą transakcją płatniczą. Konto Xoom jest zapisem czysto transakcyjnym i nie stanowi konta płatniczego. Dostęp do aktualnej Umowy z Użytkownikiem usługi Xoom można uzyskać w dowolnym momencie pod adresem xoom.com/legal.

3. Czym jest usługa Xoom

Xoom to międzynarodowa usługa przelewów pieniężnych, która umożliwia Użytkownikowi:

- Wysyłanie pieniędzy — przekazywanie środków na rachunek bankowy lub portfel mobilny odbiorcy, albo do odbioru w gotówce u lokalnego agenta lub w bankomacie w kraju docelowym.
- Doładowywanie — doładowywanie telefonów komórkowych na rzecz beneficjentów w innych krajach. Usługa ta jest świadczona we współpracy z DT One zgodnie z warunkami DT One.
- Bill Pay — opłacanie rachunków za media lub innych rachunków w imieniu beneficjenta w innym kraju.

Usługa Xoom jest przeznaczona wyłącznie do użytku osobistego. Może być wykorzystywana jedynie przez osoby fizyczne (nie przedsiębiorstwa) do wysyłania pieniędzy, doładowywania przedpłaconych planów telefonicznych lub opłacania rachunków na rzecz członków rodziny oraz innych osób znanych Użytkownikowi osobiście. Wykorzystywanie usługi do celów komercyjnych jest niedozwolone i może skutkować zamknięciem konta.

Xoom może ograniczyć kwotę, jaką Użytkownik może przesłać w ramach jednej transakcji lub w danym okresie, oraz może stosować te limity łącznie dla powiązanych kont lub gospodarstw domowych. Limity te mogą się zmieniać bez wcześniejszego powiadomienia.

Usługa Xoom jest przeznaczona do wysyłania pieniędzy osobom, które Użytkownik zna osobiście, na przykład członkom rodziny i znajomym. Nigdy nie należy korzystać z usługi Xoom do wysyłania pieniędzy nieznanemu, płaconia za towary lub usługi od nieznanego osoby ani odpowiadania na niechciane prośby o przelewy pieniężne. Są to typowe schematy oszustw i wyłudzeń.

4. Opłaty – ile kosztuje ta usługa

Opłaty za korzystanie z usługi Xoom nie są stałe. Różnią się w zależności od kraju docelowego, wysyłanej kwoty, zastosowanego źródła finansowania płatności oraz waluty, w której odbiorca otrzyma środki. Wszystkie obowiązujące opłaty są jasno przedstawiane Użytkownikowi przed autoryzacją każdej transakcji. Opłata nie zostanie naliczona, dopóki Użytkownik nie potwierdzi i nie autoryzuje transakcji.

5. Jak sfinansować transakcję

Transakcje Xoom można finansować za pomocą poniższych metod płatności, o ile są dostępne:

- Saldo PayPal Użytkownika (jeśli Użytkownik ma konto PayPal powiązane z Kontem Xoom).
- Karta debetowa powiązana z Kontem Xoom Użytkownika.
- Karta kredytowa powiązana z Kontem Xoom Użytkownika. Należy pamiętać, że wystawca karty kredytowej może potraktować taką operację jako zaliczkę gotówkową i naliczyć dodatkowe opłaty oraz odsetki.
- Rachunek bankowy powiązany z Kontem Xoom Użytkownika (o ile jest dostępny w kraju Użytkownika).

Nie wszystkie źródła finansowania płatności są dostępne dla wszystkich transakcji lub wszystkich miejsc docelowych. Xoom może, według własnego uznania, odmówić realizacji transakcji finansowanych za pomocą określonych źródeł. Użytkownik potwierdza, że jest prawowitym właścicielem swojego źródła finansowania płatności.

Jeśli płatność nie powiedzie się lub okaże się niewystarczająca, Użytkownik upoważnia Xoom do jej ponowienia przy użyciu tego samego lub innego źródła finansowania płatności.

Koszty nieudanej płatności. Jeśli transakcja Użytkownika spowoduje naliczenie firmie Xoom opłat (takich jak opłaty za brak wystarczających środków lub opłaty za obciążenie zwrotne), Użytkownik zobowiązuje się zwrócić te koszty firmie Xoom.

6. W jaki sposób realizowane są transakcje

Po przesłaniu transakcji przez Użytkownika Xoom współpracuje z lokalnymi bankami, kantorami wymiany walut i innymi zewnętrznymi dostawcami usług, aby dostarczyć środki odbiorcy. Odbiorcy otrzymujący gotówkę mogą być zobowiązani do okazania ważnego dokumentu tożsamości i numeru transakcji w celu odebrania środków.

Xoom oferuje usługę „Zapłać tylko po odebraniu” (POWR) dla niektórych transakcji, w przypadku których forma płatności nie jest obciążana, dopóki odbiorca lub dostawca usług nie otrzyma środków. Nie wszystkie transakcje kwalifikują się do usługi POWR. Kwalifikacja danej transakcji nie jest gwarantowana, nawet jeśli poprzednia transakcja została zakwalifikowana. Xoom może w dowolnym momencie zakończyć lub zmodyfikować usługę POWR.

Szacowany czas dostawy	
	Zależy od miejsca docelowego, metody płatności i typu transakcji. Szacowany czas dostawy jest podawany przed autoryzacją każdej transakcji.

Wpływ godzin pracy	Na dostawę mogą mieć wpływ godziny pracy i dostępność systemów lokalnych usługodawców w kraju docelowym.
Weryfikacja tożsamości	Xoom może opóźnić transakcję, aby zakończyć weryfikację tożsamości Użytkownika lub odbiorcy. Jest to wymagane przez prawo i nie może być pominięte.

Jeśli Użytkownik wysyła pieniądze na konto bankowe lub konto portfela mobilnego, muszą one być w tej samej walucie co transakcja, w przeciwnym razie transakcja może zostać anulowana.

7. Anulowanie — prawo Użytkownika do anulowania jest bardzo ograniczone

Po autoryzowaniu transakcji przez Użytkownika i zainicjowaniu przelewu przez Xoom nie będzie można go anulować. Jeśli środki już zostały odebrane przez odbiorcę, ich odzyskanie może być niemożliwe. Użytkownik powinien się upewnić, zanim potwierdzi jakąkolwiek transakcję w usłudze Xoom.

W ograniczonych przypadkach Xoom może anulować transakcję przed jej zakończeniem — na przykład jeśli odbiorca nie odebrał jeszcze środków lub przelew jest wciąż przetwarzany. Aby podjąć próbę anulowania transakcji, należy się niezwłocznie skontaktować z działem obsługi klienta Xoom. Zasady zwrotu środków, o ile są dostępne, opisano w Umowie z Użytkownikiem Xoom.

8. Ryzyko oszustw i wyłudzeń — prosimy o uważne zapoznanie się z treścią

Oszustwa związane z przelewami pieniężnymi stanowią poważne i narastające ryzyko. Do typowych oszustw należą: oszustwa na zaliczkę (polecenie wysłania pieniędzy w celu otrzymania większej sumy); oszustwa romantyczne (budowanie relacji online przed poproszeniem o przelew pieniężny); oszustwa związane z nagłymi wypadkami (osoba podająca się za członka rodziny znajdującego się w nagłej potrzebie); oraz oszustwa związane z ofertami pracy (fałszywi pracodawcy proszący o przelanie pieniędzy). PayPal nigdy nie poprosi Użytkownika o wysłanie przelewu Xoom w celu odebrania nagrody, spadku lub zwrotu środków.

Nie należy nigdy korzystać z usługi Xoom w celu:

- wysyłania pieniędzy osobie poznanej wyłącznie w internecie;
 - płacenia za towary lub usługi sprzedawcom nieznanym osobiście;
 - wysyłania pieniędzy w odpowiedzi na niezamówioną prośbę, niezależnie od tego, jak przekonująco brzmi podana przyczyna;
 - przekazywania środków w imieniu osoby trzeciej.
-

Jeśli Użytkownik uzna, że może być ofiarą oszustwa, powinien niezwłocznie skontaktować się z działem obsługi klienta Xoom oraz zgłosić sprawę na policję. Po przekazaniu i odebraniu środków ich odzyskanie nie jest gwarantowane.

9. Brak ochrony kupujących

Programy Ochrony kupujących i Ochrony sprzedających w systemie PayPal NIE mają zastosowania do transakcji Xoom, nawet jeśli Użytkownik finansuje transakcję za pomocą Salda PayPal. Jeśli w związku z transakcją Xoom wystąpi problem, Użytkownikowi przysługują środki ochrony określone w Umowie z Użytkownikiem Xoom oraz w obowiązującym prawie konsumenckim, a nie w standardowych programach ochrony PayPal.

10. Co może pójść nie tak – potencjalne konsekwencje dla Użytkownika

Nieprawidłowe dane odbiorcy. Jeśli Użytkownik poda nieprawidłowe dane rachunku bankowego odbiorcy lub jego dane osobowe, przelew może zostać wysłany do niewłaściwej osoby lub może się nie powieść. Przed potwierdzeniem transakcji należy zawsze dokładnie sprawdzić dane odbiorcy. Odzyskanie nieprawidłowo przesłanych środków nie jest gwarantowane.

Wahania kursów walut. Zastosowany kurs wymiany jest ustalony w momencie autoryzacji transakcji przez Użytkownika. Jeśli transakcja zostanie opóźniona, zastosowanie ma pierwotnie podany kurs, jednak w niektórych scenariuszach wypłaty wartości walut mogą się zmienić między momentem wysłania środków a momentem ich otrzymania przez odbiorcę.

Opóźnienia lub anulowania. Jeśli Użytkownik naruszy Umowę z Użytkownikiem Xoom lub gdy jest to wymagane przez prawo, Xoom może opóźnić lub odwołać Transakcję Użytkownika albo zamknąć Konto Xoom Użytkownika lub Odbiorcy w dowolnym momencie przed jej zakończeniem – z takich powodów jak weryfikacja tożsamości, kontrole dotyczące oszustw i przeciwdziałania praniu pieniędzy, kwalifikacja POWR lub konieczność zachowania zgodności z prawem. Opóźnienia mogą również wynikać z godzin pracy, systemów i dostępności walut u naszych Usługodawców.

Xoom poinformuje o tym Użytkownika i przedstawi powód, chyba że prawo tego zabrania lub Xoom ma uzasadnione podstawy, aby tego nie czynić (na przykład w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa). W określonych okolicznościach Użytkownikowi może przysługiwać zwrot środków.

Zawieszenie lub zakończenie świadczenia usługi. PayPal może zawiesić lub zakończyć dostęp Użytkownika do Usługi, jeśli Użytkownik naruszy Umowę z Użytkownikiem Xoom lub Umowę z Użytkownikiem usługi PayPal, lub gdy jest to wymagane przez prawo. Zazwyczaj PayPal poinformuje o tym Użytkownika z wyprzedzeniem i umożliwi mu naprawienie naruszenia. W niektórych przypadkach zawieszenie lub zakończenie świadczenia usługi następuje niezwłocznie — na przykład w przypadku poważnych lub powtarzających się naruszeń, gdy powiadomienie mogłoby spowodować szkodę lub odpowiedzialność, gdy wymaga tego prawo lub nakaz organu egzekucyjnego, lub gdy mogłoby zostać zagrożone bezpieczeństwo Usługi.

Jeśli PayPal całkowicie zaprzestanie świadczenia Usługi, poinformuje o tym Użytkownika z wyprzedzeniem, odwoła wszelkie oczekujące transakcje oraz zwróci odpowiednie Kwoty transakcji. Po rozwiązaniu umowy Użytkownik pozostaje odpowiedzialny za wszelkie zaległe

zobowiązania związane z jego kontem, a PayPal może zachować informacje o koncie Użytkownika w celu wypełnienia swoich obowiązków prawnych.

11. Obowiązki Użytkownika

11.1 Uprawnione korzystanie

Z usługi Xoom mogą korzystać wyłącznie osoby fizyczne (nie przedsiębiorstwa), które ukończyły 18 lat i posiadają zdolność do czynności prawnych umożliwiającą zawieranie umów. Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto Xoom. Usługa Xoom może być wykorzystywana wyłącznie do transakcji osobistych – nie do celów komercyjnych, gospodarczych ani charytatywnych.

11.2 Dokładność informacji

Użytkownik musi podawać dokładne i kompletne informacje o sobie, swoich metodach płatności oraz odbiorcach. Użytkownik musi na bieżąco aktualizować swoje dane kontaktowe oraz informacje o źródłach finansowania płatności. Podanie nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji stanowi naruszenie Umowy z Użytkownikiem Xoom i może skutkować zamknięciem konta.

11.3 Bezpieczeństwo

- Hasło do Konta Xoom należy zachować w ścisłej tajemnicy. Xoom nigdy nie poprosi Użytkownika o podanie hasła.
- Jeśli Użytkownik uzna, że jego hasło lub konto zostało naruszone, powinien niezwłocznie skontaktować się z Xoom.
- Użytkownik może dokonywać transakcji wyłącznie we własnym imieniu — nie w imieniu innej osoby lub organizacji.

11.4 Niedozwolone użycia

Użytkownikowi nie wolno korzystać z usługi Xoom w celach niezgodnych z prawem lub do zabronionych działań, takich jak hazard, oszustwa, pranie pieniędzy, finansowanie terroryzmu lub płatności za towary podlegające kontroli. Naruszenie może skutkować anulowaniem, zamknięciem konta oraz zgłoszeniem sprawy organom ścigania.

12. Dane osobowe Użytkownika

Xoom przetwarza dane osobowe Użytkownika w celu obsługi jego konta, realizacji transakcji, weryfikacji tożsamości Użytkownika oraz tożsamości odbiorców, wypełniania obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy i sankcji, a także wykrywania i zapobiegania oszustwom. Przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy oraz wypełnienia obowiązków prawnych.

Dane Użytkownika mogą być udostępniane spółkom z grupy PayPal, lokalnym bankom partnerskim i usługodawcom w krajach docelowych, agencjom zajmującym się zapobieganiem oszustwom, organom rządowym oraz innym podmiotom w sposób opisany w Informacji o ochronie prywatności PayPal (która ma zastosowanie do usługi Xoom).

Przekazywanie danych poza EOG jest chronione odpowiednimi zabezpieczeniami, w tym Wiążącymi Regulami Korporacyjnymi PayPal.

13. Prawo właściwe i jurysdykcja

Umowa z Użytkownikiem Xoom podlega prawu Anglii i Walii.

Jeśli Użytkownik jest konsumentem, niezależnie od wyboru prawa Anglii i Walii, zastosowanie mają obowiązkowe przepisy o ochronie konsumentów właściwe dla Polski. Jako konsument Użytkownik może wytoczyć powództwo przed sądem właściwym dla swojego miejsca zamieszkania (Polska) lub przed sądem w Luksemburgu, gdzie PayPal ma swoją siedzibę. PayPal może wystąpić z roszczeniem wobec Użytkownika przed polskim sądem.

14. Zamykanie Konta Xoom

Użytkownik może zamknąć swoje Konto Xoom w każdym momencie, kontaktując się z działem obsługi klienta. Wszelkie oczekujące transakcje zostaną zrealizowane lub odwołane zgodnie z Umową z Użytkownikiem Xoom. Zamknięcie Konta Xoom nie wpływa na konto PayPal Użytkownika.

15. Odpowiedzialność

15.1 Odpowiedzialność Użytkownika wobec PayPal.

Użytkownik odpowiada za wszelkie straty, wydatki lub koszty poniesione przez PayPal w wyniku naruszenia przez Użytkownika Umowy z Użytkownikiem Xoom, niewłaściwego korzystania z Usługi lub Konta Xoom, naruszenia przez Użytkownika obowiązującego prawa lub naruszenia praw osób trzecich.

15.2 Odpowiedzialność PayPal wobec Użytkownika.

Jeżeli PayPal nie zapewni Usługi z należytą starannością i umiejętnościami, PayPal odpowiada za możliwe do przewidzenia straty lub szkody spowodowane naruszeniem lub zaniedbaniem ze strony PayPal, lecz nie odpowiada za straty, których nie można było przewidzieć. PayPal nie odpowiada za straty spowodowane naruszeniem lub niezgodnym z prawem działaniem samego Użytkownika ani za nieuniknione zdarzenia pozostające poza kontrolą PayPal.

16. Spory, skargi i alternatywne metody rozstrzygania sporów (ADR)

Jeśli Użytkownik uważa, że Transakcja została wykonana nieprawidłowo lub nie została przez niego autoryzowana, może ją zakwestionować. Należy się skontaktować z PayPal w ciągu **13 miesięcy** od dnia, w którym Użytkownik został poinformowany o przewidywanej dacie dotarcia środków do Odbiorcy. PayPal zbada sprawę w ciągu **90 dni**, niezwłocznie skoryguje wszelkie błędy i poinformuje Użytkownika o wyniku. Jeśli PayPal nie stwierdzi błędu, przedstawi jego przyczyny w formie pisemnej.

W przypadku problemu z transakcją Xoom lub z usługą należy skontaktować się z działem

obsługi klienta Xoom na stronie help.xoom.com lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres help-eea@xoom.com.

Jeśli skarga Użytkownika nie zostanie rozwiązana w satysfakcjonujący dla niego sposób, polscy konsumenci mogą bezpłatnie eskalować sprawę do CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) jako zewnętrznego organu ADR. Szczegółowe informacje na temat procedury składania skarg do CSSF są dostępne w witrynie internetowej CSSF. W transgranicznych sprawach konsumenckich można się również zwrócić o pomoc do ECC-Net (Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich).