

Regulamin korzystania z bramki płatniczej PayPo

Regulamin obowiązujący od 16.11.2022 roku

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady udostępnienia Użytkownikowi Bramki Płatniczej.
2. Podmiotem świadczącym usługi, o których mowa w niniejszym regulaminie jest PayPo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będąca małą instytucją płatniczą, wpisaną do rejestru dostawców usług płatniczych przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem MIP43/2019.

§ 2

Definicje

1. **Bramka Płatnicza** – rozwiązanie informatyczno-funkcjonalne umożliwiające Użytkownikowi w szczególności zainicjowanie za jej pośrednictwem Płatności oraz zawarcie umowy z Operatorem Płatności.
2. **Dzień roboczy** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **Operator Płatności** – podmiot trzeci, z którym Użytkownik może zawrzeć za pośrednictwem Bramki Płatniczej odrębną umowę o świadczenie usług płatniczych, w tym zlecić transfer środków do PayPo, w szczególności PayPro S.A., ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
4. **Konsument** – konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
5. **PayPo – PayPo Sp. z o.o.**, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Domaniewska 39, Warszawa (kod pocztowy: 02-672), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000575158, o kapitale zakładowym w wysokości 1.075.650 złotych, numer NIP: 521-37-05-997, numer REGON: 362485126, adres e-mail: bok@paypo.pl, adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-48263-64036-THSCJ-22, wpisaną do rejestru dostawców usług płatniczych – małych instytucji płatniczych, przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem: MIP43/2019 oraz rejestru instytucji pożyczkowych pod numerem: RIP000135.
6. **Płatność** – transakcja płatnicza, której celem jest przekazanie środków od Użytkownika do PayPo, które to środki następnie zostaną przekazane przez PayPo do Sklepu.
7. **Sklep** – sklep internetowy albo platforma internetowa, w której Użytkownik dokonuje zakupów i z którym zintegrowana jest Bramka Płatnicza.
8. **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
9. **Użytkownik** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna korzystająca z usług w oparciu o niniejszy Regulamin.

§ 3

Usługi

1. PayPo udostępnia Użytkownikowi Bramkę Płatniczą, będącą usługą świadczoną drogą elektroniczną, umożliwiającą Użytkownikowi zainicjowanie za jej pośrednictwem Płatności oraz zawarcie umowy z Operatorem Płatności, celem przekazania środków do PayPo z tytułu zakupów dokonanych w Sklepie.
2. Zasady świadczenia usługi płatniczej przez Operatora Płatności określa ten dostawca, w swoim regulaminie, stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Płatność zostanie zrealizowana przez Operatora Płatności, na zasadach ustalonych pomiędzy nim, a Użytkownikiem.
3. PayPo nie jest stroną umowy pomiędzy Operatorem Płatności a Użytkownikiem.

4. W przypadku gdy Użytkownik w ramach udostępnionej w Sklepie usługi PayPo wybierze sposób płatności związany z Bramką Płatniczą, zapłata za nabywany w Sklepie towar lub usługę, zostanie zrealizowana w formie Płatności, to jest do PayPo. PayPo jednocześnie wyjaśnia, że na mocy odrębnej umowy PayPo ze Sklepem, PayPo przyjmuje te Płatności jako ich odbiorca, a następnie przekazuje je dalej do Sklepu. Wobec tego przyjęcie środków przez PayPo jest dla Użytkownika równoznaczne z otrzymaniem ich przez Sklep.
5. W oparciu o niniejszy regulamin PayPo nie świadczy usług płatniczych dla Użytkownika.

§ 4

Reklamacje

1. Reklamacje mogą być składane:
 - a. na piśmie - listem poleconym na adres siedziby PayPo albo osobiście składając pisemną reklamację w siedzibie PayPo albo wysyłając na adres do doręczeń elektronicznych AE:PL-48263-64036-THSCJ-22;
 - b. w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres reklamacje@paypo.pl;
 - c. ustnie - telefonicznie kontaktując się z BOK albo osobiście podczas wizyty w siedzibie PayPo.
2. Możliwe jest złożenie reklamacji przez pełnomocnika Użytkownika, dysponującego pełnomocnictwem w formie zwykłej pisemnej.
3. PayPo rozpatruje reklamacje niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych od jej otrzymania.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie wskazanym w ust. 3, PayPo wyjaśnia Użytkownikowi przyczyny opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji i wskazuje przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać zwięzły opis zastrzeżeń, a także identyfikator transakcji oraz wskazanie danych Użytkownika, wraz z adresem korespondencyjnym, chyba że Użytkownik chce aby odpowiedź na reklamację dostarczona była drogą elektroniczną – na adres e-mail.
6. Na żądanie Użytkownika PayPo potwierdza otrzymanie reklamacji – pocztą elektroniczną lub w formie pisemnej.
7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie papierowej na adres korespondencyjny Użytkownika, chyba że Użytkownik złożył wniosek o otrzymywanie odpowiedzi pocztą elektroniczną – wówczas odpowiedź na reklamację udzielona jest na podany przez Użytkownika adres poczty e-mail.
8. Procedura reklamacyjna nie wyłącza praw Użytkownika przysługujących mu na podstawie przepisów prawa.
9. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia powództwa przeciwko PayPo do sądu powszechnego. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów wynikłych z niniejszej Umowy jest sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego (co do zasady sąd właściwy ze względu na adres siedziby PayPo).
10. Użytkownikowi będącemu Konsumentem przysługuje także możliwość do zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.
11. Użytkownikowi będącemu Konsumentem udostępnia się łącze elektroniczne do platformy ODR: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

§ 5

Obowiązanie Umowy

1. Umowy zawierane w oparciu o Regulamin zawierane są drogą elektroniczną.
2. Usługa świadczona w oparciu o Regulamin ma charakter jednorazowy i jest dla Użytkownika świadczona nieodpłatnie, a umowa na świadczenie usługi zawierana jest na czas określony – do chwili jej wykonania.

§ 6

Zastrzeżenia, komunikacja i odpowiedzialność

1. Warunkiem skorzystania z usług, o których mowa w niniejszym regulaminie jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet, a także aktualnej wersji przeglądarki internetowej.
2. PayPo nie jest stroną umowy pomiędzy Użytkownikiem a Sklepem, ani między Użytkownikiem a Operatorem Płatności i nie ponosi odpowiedzialności za ich wykonanie.
3. Językiem, w którym PayPo komunikuje się z Użytkownikiem i zawiera umowy jest język polski.
4. O ile postanowienia niniejszego regulaminu nie przewidują inaczej Użytkownik może komunikować się z PayPo:
 - a. Drogą elektroniczną za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres: bok@paypo.pl
 - b. Telefonicznie, pod numerem + 22 333 74 60
 - c. Na piśmie, pod adresem: PayPo Sp. z o.o. ul. Domaniewska 39, 02-672 Warszawa
5. PayPo z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Regulaminu komunikuje się z Użytkownikiem pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, przy czym, jeśli z postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów prawa nie wynika co innego podstawową formą komunikacji są wiadomości e-mail.

§ 7

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest PayPo.
2. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane będą na zasadach określonych w klauzuli informacyjnej dostępnej pod adresem: <https://paypo.pl/informacja-o-przetwarzaniu-danych-osobowych#bramka-platnicza-paypo>, akceptowanej przez Użytkownika w momencie akceptacji niniejszego Regulaminu korzystania z bramki płatniczej PayPo.
3. Gdy Użytkownik zechce w przypadku niesfinalizowania procesu odroczenia płatności, o którym mowa w <https://paypo.pl/regulamin> skorzystać z Bramki Płatniczej, PayPo udostępni Operatorowi Płatności, jego dane osobowe otrzymane ze Sklepu w zakresie niezbędnym do zainicjowania płatności, tj.: adres e-mail, wartość zamówienia. Dodatkowo, w celu obsługi procesu reklamacji, PayPo udostępni Operatorowi Płatności w powiadomieniu wysyłanym na jego zlecenie do Użytkownika również dodatkowe dane osobowe, takie jak: numer zamówienia ze Sklepu, nazwę sklepu, w którym realizowano zamówienie, identyfikator PayPo.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla umowy jest prawo polskie.

Załącznik nr 1 – regulamin świadczenia usługi Przelewy24 w bramce płatniczej Paypo

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI PRZELEWY24 W BRAMCE PŁATNICZEJ PAYPO

§1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki świadczenia usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (zwanej dalej: „**Ustawą**”) przez PayPro S.A. polegających na obsłudze pojedynczych transakcji płatniczych realizowanych w związku ze skorzystaniem przez Płatnika z Bramki Płatniczej PayPo.
- 1.2. Podmiotem świadczącym na rzecz Płatników usługę płatniczą o której mowa w § 1.1., zwaną w niniejszym Regulaminie „**Usługą Przelewy24**”, jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, o kapitale zakładowym wynoszącym 5 476 300,00 zł, w całości opłaconym, numer NIP 7792369887, zwana dalej „**PayPro**”. Głównym miejscem wykonywania działalności jest wskazana wyżej siedziba spółki PayPro S.A., adres do korespondencji: ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, adres poczty elektronicznej: serwis@przelewy24.pl.
- 1.3. PayPro świadcząc Usługę Przelewy24 występuje jako dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy.
- 1.4. PayPro może wykonywać czynności objęte Usługą Przelewy24 za pośrednictwem agenta w rozumieniu Ustawy.
- 1.5. Organem sprawującym nadzór nad PayPro jest Komisja Nadzoru Finansowego. PayPro został wpisany do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP 24/2014.

§2. Definicje

- 2.1. **PayPro** – spółka PayPro Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, o której mowa w § 1.1.
- 2.2. **PayPo** – spółka PayPo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewska 39, wpisana do Rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000575158.
- 2.3. **Akceptant** – ilekroć w Regulaminie jest mowa o Akceptancie, rozumie się przez to PayPo, będącego odbiorcą Płatności, w związku z zawartą przez PayPo z PayPro umową o przyjmowanie zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych.
- 2.4. **Bramka Płatnicza PayPo** - rozwiązanie informatyczno-funkcjonalne i związana z nią usługa świadczona drogą elektroniczną, umożliwiające Użytkownikowi w szczególności zainicjowanie zlecenia Płatności.
- 2.5. **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje za pośrednictwem Usługi Przelewy24 zapłaty na rzecz Akceptanta. Płatnik jest Użytkownikiem w rozumieniu Regulaminu dokonywania płatności poprzez bramkę płatniczą PayPo. Płatnikiem może być tylko osoba korzystająca z usług

- płatniczych Dostawcy Płatnika.
- 2.6. **Płatność** – indywidualna zapłata przez Płatnika na rzecz Akceptanta, zainicjowanej za pośrednictwem Bramki Płatniczej PayPo, dokonywana przez Płatnika z wykorzystaniem Usługi Przelewy24. Płatność stanowi pojedynczą transakcję płatniczą w rozumieniu Ustawy. Każda Płatność jest określona w Serwisie P24, co najmniej poprzez: numer Płatności, w tym identyfikator transakcji nadawany w ramach Bramki Płatniczej PayPo, kwotę, wybraną Metodę Płatności.
 - 2.7. **Panel transakcyjny** – część Serwisu P24 dostępna dla Płatnika po zainicjowaniu procedury Płatności za pośrednictwem Bramki Płatniczej PayPo, w którym to Panelu Płatnik wyraża oświadczenia związane z zawarciem umowy o pojedynczą transakcję płatniczą, oraz w którym dokonuje wyboru Metody Płatności, z którego następnie przekierowany zostaje do Dostawcy Płatnika.
 - 2.8. **Dostawca Płatnika** – dostawca usług płatniczych, który udostępnił Płatnikowi, na podstawie Umowy Ramowej, Instrument Płatniczy, pozwalający na dokonanie Płatności, od którego to dostawcy Płatnik otrzymał lub otrzyma na podstawie tej Umowy Ramowej, informacje dotyczące realizowanej pojedynczej transakcji płatniczej. Dostawca Płatnika jest podmiotem za pośrednictwem którego Płatnik przekazuje PayPro środki pieniężne dla celów zapłaty Akceptantowi. Dostawcą Płatnika jest bank.
 - 2.9. **Instrument Płatniczy** – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez Płatnika i Dostawcę Płatnika zbiór procedur, wykorzystywane przez Płatnika do dokonania Płatności (zwłaszcza bankowość elektroniczna).
 - 2.10. **Umowa Ramowa** – umowa zawierana przez Płatnika z Dostawcą Płatnika o usługę płatniczą regulującą wykonywanie indywidualnych transakcji płatniczych.
 - 2.11. **Metody Płatności** – udostępnione w Usłudze Przelewy24 metody Płatności związane z Instrumentami Płatniczymi, z jakich mogą korzystać Płatnicy, które to Metody Akceptant może oferować Płatnikom w Bramce Płatniczej PayPo.
 - 2.12. **Dzień Roboczy** – dzień w godzinach pracy PayPro z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w którym działalność operacyjną prowadzi jednostka PayPro wykonująca czynności przewidziane postanowieniem niniejszego Regulaminu.
 - 2.13. **Serwis P24** – internetowy serwis usługowy prowadzony na stronie internetowej pod adresem www.przelewy24.pl, za pomocą którego PayPro wykonuje usługi płatnicze, w tym Usługę Przelewy24.
 - 2.14. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usługi Przelewy24 w Bramce Płatniczej PayPo.
 - 2.15. **Sklep** – sprzedawca towarów lub usług prowadzący serwis sprzedażowy w Internecie, będący kontrahentem PayPo, w związku z czym strona internetowa Sklepu zintegrowana jest z Bramką Płatniczą PayPo. Sklep nie jest klientem PayPro i wobec tego dla PayPro nie jest odbiorcą Płatności, a odbiorcą tym jest wyłącznie Akceptant.

§3. Warunki skorzystania z Usługi Przelewy24

- 3.1. Usługa Przelewy24 jest usługą płatniczą w rozumieniu Ustawy, polegającą na umożliwianiu wykonania pojedynczych transakcji płatniczych, zainicjowanych za pośrednictwem Akceptanta z wykorzystaniem Bramki Płatniczej PayPo, Instrumentem Płatniczym Płatnika, w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do systemów płatności zleceń płatniczych Płatnika, mających na celu przekazanie Akceptantowi środków, z wyłączeniem czynności polegających na

jej rozliczaniu i rozrachunku w ramach systemu płatności w rozumieniu ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. o ostateczności rozrachunku w systemach płatności i systemach rozrachunku papierów wartościowych oraz zasadach nadzoru nad tymi systemami.

- 3.2. Niniejszy Regulamin stanowi wzór umowy o pojedynczą transakcję płatniczą w rozumieniu Ustawy.
- 3.3. Treść Regulaminu, dostępna jest na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/regulaminbramki> w sposób umożliwiający jego utrwalanie oraz odtwarzanie przechowywanych danych w niezmienionej postaci. Akceptując niniejszy Regulamin, Płatnik wyraża zgodę, aby informacje zawarte w Regulaminie były zamieszczone na wskazanej wyżej stronie internetowej przed zawarciem umowy o pojedynczą transakcję płatniczą, stanowiąc w ten sposób udostępnioną każdemu potencjalnemu Płatnikowi treść warunków umowy o pojedynczą transakcję płatniczą.
- 3.4. Warunkiem skorzystania z Usługi Przelewy24 jest zapoznanie i następnie akceptacja niniejszego Regulaminu. Akceptacja ta następuje poprzez wyrażenie zgody w formach udostępnianych w ramach Panelu transakcyjnego.
- 3.5. Umowa o pojedynczą transakcję płatniczą, zawierana z Płatnikiem dochodzi do skutku z chwilą wyboru i potwierdzenia w Panelu transakcyjnym woli skorzystania z Usługi Przelewy24 przez Płatnika na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
- 3.6. W celu korzystania z Usługi Przelewy24 niezbędne jest posiadanie przez Płatnika urządzenia pozwalającego na dostęp do Internetu, włącznie z programem służącym do przeglądania jego zasobów oraz Instrumentu Płatniczego u Dostawcy Płatnika.

§4. Prawa i obowiązki Płatnika oraz PayPro

- 4.1. PayPro w ramach Usługi Przelewy24 udostępnia Płatnikom wybór Metod Płatności, przyjmuje Płatności Płatników, potwierdza Akceptantowi zrealizowanie Płatności i przekazuje te Płatności Akceptantowi.
- 4.2. W ramach Usługi Przelewy24 PayPro nie prowadzi dla Płatnika rachunku płatniczego.
- 4.3. Wobec tego, że zlecenie płatnicze Płatnika dotyczące Płatności jest przekazywane przez Instrument Płatniczy objęty Umową Ramową z Dostawcą Płatnika, PayPro nie jest obowiązane do dostarczania ani udostępniania informacji, które Płatnik otrzymał lub powinien otrzymać na podstawie Umowy Ramowej dotyczącej użytego Instrumentu Płatniczego.
- 4.4. Celem dokonywania Płatności na rzecz Akceptanta w ramach Usługi Przelewy24 Płatnik powinien podać następujące dane: adres e-mail, wartość zamówienia. W uzasadnionych przypadkach PayPro jest uprawnione do żądania od Płatnika innych danych niezbędnych do oceny ryzyka płatności, adekwatnych do celu w jakim są żądane z wyjątkiem danych, o których mowa w art. 9 ust. 1 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, dalej zwane „RODO”.
- 4.5. PayPro świadczy Usługę Przelewy24 na podstawie otrzymanego od Płatnika zlecenia płatniczego, którego złożenie jest możliwe po zaakceptowaniu Regulaminu oraz podaniu danych określonych w § 4.4. Złożenie zlecenia płatniczego następuje poprzez kliknięcie pola akcji udostępnionego w Panelu transakcyjnym oznaczającego wolę złożenia i autoryzacji tego zlecenia. Niezależnie od powyższego Płatnik będzie autoryzował Płatność u swojego Dostawcy

- Płatnika zgodnie z warunkami korzystania z użytego do wykonania Płatności Instrumentu Płatniczego.
- 4.6. Za moment otrzymania zlecenia płatniczego przez PayPro uznaje się dzień, w którym rachunek bankowy PayPro został uznany kwotą Płatności. W przypadku gdy PayPro otrzymało zlecenie płatnicze w dniu niebędącym Dniem Roboczym, przyjmuje się, że zlecenie płatnicze zostało otrzymane w pierwszym dniu roboczym następującym po tym dniu.
 - 4.7. PayPro jest obowiązany doprowadzić do udostępnienia Akceptantowi kwoty Płatności dokonanej przez Płatnika nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego po otrzymaniu zlecenia płatniczego.
 - 4.8. Płatnik jest informowany o dokonanej Płatności w formie komunikatu elektronicznego przesłanego na podany przez Płatnika adres e-mail, umożliwiającego utrwalenie zawartych w nim danych. Płatnik akceptując Regulamin wyraża zgodę na powyższy sposób przekazywania informacji o pojedynczej transakcji płatniczej. PayPro może posługiwać się innymi osobami w zakresie przesyłania powyższych informacji, w tym również może to odbywać się z pomocą PayPo.
 - 4.9. Płatność może przyjmować w Serwisie P24 następujące statusy:
 - 4.9.1. Oczekująca - Płatność oczekująca na wpłatę do PayPro,
 - 4.9.2. Weryfikowana - Płatność wpłacona do PayPro, podlegająca dodatkowej weryfikacji ze względów bezpieczeństwa,
 - 4.9.3. Do wykorzystania - Płatność opłacona, która oczekuje na przekazanie potwierdzenia do Akceptanta,
 - 4.9.4. Dokonana - Płatność opłacona i potwierdzenie wysłane do Akceptanta,
 - 4.9.5. Błędna - Płatność zakończona błędem zwróconym przez Dostawcę Płatnika lub bez poprawnej wpłaty.
 - 4.9.6. Zwrócona - Płatność zwrócona Płatnikowi.
 - 4.10. Każda Płatność realizowana z wykorzystaniem Usługi Przelewy24 otrzymuje niepowtarzalny numer Płatności. Płatnik winien zachować ten numer dla celów kontroli statusu tej Płatności oraz złożenia ewentualnej reklamacji dotyczącej Płatności.
 - 4.11. Na wykonanie Płatności Płatnik otrzymuje 15 minut, który to czas wskazany jest na bieżąco w Panelu transakcyjnym czas. W tym okresie Serwis P24 oczekuje na potwierdzenie przez Dostawcę Płatnika wykonania Płatności. Po otrzymaniu potwierdzenia PayPro informuje Płatnika i PayPo o poprawnym wykonaniu Płatności. Jeśli PayPro w tym czasie nie otrzyma potwierdzenia wykonania Płatności przez Dostawcę Płatnika, informuje Płatnika o braku Płatności w statusie płatności, a także przekazuje Akceptantowi informację o braku Płatności. W takim przypadku niniejsza Umowa wygasa, przy czym, jeśli Płatność dotrze do PayPro po tym terminie, PayPro dokonuje jej bezzwłocznego zwrotu w pełnej wysokości.
 - 4.12. Płatnik nie ponosi na rzecz PayPro opłat za korzystanie z Usługi Przelewy24 w związku z Płatnością dla Akceptanta, albowiem wynagrodzenie za świadczenie Usługi Przelewy24 na rzecz Akceptanta ponosi sam Akceptant.
 - 4.13. Płatnika zobowiązany jest jednak do ponoszenia opłat związanych z realizacją Usługi Przelewy24 na mocy umów zawartych przez Płatnika z Dostawcami Płatnika, a także ponoszenia kosztów transmisji poprzez sieć Internet danych związanych z korzystaniem z Usługi Przelewy24.
 - 4.14. Wszelkie operacje finansowe związane z Usługą Przelewy24 są dokonywane wyłącznie w walucie polskiej.
 - 4.15. Językiem, w którym PayPro porozumiewa się z Płatnikami jest język polski. W tym języku

sformułowane są wszystkie dokumenty kształtujące relacje pomiędzy Płatnikiem a PayPro.

- 4.16. Wszelką korespondencję Płatnika adresowaną do PayPro należy kierować w formie pisemnej na adres PayPro lub w formie elektronicznej za pośrednictwem strony internetowej: serwis@przelewy24.pl Szczególne warunki przesyłania korespondencji zawierającej reklamacje opisane są w §6.
- 4.17. Na żądanie złożone przez Płatnika, zgłoszone w sposób określony w § 4.16 niniejszy Regulamin dostarczany jest przez PayPro w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji, a na wniosek i za zgodą Płatnika pocztą elektroniczną.
- 4.18. Płatnik zobowiązany jest stosować się do obowiązujących przepisów prawa, niniejszego Regulaminu oraz regulaminu Bramki Płatniczej PayPo.
- 4.19. Zabronione jest wykorzystywanie Usługi Przelewy24 do obsługi Płatności pozostających w związku ze sprzedażą towarów lub świadczenie usług niezgodnych z przepisami prawa, w szczególności naruszających prawa własności osób trzecich, jak również nie dopuszczonych do obrotu handlowego na terenie Unii Europejskiej, jak i wykorzystywanie do obsługi Płatności pozostających w związku z dostępem do treści pornograficznych.
- 4.20. PayPro może nie przyjąć Płatności do realizacji w przypadku niespełnienia wymogów określonych w Regulaminie, a także w sytuacjach określonych w przepisach obowiązującego prawa, w tym na podstawie orzeczeń właściwych organów, bez względu na moment stwierdzenia zachodzenia przesłanek nieprzyjęcia Płatności do realizacji, a w szczególności:
 - 4.20.1. jeżeli dane Płatności podane przez Płatnika nie są prawdziwe,
 - 4.20.2. w przypadku odmowy realizacji Płatności przez Dostawcę Płatnika lub inną instytucję pośredniczącą (w szczególności operatorów kart płatniczych),
 - 4.20.3. w przypadku nieotrzymania przez PayPro od Dostawcy Płatnika lub innej instytucji pośredniczącej jakiegokolwiek informacji o Płatności wymaganej przez przepisy prawa lub wymaganej do identyfikacji Płatności przez PayPro,
 - 4.20.4. w przypadku powzięcia podejrzeń co do jej zgodności z prawem lub regułami uczciwego obrotu.
- 4.21. Płatnik przyjmuje do wiadomości, że używanymi Instrumentami Płatniczymi może posługiwać się tylko i wyłącznie jej uprawniony posiadacz lub użytkownik, a więc osoba upoważniona do korzystania z danego Instrumentu na mocy Umowy Ramowej.

§5. Odpowiedzialność PayPro

- 5.1. PayPro ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Przelewy24 na zasadach określonych w Ustawie i poniższych postanowieniach §5.
- 5.2. Wobec tego, że Płatność Płatnika inicjowana jest za pośrednictwem Akceptanta w ramach Bramki Płatniczej PayPo, to z zastrzeżeniem art. 44 ust. 2, art. 143 ust. 2 oraz art. 149 Ustawy, PayPro ponosi wobec Akceptanta odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego do Dostawcy Płatnika zgodnie z art. 56 Ustawy. Jeżeli PayPro ponosi odpowiedzialność zgodnie ze zdaniem poprzednim niezwłocznie przekazuje ponownie zlecenie płatnicze do Dostawcy Płatnika.
- 5.3. W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej, za którą PayPro nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z § 5.2 odpowiedzialność wobec Płatnika ponosi jego Dostawca Płatnika. W takim przypadku zastosowanie mają postanowienia art. 144 ust. 2 Ustawy.
- 5.4. Z zastrzeżeniem art. 144 ust. 2 Ustawy, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji

płatniczej Dostawca Płatnika, jest obowiązany niezwłocznie zwrócić Płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, a w przypadku, gdy Płatnik korzysta z rachunku płatniczego, przywrócić obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza.

- 5.5. Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - 5.5.1. posłużenia się utraconym przez Płatnika albo skradzionym Płatnikowi Instrumentem Płatniczym lub
 - 5.5.2. przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego Płatnika, z wyłączeniem jednak sytuacji, gdy:
 - Płatnik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej (chyba że działał umyślnie), lub
 - utrata Instrumentu Płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Dostawcy Płatnika lub podmiotu świadczącego na jego rzecz usługi techniczne, wspierające świadczenie usług płatniczych, o których mowa w art. 6 pkt 10 Ustawy.
- 5.6. Płatnik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w art. 42 Ustawy. Jednakże, w przypadku, gdy Dostawca Płatnika nie wymaga silnego uwierzytelniania użytkownika – Płatnik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie.
- 5.7. Płatnik nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze po dokonaniu zgłoszenia swojemu Dostawcy Płatnika lub podmiotowi wskazanemu przez tego dostawcę utratę, kradzież, przywłaszczenie albo nieuprawnione użycie Instrumentu Płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego instrumentu, chyba że Płatnik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.
- 5.8. Jeżeli Dostawca Płatnika nie zapewnia odpowiednich środków umożliwiających Płatnikowi dokonanie w każdym czasie zgłoszenia, o którym mowa w § 5.7, Płatnik nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Płatnik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.
- 5.9. PayPro bez względu na odpowiedzialność ponoszoną na mocy Ustawy, na wniosek Płatnika podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia transakcji płatniczej i powiadomi Płatnika o ich wyniku.
- 5.10. Odpowiedzialność PayPro ponoszona zgodnie z Ustawą obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Płatnik w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej przez PayPro.
- 5.11. PayPro nie jest stroną umowy zawartej pomiędzy Płatnikiem a Akceptantem i nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie umów zawartych przez Płatnika z Akceptantem, z wyłączeniem czynności objętych Usługą Przelewy24. PayPro nie jest również stroną umowy zawartej pomiędzy Płatnikiem a Sklepem i nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie bądź niewykonanie umów zawartych przez Płatnika ze Sklepem.
- 5.12. PayPro nie gwarantuje realizacji Płatności w czasie rzeczywistym w przypadku nie działania systemu Dostawcy Płatnika, przerw technicznych leżących po stronie Dostawcy Płatnika, próby

realizacji Płatności poza godzinami księgowania przelewów wewnętrznych danego Dostawcy Płatnika, lub zmian realizowanych po stronie Dostawcy Płatnika, które mają wpływ na wykonanie Usługi Przelewy24. Roszczenia wynikające z powyższych okoliczności przysługują Płatnikowi wobec Dostawcy Płatnika, zgodnie z Umową Ramową oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

- 5.13. PayPro nie gwarantuje realizacji Płatności w czasie rzeczywistym w przypadku nie zastosowania się podczas realizacji Płatności do instrukcji widocznych w Panelu transakcyjnym oraz na stronie Dostawcy Płatnika.
- 5.14. PayPro w zakresie w jakim wykonuje czynności objęte Usługą Przelewy24 za pośrednictwem agenta, o którym mowa w § 1.4 ponosi odpowiedzialność jak za własne działania i zaniechania.

§6. Reklamacje i skargi

- 6.1. Płatnik może złożyć reklamację, jeżeli Usługa Przelewy24 nie została zrealizowana lub jest realizowana niezgodnie z postanowieniami umowy o pojedynczą transakcję płatniczą (z postanowieniami Regulaminu).
- 6.2. Reklamację można złożyć w formie:
 - 6.2.1. w formie pisemnej – na adres ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań lub bezpośrednio w tej jednostce;
 - 6.2.2. ustnie – telefonicznie pod numerem telefonu: +48 61 642 93 44 (połączenie płatne wg taryfy operatora, z którego usług korzysta Płatnik), albo osobiście do protokołu podczas wizyty Płatnika w siedzibie PayPro oraz w jednostkach organizacyjnych PayPro prowadzących obsługę klientów w jednostce, o której mowa w § 6.2.1 powyżej;
 - 6.2.3. w formie elektronicznej - na adres e-mail: serwis@przelewy24.pl lub poprzez elektroniczny formularz dostępny na stronie internetowej pod adresem <http://przelewy24.pl/kontakt/reklamacja>.
- 6.3. Reklamacja złożona do PayPro powinna zawierać co najmniej: numer Płatności, kwotę Płatności, tytuł Płatności, datę Płatności, adres e-mail a także inne dane które mogą usprawnić proces rozpatrywania reklamacji, w szczególności imię i nazwisko Płatnika, oznaczenie użytego Instrumentu Płatniczego, oznaczenie Dostawcy Płatnika (np. nazwę banku), numer rachunku bankowego lub płatniczego, oraz powód reklamacji oraz szczegółowy opis zdarzenia reklamacyjnego.
- 6.4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, PayPro zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
- 6.5. PayPro rozpoznaje reklamację bez zbędnej zwłoki jednakże nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, zwłaszcza gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia przez PayPro współdziałania z bankiem lub inną instytucją pośredniczącą, które współpracowały z nim przy obsłudze płatności, wyżej wskazany termin może ulec przedłużeniu jednak nie dłużej niż do 35 dni roboczych licząc od dnia wpływu reklamacji. PayPro informuje Użytkownika o przedłużeniu terminu rozpatrywania reklamacji wyjaśniając przyczynę opóźnienia, okoliczności, które mają być wyjaśnione oraz przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może jednak przekroczyć 35

- dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
- 6.6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez PayPro w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji. Odpowiedź na reklamację może być dostarczona pocztą elektroniczną, o ile Płatnik złożył wniosek o takie doręczenie odpowiedzi w formie elektronicznej. Podając w swojej reklamacji adres e-mail jako adres kontaktowy, Płatnik wnosi i wyraża zgodę na udzielenie przez PayPro odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na ten wskazany adres e-mail. Jednakże na wyraźne żądanie reklamującego, pod warunkiem podania przez niego niezbędnych danych osobowych i kontaktowych, PayPro udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym w takim przypadku dla zachowania terminu rozpatrzenia reklamacji, wystarczy wysłanie przesyłki listem poleconym.
 - 6.7. Płatnik zobowiązany jest współdziałać z PayPro, w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii związanych z reklamacją.
 - 6.8. Płatnik może wnieść skargę na naruszające przepisy prawa działanie PayPro do organu sprawującego nadzór nad PayPro.
 - 6.9. PayPro nie jest adresatem i nie rozpatruje:
 - 6.9.1. reklamacji związanych z nieprawidłowym wykonaniem przez Akceptanta zobowiązania wobec Płatnika związanego z zawartą pomiędzy nimi umową,
 - 6.9.2. reklamacji związanych z nieprawidłowym wykonaniem przez PayPo zobowiązań wynikających z regulaminu korzystania z Bramki Płatniczej PayPo,
 - 6.9.3. reklamacji związanych z nieprawidłowym wykonaniem przez Sklep zobowiązań w związku z którymi za pomocą Bramki Płatniczej PayPo zainicjowano Płatność.
 - 6.10. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, spór między Płatnikiem a PayPro może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, prowadzonego na wniosek reklamującego:
 - 6.10.1. przez Rzecznika Finansowego, zgodnie z przepisami rozdziału 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, lub
 - 6.10.2. przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
 - 6.11. Postępowanie o którym mowa powyżej w § 6.10 może być także zainicjowane za pośrednictwem platformy ODR o której mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), o ile Rzecznik Finansowy lub/i sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zostaną zarejestrowane w tej platformie jako podmioty ADR. Platforma ODR dostępna jest pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
 - 6.12. Podmiot składający reklamację może również wystąpić z powództwem do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, którym zasadniczo jest sąd powszechny właściwy dla siedziby strony pozwanej, czyli w przypadku pozwu skierowanego przeciwko operatorowi płatności sądem tym jest Sąd Rejonowy w Poznań - Grunwald i Jeżyce w Poznaniu. Podmiotem pozwanym w takim przypadku powinien być operator płatności, którego dane zostały szczegółowo wskazane w § 1.1 regulaminu.
 - 6.13. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji publikowane są na stronie internetowej pod adresem: <https://www.przelewy24.pl/reklamacje>.

§7. Zasady ochrony danych osobowych Użytkowników korzystających z Usługi Przelewy24

- 7.1. Płatnik w związku z zamiarem skorzystania z Usługi Przelewy24 zobowiązany jest do podania danych osobowych o których mowa w § 4.4, które PayPro będzie przetwarzać w celach związanych ze świadczeniem Usługi Przelewy24, w tym zwrotu Płatności i rozpoznawania reklamacji dotyczących Płatności. Odmowa podania tych danych uniemożliwia skorzystanie z Usługi Przelewy24. Poza podaniem powyższych danych obowiązkowych, Płatnik może, ale nie jest zobowiązany, wyrazić zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w innych wyszczególnionych przez PayPro zakresach lub celach.
- 7.2. PayPro może przetwarzać dane osobowe Płatników również w celu wypełnienia przez PayPro obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa, w tym w szczególności przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu.
- 7.3. Administratorem danych osobowych Płatników w rozumieniu RODO jest PayPro.
- 7.4. Dane osobowe Płatników są przetwarzane przez PayPro zgodnie z prawem, w tym w szczególności zgodnie z przepisami RODO, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Ustawą. PayPro z należytą starannością dobiera i stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, w tym zabezpieczenia o charakterze programistycznym (między innymi systemy szyfrowania danych). PayPro zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także innymi przypadkami ich ujawnienia albo utraty oraz przed zniszczeniem lub nieuprawnioną modyfikacją wskazanych danych, jak również przed ich przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa. PayPro sprawuje stałą kontrolę nad procesem przetwarzania danych oraz ogranicza dostęp do danych w możliwie największym stopniu, udzielając stosownych upoważnień tylko wówczas, gdy jest to niezbędne do prawidłowego świadczenia usług.
- 7.5. PayPro zapewnia Płatnikom, których dane osobowe przetwarza, realizację uprawnień wynikających z RODO, w tym prawa do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych, a w przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody – prawo do cofnięcia zgody, na zasadach opisanych w przepisach powyższego Rozporządzenia.
- 7.6. Dane osobowe Płatników przetwarzane przez PayPro, mogą być przekazywane:
 - 7.6.1. podmiotom uprawnionym do otrzymania tych danych na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości, w szczególności w ramach wypełniania przez PayPro obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych ze świadczeniem przez PayPro Usługi Przelewy24,
 - 7.6.2. w zależności od wybranej przez Płatnika metody płatności ww. dane osobowe mogą zostać przekazane do banków, instytucji płatniczych, instytucji pożyczkowych, organizacji kart płatniczych, schematów płatniczych w celu realizacji Usługi Przelewy24,
 - 7.6.3. w zakresie i na czas niezbędny do świadczenia lub realizacji Usługi Przelewy24, a także w związku z tą usługą - podmiotom trzecim, w tym podmiotom wykonującym na zlecenie PayPro czynności związane ze świadczeniem Usługi Przelewy24 lub będącym uczestnikami (w tym beneficjentami) Usługi Przelewy24,
 - 7.6.4. Akceptantowi, celem poinformowania go o statusie płatności w ramach Usługi Przelewy24.

- 7.7. PayPro zapewnia przestrzeganie tajemnicy zawodowej związanej z wykonywaniem działalności objętej niniejszą Umową, na zasadach określonych w Ustawie.
- 7.8. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez PayPro danych osobowych Płatników, w tym obowiązków i uprawnień związanych z ich pozyskiwaniem i dalszym przetwarzaniem, zawarte są w informacji zamieszczonej na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/obowiazekinformacyjny>.

§8. Postanowienia końcowe

- 8.1. Umowa o pojedynczą transakcję płatniczą zawarta jest na czas wykonania Płatności.
- 8.2. Płatnik przyjmuje do wiadomości, że Usługa Przelewy24 będzie wykonywana na jego prośbę niezwłocznie po zawarciu umowy o pojedynczą transakcję płatniczą.
- 8.3. Czynności dokonywane w ramach świadczenia Usługi Przelewy24 nie mają charakteru czynności bankowych. Korzystanie z Usługi Przelewy24 nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego w rozumieniu Kodeksu cywilnego (ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz ustawy z 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe (Dz. U. z 1997 r. Nr 140, poz. 939). Środki pieniężne pochodzące z Płatności Płatników i przechowywane na rachunku płatniczym prowadzonym przez PayPro na rzecz Akceptanta nie są oprocentowane.
- 8.4. Prawem właściwym dla umowy pomiędzy PayPro a Płatnikiem o pojedynczą transakcję płatniczą, jest prawo polskie.