



Program Ochrony Klientów

INSTRUKCJA ORAZ WYJAŚNIENIE DZIAŁANIA

EPŁATNOŚCI SP. Z O.O. SP. K.
UL. 27 STYCZNIA 9 | 34-120 ANDRYCHÓW

Spis treści

I. CO TO JEST PROGRAM OCHRONY KLIENTÓW.....	2
II. ILE KOSZTUJE UCZESTNICTWO W POK.....	2
III. DOKUMENTY POK.....	3
IV. DOKUMENTY UMOWY WARUNKOWEJ.....	3
V. CZEMU UMOWA WARUNKOWA AKTYWNA JEST PO PRZYSTĄPIENIU DO POK	3
VI. JAKIE SĄ KORZYŚCI Z PRZYSTĄPIENIA DO PROGRAMU.....	4
VII. JAK PRZYSTĄPIĆ DO POK I UMOWY WARUNKOWEJ	5
VIII. JAKIE SĄ WARUNKI WYPŁATY Z UMOWY WARUNKOWEJ	5
IX. KIEDY UMOWA WARUNKOWA JEST WYŁĄCZONA	6
X. JAKIE DANE PRZETWARZAMY W RAMACH POK.....	7
XI. JAK ODSZTAPIĆ OD UMÓW DOTYCZĄCYCH POK	7
1. ODSZTAPIENIE OD UMOWY DOTYCZĄCEJ PROGRAMU.....	7
2. ODSZTAPIENIE OD UMOWY WARUNKOWEJ	7
XII. KONTAKT.....	8

I. CO TO JEST PROGRAM OCHRONY KLIENTÓW

Program Ochrony Klientów (w niniejszym dokumencie używamy również skrótu tej nazwy, tj. „POK”) to **odpłatne** narzędzie HotPay pozwalające na polubowne rozstrzygnięcie sporów powstałych między Kupującym, a Sprzedającym. Dotyczy ona wszystkich transakcji zrealizowanych za pośrednictwem HotPay, gdzie Kupujący wykupił objęcie danej Transakcji Programem Ochrony Klientów.

Obok POK istnieje możliwość zawarcia **umowy warunkowej**, która jest **nieodpłatna i dobrowolna**. Przystępując do POK nie ma konieczności zawierania Umowy warunkowej, jednakże w przypadku chęci zawarcia Umowy warunkowej, niezbędne jest przystąpienie do POK.

Poniższy link zawiera odniesienie do aktualnej wersji Regulaminu POK oraz Umowy warunkowej: [\[KLIKNIJ ABY ZAPOZNAĆ SIĘ Z DOKUMENTACJĄ\]](#)

II. ILE KOSZTUJE UCZESTNICTWO W POK

Zgodnie z regulaminem POK, wszelkie opłaty w ramach uczestnictwa uiszczane są podczas dokonywania płatności za pośrednictwem HotPay. Każdą Transakcję osobno można opcjonalnie objąć Programem Ochrony Klientów. Koszty POK są następujące:

Kwota Płatności elektronicznej	Wynagrodzenie ePłatności
poniżej 100 PLN	3,99 PLN
od 100,01 PLN do 1.000 PLN	3,9% wysokości Płatności elektronicznej
od 1.000,01 PLN	3,3% wysokości Płatności elektronicznej

Przykład: za POK robiąc płatność w wysokości:

- 50 PLN zapłacisz **3,99 PLN** brutto;
- 150 PLN zapłacisz **5,85 PLN** brutto ($150 \times 0,039 = 5,85$);
- 1500 PLN zapłacisz **49,50 PLN** brutto ($1500 \times 0,033 = 49,5$).

Opłata zmienia się w zależności od tego jak duża jest transakcja oraz zawiera w sobie również opłatę za doradztwo prawne związane z transakcjami objętymi POK. Każdorazowo po oznaczeniu uczestnictwa w POK oraz oznaczeniu odpowiedniego checkboxa (tj. wyrażeniu chęci uczestnictwa) system HotPay doliczy odpowiednią kwotę do podsumowania płatności.

III. DOKUMENTY POK

W ramach POK funkcjonuje tylko jeden regulamin, który jest załączony na początku niniejszego dokumentu. Określa on reguły związane z uczestnictwem w POK oraz dostępem do platformy POK czyli wszystko to, co obowiązuje Cię jako osobę, która przystąpiła do POK i zaakceptowała jego warunki. Regulamin, o którym mowa podpisany jest w formie elektronicznej co oznacza, że jego kopię dostaniesz mejlem po oświadczeniu dotyczącym chęci uczestnictwa w POK.

IV. DOKUMENTY UMOWY WARUNKOWEJ

Umowa warunkowa ma postać jednego dokumentu, który jest dołączony do umowy POK (w celu ułatwienia i ujednoczenia dokumentacji). Zawiera klauzule dotyczące warunków, które muszą zostać spełnione, aby doszło do nabycia przez ePłatności sp. z o.o. sp. k. (właściciela HotPay) Twojej wierzycelności związanej z niedotrzymaniem warunków przez Sprzedającego.

V. CZEMU UMOWA WARUNKOWA AKTYWNA JEST PO PRZYSTĄPIENIU DO POK

Wyżej wymienione dokumenty **są od siebie odrębne**, czyli stanowią dwa odrębne byty prawne, natomiast zachodzi między nimi zależność. Jeśli chcesz przystąpić do

Umowy warunkowej musisz przystąpić również do Umowy POK. Dzieje się tak dlatego, że aby rozstrzygać czy warunek zawarty w Umowie warunkowej został spełniony, ePłatności musi mieć informacje na temat tej transakcji oraz mieć pewność, że droga odwoławcza została wyczerpana. Innymi słowy – formalnie nie możemy wierzyć na słowo Kupującemu co do przebiegu jego działań związanych z transakcją – sami musimy to ustalić w oparciu o odpowiednie materiały, które pozwala skupić POK.

VI. JAKIE SĄ KORZYŚCI Z PRZYSTĄPIENIA DO PROGRAMU

Przystąpienie do POK daje Ci możliwość mediowania ze Sprzedającym, który niedostatecznie wywiązuje się z zawartej z Tobą umowy kupna-sprzedaży. Wymiana wiadomości toczy się pod okiem obsługi HotPay oraz jest utrzymywana na serwerach HotPay, co daje Ci pewność, że dane nie znikną podczas sporu.

Platforma komunikacji loguje wszystkie zdarzenia w jej ramach co do sekundy. Po zalogowaniu się do Platformy masz dostęp do wykazu wszystkich wiadomości w chronologicznym porządku co stanowi bardzo mocny dowód, gdyby trzeba było wszcząć jakiegokolwiek postępowanie urzędowe. Jej dodatkową rolą jest również umożliwienie świadczenia przez ePłatności wsparcia i doradztwa potransakcyjnego, które niekiedy okazuje się zbawienne, jeśli kiedykolwiek będziesz miał jakieś problemy z zakupem.

Dodatkowo Platforma oferuje bazę wiedzy prawnej oraz wzory formularzy używanych w obrocie gospodarczym do skutecznego egzekwowania swoich praw. Tego typu baza jest niezwykle pomocna nie tylko w przypadku transakcji w HotPay, ale także zawsze wtedy, gdy dokonujesz jakichkolwiek czynności z przedsiębiorcami czy to w Internecie czy poza nim.

VII. JAK PRZYSTĄPIĆ DO POK I UMOWY WARUNKOWEJ

Aby przystąpić do POK wystarczy oznaczyć odpowiedni checkbox podczas dokonywania płatności z HotPay.

Tak samo sprawa wygląda w przypadku przystępowania do Umowy warunkowej. W momencie zaznaczenia chęci uczestnictwa w POK – checkbox związany z Umową warunkową się uaktywni i będziesz mógł złożyć oświadczenie chęci przystąpienia do tej umowy. Przystąpienie do Umowy warunkowej jest dobrowolne, jednakże niezbędne byśmy mogli wykupić Twoją wierzytelność.

VIII. JAKIE SĄ WARUNKI WYPŁATY Z UMOWY WARUNKOWEJ

Pierwszym i najważniejszym warunkiem jest **przystąpienie do Umowy warunkowej** (jest ono niezależne od przystąpienia do POK). Przystąpienie do Umowy warunkowej odbywa się poprzez oznaczenie odpowiedniego oświadczenia na stronie internetowej HotPay dostępnego w formie checkboxa oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach związanych z realizacją obowiązków ePłatności związanych z Umową warunkową.

Jeśli skutecznie przystąpiłeś do Umowy warunkowej – poniżej wylistowane są warunki, które musisz spełnić, żeby otrzymać świadczenie z tytułu przejęcia Twojej wierzytelności przez ePłatności:

- I. warunki podstawowe (spełnienie przynajmniej jednego z nich kwalifikuje transakcję do wypłaty świadczenia):
 - a. jeśli mimo prawidłowej płatności nie otrzymałeś zakupionego towaru **lub**;
 - b. otrzymałeś towar niezgodny z umową mimo zapłaty pełnej kwoty;
- II. warunki dodatkowe (muszą być spełnione wszystkie):
 - c. upłynęło 60 dni, odkąd zgłosiłeś problemy z transakcją w POK i nie



- otrzymałeś zwrotu kosztów lub towaru **oraz**;
- d. upłynęło 180 dni od złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa i nie otrzymałeś zwrotu kosztów lub towaru **oraz**;
- e. stosowałeś się do wszystkich zaleceń ePłatności podczas sporu.

W takim przypadku ePłatności nabędzie od Ciebie wierzycelność za jej **nominalną wartość**. Czyli jeśli robiłeś transakcję na 100 PLN – zapłacimy Ci 100 PLN za Twoją wierzycelność.

Aby spełnić wszystkie warunki, w przypadku problemów z transakcją musisz przedstawić nam sygnaturę sprawy (RSD lub DS), którą otrzymasz po dokonaniu zgłoszenia.

Jeśli wszystkie warunki zostaną spełnione – do 20 dni od stwierdzenia tego faktu – wypłacimy Ci sumę nominalną wierzycelności.

IX. KIEDY UMOWA WARUNKOWA JEST WYŁĄCZONA

Umowa warunkowa nie może być stosowana w przypadku następujących transakcji:

- a. jeśli przekazanie towaru odbywało się osobiście lub z wykorzystaniem operatora przesyłek innego niż operator pocztowy lub kurier;
- b. jeśli nie zapłaciłeś pełnej kwoty za towar za pośrednictwem HotPay (tj. dopłaciłeś jakąś część poza systemem);
- c. jeśli naruszyłeś warunki regulaminu lub sklepu, w którym dokonywałeś zakupu;
- d. jeśli Ty lub sprzedający posiadacie siedzibę poza Polską lub towar został przekazany za granicę;
- e. jeśli podczas realizacji transakcji zostałeś objęty jakimkolwiek innym programem ochrony kupujących lub ubezpieczeniem;
- f. jeśli pozostajesz ze sprzedającym w bliskich stosunkach rodzinnych lub relacjach osobistych.

X. JAKIE DANE PRZETWARZAMY W RAMACH POK

Z reguły dane, które przetwarzamy to te, które podajesz robiąc płatność, tj. imię i nazwisko, a także adres e-mail. Należy jednak pamiętać, że POK to platforma komunikacyjna i wszystko co napiszesz w POK będzie przetrzymywane na naszych serwerach do momentu zakończenia sporu, wypełnienia zapisów Umowy warunkowej lub Twojego żądania usunięcia przechowywanych danych.

XI. JAK Odstąpić OD UMÓW DOTYCZĄCYCH POK

1. Odstąpienie OD UMOWY DOTYCZĄCEJ PROGRAMU

Jako że świadczenie (czyli dostęp do platformy komunikacji w Programie Ochrony Kupujących) zostało wykonane w całości za Twoim wyraźnym żądaniem – **nie przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy związanej z POK**. O takim przypadku mówi artykuł 38. punkt 1. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Regulamin POK w rozdziale *VIII. Odstąpienie od umowy dotyczącej Programu*.

2. Odstąpienie OD UMOWY WARUNKOWEJ

Inaczej sytuacja wygląda w przypadku Umowy warunkowej. Tutaj masz 14 dni na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny. W celu odstąpienia od Umowy warunkowej należy zalogować się do platformy POK, kliknąć w link „Zarządzanie kontem”, a następnie kliknąć w przycisk „Odstępuję od Umowy warunkowej”, który będzie dostępny przez okres wypowiedzenia. Odstąpienie od Umowy warunkowej **nie oznacza zwrotu opłaty poniesionej w związku z platformą POK**.



XII. KONTAKT

Jeśli chcesz skontaktować się z HotPay, możesz to zrobić za pośrednictwem:

- poczty tradycyjnej: ePłatności sp. z o.o. sp. k., ul. 27 Stycznia 9, 34-120 Andrychów;
- poczty elektronicznej: pok@leadgroup.pl.