



# Program Ochrony Klientów Umowa warunkowa

---

OBOWIĄZUJE OD: 10.10.2018

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

# Spis treści

I. DEFINICJE .....	2
II. PRZEDMIOT REGULAMINU .....	3
PROGRAM OCHRONY KLIENTÓW	
III. POSTANOWIENIA OGÓLNE DLA PROGRAMU .....	3
IV. PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU .....	4
V. PLATFORMA KOMUNIKACYJNA DOSTĘPNA W PROGRAMIE.....	5
VI. ZAKRES KORZYSTANIA Z PROGRAMU.....	5
VII. OPŁATY ZA UCZESTNICTWO W PROGRAMIE .....	6
VIII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY DOTYCZĄCEJ PROGRAMU .....	7
UMOWA WARUNKOWA	
IX. POSTANOWIENIA OGÓLNE DLA UMOWY WARUNKOWEJ .....	7
X. PRZYSTĄPIENIE DO UMOWY WARUNKOWEJ .....	8
XI. TREŚĆ WARUNKU .....	8
XII. WYPŁATA Z UMOWY WARUNKOWEJ.....	9
XIII. WYŁĄCZENIE STOSOWANIA UMOWY WARUNKOWEJ.....	10
XIV. ODSTĄPIENIE OD UMOWY WARUNKOWEJ .....	10
POSTANOWIENIA WSPÓLNE	
XV. PRYWATNOŚĆ I POUFNOŚĆ .....	11
XVI. REKLAMACJE .....	12
XVII. POSTĘPOWANIA PRZED SĄDEM.....	13
XVIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	13

## I. DEFINICJE

**ePłatności** – podmiot kontrolujący HotPay oraz będący administratorem infrastruktury obsługującej system płatniczy; spółka ePłatności spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa, z siedzibą w Andrychowie przy ulicy 27 Stycznia 9, 34-120 Andrychów, NIP: 5512627897, REGON: 366165170, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000655383.

**HotPay** – system internetowy obsługujący Płatności elektroniczne.

**Świadczeniodawca** – osoba prawna, osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą lub zawodową, spółka cywilna, jednostka samorządu terytorialnego lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną przyznaną na mocy odrębnej ustawy, która zawarła z ePłatności umowę współpracy dotyczącą obsługi płatności za pośrednictwem HotPay (np. podmiot prowadzący sklep internetowy).

**Kupujący** – osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna, która dokonuje płatności na rzecz Świadczeniodawcy za pośrednictwem ePłatności.

**Strony** – Kupujący oraz Świadczeniodawca.

**Serwis** – jednoznacznie określony zasób Świadczeniodawcy będący przedmiotem, z którym ściśle powiązane są Płatności elektroniczne (np. sklep internetowy).

**Transakcja** – indywidualna umowa sprzedaży lub świadczenia usług, na podstawie której następuje Płatność elektroniczna.

**Płatność elektroniczna** – zapłata Kupującego na rzecz Świadczeniodawcy dokonywana przelewem elektronicznym przy pośrednictwie systemu HotPay.

**Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota oraz inny dzień ustawowo wolny od pracy, w którym ePłatności prowadzi swoją działalność

**Program Ochrony Klientów** – odpłatna usługa realizowana przez ePłatności na rzecz Kupujących polegająca na udostępnieniu Kupującemu dostępu do platformy komunikacji oraz wzorów dokumentów i bazy wiedzy prawniczej.

**Reklamacja** – wszelkie czynności i oświadczenia Kupującego skierowane przez niego do Świadczeniodawcy związane z kwestionowaniem jakości lub faktycznego wykonania Transakcji.

**Umowa warunkowa** – umowa warunkowa przelewu wierzytelności Kupującego na ePłatności, przysługującej mu względem Świadczeniodawcy w związku z wykonaniem przez Kupującego Płatności elektronicznej za Transakcje. Potocznie, umowa nazywana cesją.

## II. PRZEDMIOT REGULAMINU

1. Przedmiotem Regulaminu jest określenie praw i obowiązków ePłatności i Kupujących, którzy (łącznie) (a) przeprowadzili Transakcję z wykorzystaniem Płatności elektronicznej udostępnianej przez ePłatności oraz (b) przystąpili do Programu Ochrony Klientów.
2. Regulamin stanowi, zawarte pomiędzy Kupującym a ePłatności, **dwie umowy**:
  - a. umowę o odpłatne udostępnienie platformy komunikacji w Programie Ochrony Klientów oraz
  - b. Umowę warunkową dotyczącą przelewu wierzytelności Kupującego na ePłatności, przysługującej mu względem Świadczeniodawcy.
3. Regulamin został sporządzony przez ePłatności i określa zasady oraz zakres czynności podejmowanych przez ePłatności oraz Kupującego w związku z powyższymi umowami.

## PROGRAM OCHRONY KLIENTÓW

### III. POSTANOWIENIA OGÓLNE DLA PROGRAMU

1. Przystąpienie przez Kupującego do Programu Ochrony Klientów jest **dobrowolne i odpłatne**. Zaakceptowanie przez Kupującego postanowień Regulaminu jest jednak konieczne dla przystąpienia do Programu Ochrony Klientów.
2. W celu skorzystania z Programu Ochrony Klientów konieczne jest przeprowadzenie Płatności elektronicznej za Transakcję przez HotPay, tj. **nie istnieje możliwość przystąpienia do Programu Ochrony Klientów w przypadku płatności innych niż Płatność elektroniczna wykonywana za pośrednictwem HotPay**.
3. ePłatności nie jest stroną umów między Kupującym a Świadczeniodawcą, w szczególności zaś, nie jest stroną Transakcji i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów, jak i ich ważność. W szczególności ePłatności nie odpowiada za:
  - a. treść komunikatów prezentowanych w Serwisach;
  - b. treść porozumień pomiędzy Stronami;
  - c. świadczenie, które nabył Kupujący w ramach umów i porozumień

sporządzonych wraz ze Świadczeniodawcą, w tym w ramach Transakcji;

- d. wpływ niedyspozycji podmiotów mających umowę bezpośrednio z Kupującym, a warunkującej powodzenie Transakcji;
- e. zobowiązania Stron względem siebie nawzajem.

Poprzez przystąpienie przez Kupującego do Programu Ochrony Klientów ePłatności **nie przyjmuje odpowiedzialności za elementy określone powyżej.**

- 4. Przystąpienie i korzystanie z Programu Ochrony Klientów nie jest związane z ubezpieczeniem Transakcji i **wszelkie czynności wykonywane w ramach Programu Ochrony Klientów nie mają charakteru czynności ubezpieczeniowych.**

#### IV. PRZYSTĄPIENIE DO PROGRAMU

- 1. Kupujący może przystąpić do Programu Ochrony Klientów **przed** przeprowadzeniem Płatności elektronicznej dla Transakcji poprzez:
  - a. zaznaczenie odpowiedniego oświadczenia na stronie internetowej HotPay dostępnego w formie tzw. *check-box'a*;
  - b. wyrażenie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach związanych z realizacją obowiązków ePłatności związanych z Programem Ochrony Klientów;
  - c. uiszczenie opłaty za realizację obowiązków ePłatności związanych z Programem Ochrony Klientów.

Łączne wykonanie powyższych czynności **skutkuje zawarciem umowy pomiędzy Kupującym a ePłatności o przystąpienie do Programu Ochrony Klientów.**

- 2. Poprzez przystąpienie do Programu Ochrony Klientów dochodzi do założenia indywidualnego konta Kupującego, przez które Kupujący otrzymuje **natychmiastowy** dostęp do funkcjonalności platformy komunikacji, określonych w Rozdziale V „Platforma komunikacji dostępna w Programie”.
- 3. Po wypełnieniu czynności, o których mowa powyżej, na adres Kupującego wskazany w HotPay, przesłane zostanie elektroniczne potwierdzenie partycypacji w Programie Ochrony Klientów (potwierdzenie zawarcia umowy) z linkiem oraz danymi logowania do platformy komunikacji. **Wszelkie kontakty z ePłatności, w tym ewentualne zawiadomienie o Reklamacji, Kupujący dokonywać powinien z wykorzystaniem przedmiotowej platformy.**

4. Przystępując do Programu Ochrony Klientów Kupujący oświadcza, że Transakcja spełnia warunki przewidziane Regulaminem, tj. nie jest wyłączona z Programu Ochrony Klientów na podstawie Rozdziału VI „Zakres Korzystania z Programu”. ePłatności nie dokonują weryfikacji Transakcji na etapie wykonywania Płatności elektronicznej.
5. Przystąpienie do Programu Ochrony Klientów następuje osobno dla każdej Płatności elektronicznej, tj. **jeśli Kupujący wykonuje dwie lub więcej Płatności elektronicznych, niezbędna jest wielokrotna odpłatność oraz deklaracja przystąpienia, obejmująca każdą kolejną Płatność elektroniczną**. Oznacza to, że transakcje nieobjęte Programem Ochrony Klientów nie będą widoczne w panelu Klienta oraz Kupujący nie będzie mógł korzystać z drogi polubownego rozpatrzenia Reklamacji dla tej transakcji. Kupujący korzystać jednak będzie mógł z wzorów dokumentów, pism oraz bazy wiedzy dostępnej w panelu.

## V. PLATFORMA KOMUNIKACYJNA DOSTĘPNA W PROGRAMIE

1. ePłatności, w zamian za przewidziane w Rozdziale VII „Opłaty za uczestnictwo w Programie” wynagrodzenie, udostępnia Kupującemu platformę komunikacji i polubownego rozpatrywania Reklamacji, umożliwiającą bezpośrednią komunikację Stron między sobą oraz Klienta z ePłatności.
2. Wraz z dostępem do platformy komunikacji Klient uzyskuje także dostęp do:
  - a. wzorów druków reklamacyjnych;
  - b. wzorów pism windykacyjnych;
  - c. bazy wiedzy związanej z uprawnieniami Kupującego wynikającymi z Transakcji (baza wiedzy prawnej).

W platformie umieszczane są także wszelkie dokumenty i pisma (np. Reklamacje), które Strony wymieniają między sobą, pod warunkiem ich jednoczesnego skierowania do wiadomości ePłatności lub wgrania ich przez Strony do udostępnionej platformy.

3. Powyższe wyczerpuje zakres czynności, do których ePłatności jest zobligowane w ramach Programu Ochrony Klientów.

## VI. ZAKRES KORZYSTANIA Z PROGRAMU

1. Programem Ochrony Klientów objąć można **wszystkie Transakcje**, niezależnie od posiadania statusu konsumenta lub przedsiębiorcy, z zastrzeżeniem ustępu poniżej.

2. Programem Ochrony Klientów **nie można objąć Transakcji** dotyczących:
- a. towarów i usług, co do których obrót jest wyłączony, ograniczany lub zakazany prawnie (np. leki na receptę);
  - b. towarów i usług wykonanych na zamówienie (np. meble na wymiar), chyba że towar lub usługa nie została w ogóle wykonana;
  - c. nieruchomości, niezależnie od rodzaju umowy dotyczącej nieruchomości (np. zakup, najem, dzierżawa);
  - d. spółek (np. zakup udziałów);
  - e. instrumentów finansowych, inwestycyjnych oraz papierów wartościowych (np. transakcje terminowe, obligacje), płatności związanych z zawieraniem umów na platformach finansowych i pożyczkowych (np. pożyczka społecznościowa), płatności związanych z zawieraniem umów pożyczkowych lub podobnych (np. pożyczka, depozyt nieprawidłowy), ekwiwalentów gotówki (np. karty przedpłacone) oraz transakcji związanych z hazardem lub loteriami;
  - f. pojazdów mechanicznych (np. samochód), innych pojazdów wykorzystywanych zwyczajowo w związku z pojazdami mechanicznymi (np. przyczepy, przyczepy campingowe) oraz pojazdów samopoziomujących (np. solowheel). Nie dotyczy to rowerów oraz samopoziomujących pojazdów kołowych;
  - g. maszyn przemysłowych oraz przetwórstwa przemysłowego (np. skrawarki);
  - h. nabywania dzieł sztuki, kamieni i metali szlachetnych oraz półszlachetnych. Nie dotyczy to biżuterii;
  - i. darowizn;
  - j. towarów wadliwych i używanych w sytuacji, w której Kupujący o tym fakcie wiedział lub z łatwością mógł się dowiedzieć.

## VII. OPŁATY ZA UCZESTNICTWO W PROGRAMIE

1. Z tytułu partycypacji Kupującego w Programie Ochrony Klientów ePłatności pobiera od Kupujących wynagrodzenie, zgodnie z poniższą tabelą wynagrodzeń. Wszystkie kwoty są kwotami brutto.

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

2. Kwota opłaty zawsze pokazywana jest przed wykonaniem Płatności elektronicznej oraz powiększa tę płatność, tj. Kupujący nie musi wykonywać dodatkowego przelewu.

## VIII. ODSTĄPIENIE OD UMOWY DOTYCZĄCEJ PROGRAMU

Zgodnie z artykułem 38. pkt 1 ustawy z dnia 30 maj 2014 r. o prawach konsumenta świadczenie (dostęp do platformy komunikacji w Programie Ochrony Klientów) zostało wykonane w całości za wyraźnym żądaniem Kupującego, który został poinformowany, iż po spełnieniu świadczenia traci prawo do odstąpienia od umowy, w związku z czym prawo to zostaje w stosunku do Kupującego wyłączone.

# UMOWA WARUNKOWA

## IX. POSTANOWIENIA OGÓLNE DLA UMOWY WARUNKOWEJ

1. Przystąpienie przez Kupującego do Umowy warunkowej jest **dobrowolne i nieodpłatne**. Zaakceptowanie przez Kupującego postanowień Regulaminu jest jednak konieczne dla przystąpienia do Umowy warunkowej.
2. W celu przystąpienia do Umowy warunkowej konieczne jest skuteczne przystąpienie przez Kupującego do Programu Ochrony Klientów, tj. **nie istnieje możliwość przystąpienia do Umowy warunkowej w przypadku braku partycypacji w Programie Ochrony Klientów**.
3. Przystąpienie do Umowy warunkowej nie jest związane z ubezpieczeniem Transakcji i **wszelkie czynności wykonywane w ramach Umowy warunkowej nie mają charakteru czynności ubezpieczeniowych**.
4. Ograniczenie przystąpienia do Umowy warunkowej koniecznością partycypacji w Programie Ochrony Klientów wynika z tego, że ePłatności w ramach Programu Ochrony Klientów uzyskują możliwość weryfikacji Transakcji, jak i weryfikacji faktu istnienia wiarygodności oraz możliwości jej późniejszej windykacji od Świadczeniodawcy. Pozwala to przyjęcie przez ePłatności zobowiązań wynikających z Umowy warunkowej przy ograniczeniu ryzyk biznesowych związanych z tego typu działalnością (nabywanie cudzych wiarygodności).



## X. PRZYSTĄPIENIE DO UMOWY WARUNKOWEJ

1. Kupujący może przystąpić do Umowy warunkowej **przed** przeprowadzeniem Płatności elektronicznej dla Transakcji poprzez:
  - a. zaznaczenie odpowiedniego oświadczenia na stronie internetowej HotPay dostępnego w formie tzw. *check-box'a*;
  - b. wyrażenie zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach związanych z realizacją obowiązków ePłatności związanych z Umową warunkową.

Łączne wykonanie powyższych czynności **skutkuje zawarciem Umowy warunkowej pomiędzy Kupującym.**

2. Po wypełnieniu czynności, o których mowa powyżej, na adres Kupującego wskazany w HotPay, wraz z informacją o partycypacji w Programie Ochrony Klientów, przesłane zostanie elektroniczne potwierdzenie Umowy warunkowej (potwierdzenie zawarcia umowy). **Wszelkie kontakty z ePłatności związane z Umową warunkową Kupujący dokonywać powinien z wykorzystaniem przedmiotowej platformy udostępnionej w Programie Ochrony Klientów.**
3. Przystąpienie do Umowy warunkowej następuje osobno dla każdej Płatności elektronicznej, tj. **jeśli Kupujący wykonuje dwie lub więcej Płatności elektronicznych, niezbędna jest wielokrotna odpłatność oraz deklaracja przystąpienia, obejmująca każdą kolejną Płatność elektroniczną.**
4. W przypadku, w którym Płatność elektroniczna nie została wykonana w sposób prawidłowy (np. brak autoryzacji, brak środków), jak i w przypadku przeprowadzenia Płatności elektronicznej bez wiedzy Kupującego (np. autoryzacja przez osobę trzecią) Umowa warunkowa nie znajduje zastosowania.

## XI. TREŚĆ WARUNKU

1. W przypadku, w którym, dla objętej Umową warunkową Transakcji, dojdzie do sytuacji, w której (alternatywnie, tj. albo lit. a, albo lit. b):
    - a. Kupujący, pomimo prawidłowego przeprowadzenia Płatności elektronicznej, nie otrzymał świadczenia (przedmiotu) objętego Transakcją;
    - b. Kupujący, pomimo prawidłowego przeprowadzenia Płatności elektronicznej, otrzymał świadczenie inne albo innej (gorszej) jakości;
- a dodatkowo (łącznie, tj. lit. c oraz lit. d oraz lit. e):

- c. pomimo doradztwa oraz aktywności ePłatności Kupujący, w okresie sześćdziesięciu (60) dni od dnia powiadomienia ePłatności o nieprawidłowościach z Transakcją, nie otrzymał zwrotu środków objętych Płatnością elektroniczną;
- d. Kupujący złożył zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa przez Świadczeniodawcę oraz, w terminie stu osiemdziesięciu (180) dni od dnia powiadomienia ePłatności, nie otrzyma zwrotu środków objętych Płatnością elektroniczną;
- e. Kupujący sumiennie wypełniał rekomendacje ePłatności związane z Transakcją (np. złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy objętej Transakcją w terminie wskazanym przez ePłatności);

ePłatności nabędą od Kupującego wierzytelność przysługującą mu względem Świadczeniodawcy do wysokości nie większej niż 25.000 (słownie: dwadzieścia pięć tysięcy) złotych. Nabycie nastąpi za kwotę nominalną.

- 2. Spełnienie warunków określonych w ust. 1 powyżej **równoznaczne jest z zawarciem umowy przyrzeczonej przelewu wierzytelności** Kupującego na ePłatności, przysługującą mu względem Świadczeniodawcy w związku z wykonaniem przez Kupującego Płatności elektronicznej za Transakcje. W przypadku jednak, gdy wierzytelność stwierdzono pismem, Kupujący zostanie powiadomiony przez ePłatności o konieczności wyrażenia przez niego pisemnej zgody na przejęcie praw przez ePłatności.
- 3. Spełnienie warunku określonego w ust. 1 lit. d powyżej Kupujący wykazać może wyłącznie poprzez podanie sygnatury zgłoszenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa (oznaczenie sprawy RSD lub DS., w zależności od rodzaju zgłoszenia).

## XII. WYPŁATA Z UMOWY WARUNKOWEJ

- 1. **Świadczenie pieniężne z umowy przyrzeczonej wypłacone zostanie w terminie dwudziestu (20) Dni roboczych od dnia zawarcia umowy przyrzeczonej, tj. od dnia spełnienia wszystkich warunków.**
- 2. Jeśli ePłatności dokona wypłaty świadczenia pieniężnego na rzecz Kupującego, jest to równoznaczne z przeniesieniem przez Kupującego na ePłatności wierzytelności oraz wszelkich związanych z nią praw i obowiązków przysługujących mu względem Świadczeniodawcy, do wysokości uzyskanego świadczenia pieniężnego (przelew, potocznie „cesja”).
- 3. Kupujący:
  - a. nie może otrzymać wielokrotnego świadczenia pieniężnego (np. świadczenia pieniężnego od ePłatności oraz zwrotu od

Świadczeniodawcy). W przypadku otrzymania środków pieniężnych lub innego świadczenia zastępczego od Świadczeniodawcy, po otrzymaniu świadczenia pieniężnego od ePłatności, Kupujący zobowiązuje się do przeniesienia własności tych środków lub innego świadczenia na ePłatności.

- b. zobowiązuje się do niezwłocznego informowania ePłatności o wszelkich sytuacjach, które mogą wpływać na zasadność uzyskania świadczenia pieniężnego od ePłatności lub na kształt jego roszczeń względem Świadczeniodawcy (np. pomniejszenie ceny sprzedaży i częściowy zwrot);
  - c. nie może ubiegać się o świadczenie pieniężne, jeśli następczo zaakceptował wadliwy towar lub usługę.
4. Kupujący nie traci uprawnień do dochodzenia od Świadczeniodawcy roszczeń przenoszących wartość uzyskanego od ePłatności świadczenia pieniężnego.

### XIII. WYŁĄCZENIE STOSOWANIA UMOWY WARUNKOWEJ

Umową warunkową **nie można objąć Transakcji**, dla których:

- a. doszło do przekazania towaru lub wykonania usługi osobiście przez Strony lub z wykorzystaniem operatora innego niż operator pocztowy lub kurier;
- b. wraz z Płatnością elektroniczną wykonaną za pośrednictwem HotPay doszło do wykonania innej płatności (np. uzupełnienie ceny osobiście);
- c. Kupujący naruszył Regulamin lub regulamin Serwisu;
- d. Jedna ze Stron posiada miejsce zamieszkania lub siedzibę poza granicami Polski lub przekazanie towaru lub wykonanie usługi nastąpiło poza tymi granicami;
- e. Transakcja została objęta innym programem ochrony kupujących lub ubezpieczeniem;
- f. Strony pozostają w stosunkach rodzinnych (np. krewni, powinowaci) lub w bliskich relacjach osobistych (np. konkubinat).

### XIV. Odstąpienie od umowy warunkowej

- 1. Kupujący może odstąpić od Umowy warunkowej w każdym czasie, aż do zawarcia umowy przyrzeczonej (zazwyczaj, zapadnięcia warunku).

2. Od umowy przyrzeczonej Kupujący może odstąpić w terminie czternastu (14) dni, bez podania przyczyny.
3. Odstąpienie jest skuteczne w przypadku skierowania takiego oświadczenia w formie elektronicznej, za pośrednictwem platformy komunikacji dostępnej w ramach Programu Ochrony Klientów (formularz dostępny w platformie) lub w formie pisemnej, na adres ePłatności.
4. Termin czternastu (14) dni zachowany jest w przypadku wprowadzenia formularza do systemu informatycznego (przesłanie danych na serwer ePłatności) lub w przypadku nadania przesyłki pocztowej w tym terminie (data nadania).
5. W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za niewartą. ePłatności zwróci wszystkie otrzymane od Świadczeniodawcy płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż czternaście (14) dni od dnia odstąpienia (data odbioru). Jednocześnie, w tym samym terminie Kupujący zwróci wszelkie otrzymane od ePłatności płatności.
6. Zwrot płatności następuje przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały wykorzystane w ramach umowy, chyba że wyraźnie doszło do określenia przez Kupującego innego rozwiązania.
7. Dla usunięcia wszelkich wątpliwości Kupujący oświadcza, że jest mu wiadome, iż Umowa warunkowa oraz świadczenia z zakresu Programu Ochrony Klientów są (z zastrzeżeniem punktu IX) względem siebie rozłączne, co oznacza, że raz uzyskany dostęp do świadczeń w ramach Programu Ochrony Klientów nie wygasa. Oznacza to jednak także, że odstąpienie od Umowy warunkowej lub umowy przyrzeczonej nie wiąże się z możliwością żądania od ePłatności zwrotu płatności za dostęp do świadczeń objętych Programem Ochrony Klientów.

## POSTANOWIENIA WSPÓLNE

### XV. PRYWATNOŚĆ I POUFNOŚĆ

1. Administratorem danych osobowych Kupujących w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych jest ePłatności. Dane osobowe Kupujących są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa wyłącznie w celu świadczenia usług związanych z Programem Ochrony Klientów oraz Umową warunkową.
2. Do przetwarzania dochodzi wyłącznie na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą. ePłatności przechowuje dane Kupujących przez okres nie dłuższy niż

trzy (3) lata.

3. ePłatności zbiera od Kupujących wyłącznie (a) imię i nazwisko, (b) adres email oraz (c) warunkowo numer telefonu.
4. ePłatności zapewnia Kupującym realizację uprawnień wynikających z wyżej wymienionej ustawy, tzn. umożliwia Kupującym dostęp do własnych danych osobowych, ich poprawianie oraz możliwość żądania zaniechania ich przetwarzania. Może to wiązać się jednak z utrudnieniami w zakresie prawidłowej realizacji obowiązków ePłatności wynikających z Programu Ochrony Klientów oraz Umowy warunkowej.

## XVI. REKLAMACJE

1. Kupujący może złożyć reklamację, jeżeli usługi objęte Programem Ochrony Klientów lub Umową warunkową nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Reklamację można złożyć w formie:
  - a. pisemnej na adres: ePłatności sp. z o.o. sp. k., ul. 27 Stycznia 9, 34-120 Andrychów;
  - b. elektronicznej, na adres: [pok@leadgroup.pl](mailto:pok@leadgroup.pl).
3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - a. imię i nazwisko;
  - b. adres e-mail;
  - c. dokładny opis zdarzenia (w tym dane identyfikujące Transakcję) zawierający jasno sprecyzowane powody, dla których Kupujący składa reklamację oraz jasno sprecyzowane żądanie w stosunku do ePłatności.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, ePłatności zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie. ePłatności rozpoznaje reklamację w terminie czternastu (14) dni od daty jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez ePłatności w formie elektronicznej, o ile Kupujący nie zastrzegł innej formy komunikacji.
5. Wzór zgłoszenia reklamacyjnego stanowi Załącznik 1. do Regulaminu.

## XVII. POSTĘPOWANIA PRZED SĄDEM

1. Wszelkie spory wynikłe na tle Regulaminu ePłatności oraz Kupujący zobowiązują się rozwiązywać polubownie, a w przypadku braku takiej możliwości ePłatności oraz Kupujący poddają je pod rozstrzygnięcie sądu miejscowo i rzeczowo właściwego dla siedziby ePłatności, chyba że Kupujący posiada status konsumenta. Wówczas postępowanie toczy się w sądzie miejscowo właściwym dla siedziby Kupującego.
2. Konsumentom przysługuje również możliwość skorzystania z pozasądowych form rozwiązywania sporów, w szczególności zaś platformy ODR dostępnej pod adresem

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL> .

## XVIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin dostępny jest pod adresem <https://hotpay.pl/documentation/regulamin-pok.pdf>.
2. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu Cywilnego. W przypadku nieważności jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu pozostałe postanowienia nie tracą swojej ważności.
3. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.