# Regulamin dla Płatników w HotPay

ul. 27 Stycznia 9, 34-120 Andrychów bok@hotpay.pl

# Spis treści

I. Postanowienia wstępne..... 2
II. Rola Spółki..... 2
III. Warunki świadczenia usług..... 3
IV. Zawarcie i zakończenie świadczenia Usługi Elektronicznej..... 4
V. Transakcje niewykonane oraz zwroty..... 4
VI. Reklamacje..... 5
VII. Odpowiedzialność..... 6
VIII. Dane osobowe..... 6
IX. Postanowienia końcowe..... 7

# I. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady nieodpłatnego świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną na rzecz Płatników korzystających ze strony płatności HotPay i jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
    a. Spółka – operator płatności wskazany na Stronie Płatności oraz w potwierdzeniu przesyłanym Płatnikowi, tj. HOTPAY B2B spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (KRS 0000873149, NIP 5512647167, wpis do rejestru KNF nr MIP99/2021) albo ePłatności spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa (KRS 0000655383, NIP 5512627897, wpis do rejestru KNF nr MIP10/2018), z siedzibą w Andrychowie, ul. 27 Stycznia 9, 34-120 Andrychów, małe instytucje płatnicze podlegające nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego; adres e-mail: bok@hotpay.pl;
    b. Sprzedawca – podmiot, który zawarł ze Spółką umowę o świadczenie usług płatniczych w charakterze odbiorcy i oferuje Płatnikowi towary lub usługi;
    c. Płatnik – osoba korzystająca ze Strony Płatności w celu dokonania zapłaty na rzecz Sprzedawcy;
    d. Strona Płatności – udostępniana przez Spółkę strona internetowa, za pośrednictwem której Płatnik wybiera metodę płatności i inicjuje zapłatę na rzecz Sprzedawcy;
    e. Dostawca Płatnika – bank, wydawca instrumentu płatniczego lub inny dostawca usług płatniczych, z którego usług Płatnik korzysta w celu dokonania zapłaty i który wykonuje na jego rzecz transakcję płatniczą;
    f. Usługa Elektroniczna – usługa świadczona przez Spółkę na rzecz Płatnika, o której mowa w pkt 1;
    g. Transakcja – zapłata dokonywana przez Płatnika na rzecz Sprzedawcy za pośrednictwem wybranej metody płatności.
3. Regulamin jest udostępniany pod adresem https://hotpay.pl/umowy-i-regulaminy/ przed skorzystaniem z Usługi Elektronicznej, w sposób nieodpłatny, umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalenie.

# II. Rola Spółki

1. W ramach Usługi Elektronicznej Spółka nieodpłatnie:
    a. udostępnia Płatnikowi Stronę Płatności wraz z listą metod płatności udostępnionych przez Sprzedawcę;
    b. przyjmuje dane niezbędne do zidentyfikowania Transakcji;
    c. przekazuje Transakcję do Dostawcy Płatnika wybranego przez Płatnika;
    d. prezentuje Płatnikowi status Transakcji oraz przesyła na wskazany adres poczty elektronicznej potwierdzenie jej zainicjowania lub wykonania.
2. Spółka nie świadczy Płatnikowi usług płatniczych. Spółka świadczy usługi płatnicze wyłącznie na rzecz Sprzedawcy, działając jako agent rozliczeniowy i przyjmując, w imieniu i na rzecz Sprzedawcy, zapłatę od Płatnika. Usługę płatniczą polegającą

na wykonaniu Transakcji świadczy Płatnikowi Dostawca Płatnika, na podstawie odrębnej umowy łączącej Płatnika z tym dostawcą. W przypadku metod płatności oznaczonych na Stronie Płatności jako obsługiwane przez innego agenta rozliczeniowego, w szczególności płatności kartami płatniczymi i portfelami cyfrowymi, zapłatę w imieniu i na rzecz Sprzedawcy przyjmuje ten agent rozliczeniowy na podstawie własnego regulaminu.

3. Spółka nie prowadzi dla Płatnika rachunku płatniczego ani rachunku bankowego. Korzystanie ze Strony Płatności nie wiąże się z otwarciem rachunku bankowego, a czynności dokonywane w jej ramach nie są czynnościami bankowymi.
4. Spółka nie jest stroną umowy zawartej pomiędzy Płatnikiem a Sprzedawcą i nie odpowiada za jej wykonanie, w szczególności za istnienie, jakość, zgodność, dostarczenie ani terminowość towarów lub usług nabywanych od Sprzedawcy, ani za rozliczenie odstąpienia od tej umowy lub jej reklamacji.
5. Spółka nie jest stroną umowy łączącej Płatnika z Dostawcą Płatnika i nie odpowiada za działania ani zaniechania Dostawcy Płatnika, w tym za odmowę wykonania Transakcji, jej opóźnienie lub nieprawidłowe wykonanie po stronie tego dostawcy.
6. Spółka nie pobiera od Płatnika żadnych opłat z tytułu Usługi Elektronicznej ani z tytułu Transakcji. Opłaty należne Dostawcy Płatnika na podstawie odrębnej umowy Płatnika z tym dostawcą obciążają Płatnika zgodnie z tą umową.
7. Zapłata na rzecz Sprzedawcy następuje z chwilą określoną w umowie pomiędzy Płatnikiem a Sprzedawcą oraz zgodnie z przepisami prawa; Spółka nie określa tej chwili.
8. Na Stronie Płatności może być prezentowana oferta usług podmiotów trzecich, w szczególności Programu Ochrony Klientów świadczonego przez eKonsument spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Krakowie (KRS 0000779141). Skorzystanie z takiej usługi jest dobrowolne i wymaga odrębnego oświadczenia Płatnika. Usługę świadczy wyłącznie ten podmiot na podstawie własnego regulaminu; Spółka nie jest stroną tej umowy i nie odpowiada za jej wykonanie. W przypadku przystąpienia do programu Spółka przekazuje temu podmiotowi dane niezbędne do jego obsługi: identyfikator i kwotę Transakcji, oznaczenie Sprzedawcy oraz adres e-mail Płatnika.

# III. Warunki świadczenia usług

1. Do skorzystania z Usługi Elektronicznej niezbędne jest: urządzenie z dostępem do sieci Internet wyposażone w przeglądarkę internetową obsługującą pliki cookies i protokół TLS; aktywny adres poczty elektronicznej; a także spełnienie wymogów określonych przez Dostawcę Płatnika dla wybranej metody płatności.
2. W celu zainicjowania Transakcji Płatnik podaje imię i nazwisko (lub nazwę) oraz adres poczty elektronicznej, a także dane wymagane przez wybraną metodę płatności i jej dostawcę.
3. Płatnika obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym oraz korzystania ze Strony Płatności w sposób sprzeczny z prawem, w tym w celu obejścia przepisów lub dokonania oszustwa. Płatnik zobowiązuje się nie podejmować działań mogących zakłócić działanie Strony Płatności.

4. Płatnik korzysta ze Strony Płatności we własnym imieniu, przy użyciu instrumentu płatniczego, do którego jest uprawniony.
5. Ze względów bezpieczeństwa oraz w związku z obowiązkami wynikającymi z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu Spółka może nie udostępnić Strony Płatności lub nie przekazać Transakcji do Dostawcy Płatnika, jeżeli poweźmie uzasadnione wątpliwości co do jej zgodności z prawem albo gdy wynika to z przepisów prawa lub orzeczenia uprawnionego organu. Spółka informuje o tym Płatnika na Stronie Płatności, chyba że przekazanie takiej informacji jest niedopuszczalne z mocy przepisów prawa.
6. Spółka dokłada starań, aby Strona Płatności była dostępna w sposób ciągły; dostępność może być czasowo ograniczona ze względu na prace serwisowe, awarie lub przyczyny leżące po stronie podmiotów trzecich.
7. Korzystanie ze Strony Płatności nie wiąże się ze szczególnymi zagrożeniami innymi niż typowe dla korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną; Spółka zaleca korzystanie z aktualnego oprogramowania i zaufanych sieci oraz weryfikację, czy adres Strony Płatności zaczyna się od https://. Informacje o plikach cookies i innych danych zapisywanych na urządzeniu Płatnika zawiera polityka prywatności.

# IV. Zawarcie i zakończenie świadczenia Usługi Elektronicznej

1. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia przez Płatnika korzystania ze Strony Płatności i akceptacji Regulaminu; jest zawierana na czas oznaczony, niezbędny do obsługi jednej Transakcji.
2. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej wygasa z chwilą przekazania Płatnikowi informacji o statusie Transakcji albo z chwilą opuszczenia przez Płatnika Strony Płatności przed zainicjowaniem Transakcji.
3. Płatnik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi Elektronicznej, opuszczając Stronę Płatności. Zakończenie korzystania ze Strony Płatności po przekazaniu Transakcji do Dostawcy Płatnika nie wpływa na wykonanie Transakcji przez tego dostawcę.
4. Usługa Elektroniczna jest nieodpłatna, a jej zakończenie nie wiąże się dla Płatnika z żadnymi kosztami ani obowiązkami.
5. Regulamin dostępny jest pod adresem https://hotpay.pl/umowy-i-regulaminy/. Do korzystania z Usługi Elektronicznej stosuje się Regulamin w brzmieniu obowiązującym w chwili rozpoczęcia korzystania; zmiana Regulaminu nie wpływa na Transakcje zainicjowane przed jej wejściem w życie.

# V. Transakcje niewykonane oraz zwroty

1. Jeżeli Transakcja nie może zostać wykonana, a środki wpłynęły już do Spółki, Spółka niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od stwierdzenia braku możliwości jej wykonania, zwraca otrzymaną kwotę na rachunek lub instrument płatniczy, z którego została dokonana. Jeżeli zwrot w ten sposób nie jest możliwy, Spółka kontaktuje się z Płatnikiem w celu ustalenia sposobu zwrotu.

2. Zwrot całości lub części kwoty Transakcji w związku z reklamacją Płatnika u Sprzedawcy albo odstąpieniem przez Płatnika od umowy ze Sprzedawcą następuje na podstawie ustaleń pomiędzy Płatnikiem a Sprzedawcą. Spółka może wykonać taki zwrot na zlecenie Sprzedawcy albo w przypadkach określonych w umowie łączącej Spółkę ze Sprzedawcą; zwrot jest realizowany na rachunek lub instrument płatniczy, z którego dokonano Transakcji. Wykonanie zwrotu przez Spółkę nie stanowi uznania roszczenia Płatnika przez Spółkę ani zobowiązania Spółki wobec Płatnika; Płatnikowi nie przysługuje wobec Spółki roszczenie o wykonanie zwrotu, o którym mowa w niniejszym ustępie.
3. Spółka nie decyduje o zasadności roszczeń Płatnika wobec Sprzedawcy i nie jest zobowiązana do dokonania zwrotu z własnych środków.

# VI. Reklamacje

1. Płatnik decyduje o odbiorcy reklamacji poprzez ustalenie stanu faktycznego, tj. w szczególności:
    a. reklamacje dotyczące wykonania Transakcji, w tym transakcji nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej, Płatnik składa swojemu Dostawcy Płatnika (bankowi lub wydawcy instrumentu płatniczego), który jest dostawcą usługi płatniczej wobec Płatnika i wobec którego Płatnikowi przysługują uprawnienia wynikające z ustawy o usługach płatniczych;
    b. reklamacje dotyczące towaru lub usługi nabywanych od Sprzedawcy, w tym niedostarczenia, wad, odstąpienia od umowy i zwrotu ceny, Płatnik składa Sprzedawcy;
    c. reklamacje dotyczące Usługi Elektronicznej świadczonej przez Spółkę, w szczególności nieprawidłowego działania Strony Płatności, braku przekazania Transakcji do Dostawcy Płatnika, nieotrzymania potwierdzenia lub zwrotu, o którym mowa w rozdziale V ust. 1, Płatnik składa Spółce.
2. Reklamację, o której mowa w pkt 1 lit. c, Płatnik może złożyć: pocztą elektroniczną na adres bok@hotpay.pl albo w postaci papierowej na adres siedziby Spółki.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Płatnika, adres poczty elektronicznej, dane identyfikujące Transakcję (numer, datę i kwotę, o ile są Płatnikowi znane), opis nieprawidłowości oraz żądanie Płatnika. Jeżeli podane informacje wymagają uzupełnienia, Spółka zwraca się do Płatnika o ich uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie.
4. Spółka rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania; jeżeli reklamacja wymaga uzupełnienia, Spółka wzywa do uzupełnienia niezwłocznie, a termin biegnie od dnia otrzymania kompletnej reklamacji w zakresie, w jakim pozwalają na to przepisy. Odpowiedź udzielana jest pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Płatnika, chyba że Płatnik wskazał inny sposób kontaktu.
5. Niezależnie od pkt 1 lit. a, jeżeli Płatnik skieruje do Spółki zgłoszenie dotyczące wykonania Transakcji, Spółka – w miarę posiadanych informacji – udziela Płatnikowi wyjaśnień co do statusu Transakcji oraz wskazuje właściwy podmiot do rozpatrzenia sprawy. Nie zwalnia to Płatnika z konieczności złożenia reklamacji podmiotowi właściwemu.

6. Postępowanie reklamacyjne nie wyłącza uprawnień Płatnika wynikających z przepisów prawa, w tym prawa dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. Płatnikowi będącemu konsumentem przysługuje ponadto możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym zwrócenia się o pomoc do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów oraz do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu konsumenckiego.
7. Jeżeli reklamacja dotyczy usługi płatniczej świadczonej Płatnikowi przez jego dostawcę (np. bank), Płatnik może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl) w stosunku do tego dostawcy.

# VII. Odpowiedzialność

1. Spółka ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Elektronicznej na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za: wykonanie lub niewykonanie Transakcji przez Dostawcę Płatnika; wykonanie umowy zawartej pomiędzy Płatnikiem a Sprzedawcą; skutki podania przez Płatnika nieprawidłowych lub niekompletnych danych; skutki korzystania przez Płatnika z instrumentu płatniczego bez uprawnienia; ani za przerwy w dostępności Strony Płatności wynikające z przyczyn niezależnych od Spółki, w tym z siły wyższej oraz awarii po stronie podmiotów trzecich.
3. Ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie ani przypadków, w których wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności wobec konsumenta jest niedopuszczalne z mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

# VIII. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Płatnika jest Spółka. Spółka przetwarza te dane we własnych celach, odrębnie od Sprzedawcy; Sprzedawca nie powierza Spółce przetwarzania tych danych.
2. Dane przetwarzane są w celu: świadczenia Usługi Elektronicznej i obsługi Transakcji (art. 6 ust. 1 lit. b RODO); wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Spółce, w szczególności wynikających z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu i ustawy o usługach płatniczych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO); zapobiegania oszustwom związanym z usługami płatniczymi oraz ich wykrywania i dochodzenia, rozpatrywania reklamacji, a także ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Dane Płatnika mogą pochodzić od Sprzedawcy oraz od dostawców usług płatniczych uczestniczących w obsłudze Transakcji i mogą być im udostępniane w zakresie niezbędnym do jej obsługi; podmioty te przetwarzają dane jako niezależni administratorzy.
4. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych, w tym o okresach przechowywania i o prawach osób, których dane dotyczą, zawiera polityka prywatności dostępna pod adresem https://hotpay.pl/umowy-i-regulaminy/.

# IX. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym jest prawo polskie; językiem Regulaminu i porozumiewania się z Płatnikiem jest język polski. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Płatnika będącego konsumentem ochrony wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa państwa jego zwykłego pobytu.
2. Spory rozstrzyga sąd właściwy zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.
3. Spółka może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany przepisów prawa, zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usługi Elektronicznej albo zmiany wymogów bezpieczeństwa. Zmieniony Regulamin obowiązuje wobec korzystania z Usługi Elektronicznej rozpoczętego po jego opublikowaniu.
4. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, pozostałe postanowienia zachowują moc.