



# Regulamin Programu Ochrony Klientów

## Spis treści

Definicje.....	2
§1 Postanowienia ogólne.....	3
§2 Warunki objęcia POK .....	3
§3 Procedura postępowania .....	3
§4 Wyłączenia z Programu Ochrony Klientów .....	4
§5 Działania w obrębie POK.....	4
§6 Postanowienia końcowe.....	5

## Definicje

---

**HotPay** - Właściciel Serwisu HotPay.pl, firma Leaders sp. z o.o. sp. k., NIP: 6793124029, KRS: 0000606047, z siedzibą ul. Wadowicka 8A lok. C, 30-415 Kraków

**POK** – Program Ochrony Klienta

**Partner, Usługodawca** – Podmiot (osoba fizyczna lub prawna), który wykorzystuje system HotPay celem pobierania płatności za świadczone produkty lub usługi

**Klient** - osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna, która uzyskała dostęp do usług multimedialnych lub wzięła udział w wydarzeniu multimedialnym lub interaktywnym z wykorzystaniem systemu HotPay lub której Partner oferuje udzielenie dostępu do usług multimedialnych lub wzięcie udziału w wydarzeniu multimedialnym lub interaktywnym z wykorzystaniem systemu HotPay

**Transakcja** - czynności podejmowane w ramach Serwisu z wykorzystaniem systemu HotPay na potrzeby udzielenia przez Partnera Klientowi Końcowemu dostępu do usług multimedialnych lub na potrzeby wzięcia przez Klienta Końcowego udziału w wydarzeniu multimedialnym lub interaktywnym

**Towar** – usługa, rzecz lub prawo niematerialne, które może być przedmiotem Transakcji

**Zgłoszenie, Reklamacja** – zawiadomienie dotyczące Towaru zakupionego przy pośrednictwie systemu płatniczego HotPay, wskazujące na jego niezgodność z umową bądź nienależyte udostępnienie go przez Partnera. W obrębie Zgłoszenia Klient może wnosić o zwrot środków przeznaczonych na Towar lub naprawienie czynników uniemożliwiających pełne wykorzystanie Towaru

**Operator** - podmiot gospodarczy świadczący usługi telekomunikacyjne na obszarze kraju na podstawie koncesji. Operatorami prowadzącymi taką działalność na terenie Rzeczypospolitej Polskiej są:

- Polkomtel S.A., Polska Telefonia Komórkowa Centertel Spółka z o.o.,
- Polska Telefonia Cyfrowa Spółka z o.o.,
- P4 Spółka z o. o.,
- Sferia S.A.

## §1 Postanowienia ogólne

---

Niniejszy dokument określa warunki korzystania z Programu Ochrony Klientów dla osób, które dokonały transakcji za pośrednictwem systemu HotPay i na skutek nieuczciwych działań Organizatora usługi lub awarii systemu Organizatora poniosły stratę. Program Ochrony Klientów ma również zastosowanie w przypadku gdy Klient nie może w pełni skorzystać z Usługi przez wzgląd na brak wiedzy koniecznej do pełnego wykorzystania oferowanych dóbr.

## §2 Warunki objęcia POK

---

1. Klient dokonał płatności korzystając z systemu płatniczego HotPay.
2. Klient złożył reklamację korzystając z formularza dostępnego pod adresem: <https://hotpay.pl/reklamacja/> (alternatywnie, gdyby awaria techniczna uniemożliwiła skorzystanie z formularza, Klient może wystosować zgłoszenie na adres: [reklamacje@leaders.net.pl](mailto:reklamacje@leaders.net.pl) lub drogą pocztową, na adres siedziby HotPay).
3. Klient podał wszystkie informacje, których wymaga HotPay do skutecznego przeprowadzenia procedury reklamacyjnej oraz identyfikacji płatności.
4. Klient przedstawił informacje, które są zgodne z prawdą na dzień składania reklamacji. Jeśli w toku postępowania reklamacyjnego okaże się, iż informacje przedstawione przez Klienta są nieprawdziwe, HotPay ma prawo wyłączyć Klienta z Programu Ochrony Klientów.

## §3 Procedura postępowania

---

1. Klient, który chce skorzystać z Programu Ochrony Klientów winien przedłożyć zgłoszenie zawierające następujące informacje:
  - a. imię i nazwisko;
  - b. adres poczty elektronicznej (e-mail);
  - c. numer telefonu biorący udział w transakcji;
  - d. adres witryny lub nazwa aplikacji, gdzie dokonywana była płatność;
  - e. przebieg płatności;
  - f. dokładny opis zdarzenia wraz z uzasadnieniem decyzji o chęci wystąpienia o zwrot płatności.
2. HotPay zobowiązuje się do przekazania otrzymanego zgłoszenia w terminie dwóch dni roboczych do Podmiotu świadczącego usługę.
3. HotPay wyznacza 48 godzin roboczych na ustosunkowanie się do zgłoszenia przez Podmiot, który jest beneficjentem płatności, co do której napłynęło zgłoszenie.
4. HotPay zobowiązuje się do współpracy z Podmiotem w zakresie obsługi zgłoszenia.
5. W przypadku braku reakcji ze strony Podmiotu w ciągu 48 godzin roboczych, HotPay zobowiązuje się do obsługi zgłoszenia oraz zwrotu pełnej kwoty transakcji przeprowadzonej przy użyciu systemu HotPay, ale tylko w sytuacji, jeśli rekompensata pieniężna zostanie uznana za zasadną przez HotPay.

6. HotPay zobowiązuje się do rozpatrzenia przyjętego zgłoszenia w terminie 14 dni roboczych.
7. HotPay wyznacza termin 14 dni roboczych od daty otrzymania stosownych informacji od Klienta na dokonanie zwrotu środków.

## §4 Wyłączenia z Programu Ochrony Klientów

---

1. Klient zostaje wyłączony z POK w przypadku gdy treść zgłoszenia zawiera informacje nieprawdziwe.
2. Klient zostaje wyłączony z POK w przypadku gdy informacje zawarte w zgłoszeniu są nieprawidłowe i uniemożliwiają identyfikację płatności.
3. Klient zostaje wyłączony z POK jeśli w trakcie trwania procedury jego roszczenia zostały zaspokojone przez beneficjenta płatności.
4. Klient zostaje wyłączony z POK jeśli na wezwanie HotPay odmawia przedłożenia danych umożliwiających skuteczne przetworzenie zgłoszenia.

## §5 Działania w obrębie POK

---

1. HotPay zobowiązuje się do wypłaty zadośćuczynienia w wysokości nieprzekraczającej kwoty transakcji jeśli inne rozwiązanie Zgłoszenia nie wchodzi w grę.
2. Zadośćuczynienie zostanie wypłacone w przeciągu 14 dni roboczych od uzyskania od Klienta informacji na temat pożądanej formy zwrotu oraz danych umożliwiających jego dokonanie.
3. Jeśli Partner podczas realizacji postanowień POK wykonał czynności rekompensujące braki Towaru bądź zwrócił pieniądze, Klient jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić HotPay o tym fakcie, a jeśli HotPay dokonał już zwrotu płatności, odesłać środki na konto bankowe, z którego je otrzymał lub nadać przekaz pocztowy na adres siedziby HotPay w terminie 30 dni roboczych.
4. W przypadku gdy Klient podjął decyzję o rozpoczęciu powództwa cywilnego przeciw Partnerowi, HotPay zobowiązuje się świadczyć wsparcie merytoryczne w zakresie zagadnień dotyczących mechanizmów płatności realizowanych przy jego pośrednictwie.
5. W przypadku gdy Klient skierował sprawę do rozpatrzenia przez organy państwowe, HotPay deklaruje otwartość współpracy w zakresie identyfikacji beneficjenta płatności oraz wszystkich innych aspektów, które miały bezpośredni i pośredni wpływ na Transakcję.
6. W przypadkach gdzie niemożność pełnego wykorzystania Towaru wynika z niewiedzy Klienta, HotPay przy współpracy z Partnerem zobowiązuje się świadczyć wsparcie merytoryczne Klientowi.
7. W przypadku gdy Transakcja związana była z limitowanym czasowo dostępem do Towaru HotPay ma prawo:
  - a. nakazać Partnerowi nieodpłatnego przedłużenia okresu dostępu jeśli Klient nie mógł skorzystać z Towaru z winy Partnera w maksymalnym wymiarze trzykrotności długości wykupionego czasu, który nie mógł być wykorzystany;

- b. wypłacić Partnerowi równowartość ceny Towaru za okres, w którym był niedostępny celem przedłużenia dostępu Klientowi, jeśli niemożność skorzystania z Towaru wynikała z winy HotPay,
- c. nakazać pełnego zwrotu kwoty płatności jeśli okres niedostępności Towaru wiąże się z nieodwracalnymi wadami Towaru.

## §6 Postanowienia końcowe

---

1. Od decyzji Partnera, która w mniemaniu Klienta jest krzywdząca przysługuje odwołanie. W przypadku złożenia odwołania sprawę rozpatruje HotPay. Decyzja HotPay jest nieodwołalna.
2. W sprawach nieregulowanych przez niniejszy dokument zastosowanie ma Regulamin Ogólny HotPay oraz przepisy prawa cywilnego.
3. Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania niniejszego Regulaminu będzie rozpatrywał sąd powszechny według właściwości ogólnej.
4. HotPay zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego dokumentu, z zastrzeżeniem, że wnioski złożone przed datą ogłoszenia zmian będą rozpatrywane na dotychczasowych zasadach.