

## DEFINICJE

**Dotpay** - Dotpay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000700791 przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy, posiadająca NIP 6342661860 oraz REGON 240770255, o kapitale zakładowym 4 000 000,00 złotych w całości wniesionym,, posiadająca status agenta rozliczeniowego, prowadząca system autoryzacji i rozliczeń na podstawie zgody Prezesa Narodowego Banku Polskiego z dnia 29. września 2008 r. nr 3/2008 oraz posiadająca zgodę na prowadzenie działalności w charakterze Krajowej Instytucji Płatniczej, wydaną przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 3. września 2013 roku, nr wpisu do rejestru: IP14/2013, zarejestrowana w rejestrze usług płatniczych dostępnym pod adresem <https://erup.knf.gov.pl/View/>. Działalność Dotpay podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Dotpay nie jest bankiem, nie prowadzi działalności o charakterze bankowym, a czynności dokonywane w ramach Serwisu nie mają charakteru czynności bankowych,

**Płatność** - spełnienie przez Kupującego na rzecz Akceptanta świadczenia pieniężnego za pośrednictwem Dotpay i Serwisu w wykonaniu zobowiązania powstałego w stosunku pomiędzy Kupującym a Akceptantem,

**Serwis** - internetowy serwis usługowy prowadzony przez Dotpay, w którym Kupujący może dokonać Płatności,

**Kupujący** - osoba dokonująca zapłaty na rzecz Akceptanta za pośrednictwem Serwisu,

**Sklep** - strony internetowe obsługiwane przez oprogramowanie Akceptanta, z wykorzystaniem których Kupujący dokonuje zakupu towarów i usług oferowanych przez Akceptanta,

**Akceptant** - osoba fizyczna, osobna prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej posiadająca zdolność prawną, oferująca towary lub usługi, która udostępnia możliwość spełnienia świadczenia pieniężnego Kupującego na rzecz Akceptanta za pośrednictwem Serwisu,

**Transakcja** - indywidualna umowa sprzedaży lub świadczenia usług, bądź inny stosunek prawny, z tytułu której następuje Płatność,

**Instytucja pośrednicząca** - instytucja inna niż Dotpay za pośrednictwem której Kupujący przekazuje Dotpay środki dla celów zapłaty Akceptantowi, w szczególności bank, instytucja kredytowa, instytucja płatnicza, agent rozliczeniowy inny niż Dotpay, podmiot prowadzący system płatności, instytucja pieniądza elektronicznego, operator pocztowy, operator telekomunikacyjny,

**Dzień Roboczy** - dzień inny niż sobota oraz inny niż dzień ustawowo wolny od pracy,

**Regulamin** - niniejszy regulamin,

**Umowa** - umowa zawarta na podstawie Regulaminu,

**Strona/ Strony Umowy** – odpowiednio Dotpay lub Kupujący pojedynczo lub łącznie.

## WSTĘP

1. Niniejszy Regulamin określa zasady współpracy Stron przy udostępnianiu Kupującym możliwości dokonywania Płatności poprzez Dotpay i Serwis za zakupy dokonane w Sklepie.
2. Regulamin został sporządzony przez Dotpay.
3. Każdy może zapoznać się nieodpłatnie z treścią Regulaminu przed zawarciem Umowy.
4. Regulamin zostaje udostępniony Kupującemu przed zawarciem Umowy poprzez zamieszczenie go na stronie internetowej Dotpay pod adresem [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl) w postaci elektronicznej, pozwalającej na jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Niniejszy Regulamin stosuje się wyłącznie do Umowy zawartej na odległość pomiędzy Dotpay i Kupującym.
6. Zawarcie Umowy na podstawie niniejszego Regulaminu nie wymaga podpisania przez Strony Umowy.
7. Umowa zostaje zawarta po wprowadzeniu do Serwisu danych Kupującego i akceptacji Regulaminu przez Kupującego, w momencie uznania rachunku bankowego Dotpay kwotą Płatności.
8. Dotpay wykonuje dla Kupującego Płatność, stanowiącą zlecenie płatnicze, które Kupujący może złożyć po akceptacji Regulaminu.
9. Dotpay nie prowadzi dla Kupującego rachunku płatniczego, o którym mowa w ustawie z dnia 19.08.2011r. o usługach płatniczych.
10. Momentem otrzymania przez Dotpay od Kupującego zlecenia płatniczego dokonania Płatności jest dzień, w którym rachunek bankowy Dotpay uznany został kwotą Płatności.
11. Celem dokonania Płatności, Kupujący musi podać następujące dane: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail, telefon, kraj.
12. Kupujący w celu korzystania z usług, o których mowa w Regulaminie musi posiadać infrastrukturę techniczną i system informatyczny pozwalający na korzystanie z zasobów Internetu, konta e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych umożliwiającej wyświetlanie stron WWW. Zaleca się stosowanie najbardziej aktualnej wersji jednej z następujących przeglądarek, z włączoną opcją „cookies” (obsługa plików cookies), Java Script i SSL: Microsoft Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome.

## **§1 ZASADY DZIAŁANIA PŁATNOŚCI**

1. Kupujący wyraża wolę zapłaty Akceptantowi za pośrednictwem Serwisu poprzez wybranie w Sklepie opcji „Płatność Dotpay”.
2. Kupujący, po przekierowaniu na strony internetowe Serwisu, wybiera formę Płatności dostępną w Serwisie.
3. W zależności od wybranej formy Płatności, po poprawnym dokonaniu Płatności Instytucja pośrednicząca przekazuje Dotpay środki pieniężne dla celów zapłaty Akceptantowi za zakupione w Sklepie towary lub usługi. Po weryfikacji płatności w Instytucji pośredniczącej Dotpay przekazuje Akceptantowi potwierdzenie dokonania Płatności, a Akceptant przekazuje Kupującemu zakupiony towar lub usługę albo wykonuje inne czynności uzgodnione w umowie pomiędzy Kupującym a Akceptantem.
4. Płatność jest dostępna dla Akceptanta w czasie do 15 minut od momentu otrzymania przez Dotpay potwierdzenia dokonania Płatności od Instytucji Pośredniczącej, a w przypadku metod płatności, gdzie potwierdzenia takie nie są przesyłane, od momentu uznania rachunku bankowego Dotpay kwotą Płatności. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wiąże Dotpay pod warunkiem poprawnego dokonania Płatności przez Kupującego.
5. Płatność następuje na podstawie umowy Kupującego z Akceptantem oraz umowy Kupującego z Instytucją pośredniczącą. Przekazanie przez Dotpay płatności Akceptantowi następuje na zasadach określonych w umowie pomiędzy Dotpay a Akceptantem.
6. Płatności identyfikowane są na podstawie numeru Transakcji generowanego przez Serwis.
7. W przypadku podania przez Kupującego niepełnych danych Transakcji, Serwis dołoży wszelkich starań, aby poprawnie zweryfikować oraz wykonać zlecenie Płatności.
8. W przypadku braku możliwości poprawnego wykonania zlecenia Płatności z powodu podania przez Kupującego niepełnych danych, niezbędnych do dokonania Płatności, Serwis wstrzyma przekazanie Płatności Akceptantowi i podejmie próbę kontaktu z Akceptantem i/lub z Kupującym, celem określenia dalszego postępowania. W przypadku braku możliwości określenia dalszego postępowania, środki przekazane podczas dokonywania Płatności, a nie przekazane Akceptantowi z powodu podania przez Kupującego podczas dokonywania Płatności niepełnych danych, zostaną zwrócone Kupującemu z potrąceniem kwoty 1 PLN tytułem zwrotu wydatków Dotpay. Serwis dołoży wszelkich starań niezbędnych do określenia dalszego postępowania oraz poprawnej realizacji Płatności.

9. Jeżeli Dotpay otrzymał środki na wykonanie Płatności z naruszeniem postanowień zawartych w § 3 ust. 1-5 Regulaminu, Dotpay zwróci Kupującemu środki pieniężne otrzymane celem dokonania Płatności, z potrąceniem kwoty 1 PLN tytułem zwrotu wydatków Dotpay.
10. Jeżeli Dotpay otrzymał środki pieniężne dla celów wykonania Płatności w wysokości wyższej niż wymagana, Dotpay zwróci Kupującemu nadwyżkę tych środków, z potrąceniem kwoty 1 PLN tytułem zwrotu wydatków Dotpay.
11. Jeżeli kwota zwrotu, o którym mowa w ust. 8, 9 lub 10 nie przekracza 1 PLN, zwrot dokonywany jest po uiszczeniu zaliczki w kwocie 1 PLN tytułem zwrotu wydatków Dotpay.
12. W przypadku realizacji zwrotu kwoty Płatności dokonanej kartą płatniczą, po uprzednim przeliczeniu ceny nabycia towarów lub usług będących przedmiotem Transakcji na walutę, w której prowadzony jest rachunek karty płatniczej (transakcja DCC), może mieć miejsce zmiana kursu waluty w stosunku do transakcji podstawowej (uznanie dokonywane jest po kursie bieżącym).
13. Kupujący o każdej Płatności zostanie poinformowany za pośrednictwem komunikatu elektronicznego.

## **§2 DOSTĘPNOŚĆ PŁATNOŚCI**

1. Z Płatności mogą korzystać Kupujący, mający pełną zdolność do czynności prawnych.
2. O możliwości skorzystania z Płatności decyduje umowa zawarta pomiędzy Kupującym a Akceptantem, umowa pomiędzy Kupującym a Instytucją pośredniczącą oraz umowa pomiędzy Dotpay i Akceptantem.

## **§3 NIEWŁAŚCIWE UŻYCIĘ PŁATNOŚCI DOTPAY**

1. Serwis nie może być wykorzystywany do zapłaty za towary i usługi, którymi obrót nie jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, a także takich, które naruszają prawa osób trzecich.
2. Kupujący nie może dostarczać przez Dotpay i Serwis treści o charakterze bezprawnym.
3. Serwis nie może być wykorzystywany w celu naruszenia lub obejścia przepisów prawa albo reguł uczciwego obrotu.
4. Serwis nie może być wykorzystywany do dokonywania Płatności za pomocą instrumentu płatniczego:
  - a. nieważnego lub zastrzeżonego, lub
  - b. wykorzystywanego przez osobę nieuprawnioną, lub
  - c. wykorzystywanego przez osobę niedysponującą kompletnymi danymi identyfikacyjnymi tego instrumentu, lub

- d. co do którego Dotpay podjął uzasadnione podejrzenie jego nieuprawnionego użycia.
5. Kupujący zobowiązuje się do niewykorzystywania Serwisu do dokonywania Płatności:
- a. z pominięciem zasad zlecenia Płatności obowiązujących w Serwisie, lub
  - b. z pominięciem indywidualnego uprzedniego inicjowania każdej Płatności w Serwisie, lub
  - c. naruszających postanowienia Regulaminu, lub
  - d. naruszających przepisy prawa.
6. Każde zdarzenie naruszające obowiązujące przepisy prawa może zostać ujawnione przez Dotpay odpowiednim organom państwowym, w tym organom ścigania i właściwej Instytucji pośredniczącej, o ile nie sprzeciwiają się temu przepisy prawa. Zdarzenie o takim charakterze może zostać wprowadzone do systemu monitorowania nadużyć Serwisu. W przypadku naruszenia przez Kupującego przy korzystaniu z Serwisu przepisów prawa, Dotpay jest uprawniony do odmowy Kupującemu dokonania Płatności zleconych po naruszeniu przez niego tych przepisów.
7. Jeśli w ramach Płatności doszło do nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego, Kupujący zgłasza tę okoliczność wydawcy tego instrumentu i odpowiednim organom, zgodnie z umową z tym wydawcą i obowiązującymi przepisami prawa. Roszczenia Kupującego w związku z nieuprawnionym użyciem instrumentu płatniczego określa umowa Kupującego z Instytucją pośredniczącą oraz obowiązujące przepisy prawa.

#### **§4 WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

1. Dotpay nie jest stroną ani w żaden inny sposób nie jest objęty skutkami prawnymi czynności prawnych, które Kupujący podejmuje z Akceptantem. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Akceptanta, Kupujący zwraca się z reklamacją do Akceptanta, zgodnie z procedurą reklamacyjną obowiązującą u Akceptanta.
2. W przypadkach, w których niezbędne okaże się wszczęcie procedury reklamacyjnej, Kupujący zobowiązany jest do:
  - a. wszczęcia procedury reklamacyjnej u Akceptanta przed wszczęciem procedury reklamacyjnej u Dotpay, jeżeli zachodzą przesłanki wszczęcia procedury reklamacyjnej u Akceptanta,
  - b. wszczęcia procedury reklamacyjnej u Dotpay przed wszczęciem procedury reklamacyjnej w Instytucji pośredniczącej, jeżeli zachodzą przesłanki wszczęcia procedury reklamacyjnej u Dotpay.
3. Dotpay nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie lub opóźnienie w przekazaniu środków pieniężnych Kupującego do Dotpay przez Instytucję pośredniczącą wynikłe z okoliczności, za które

Dotpay nie ponosi odpowiedzialności. Roszczenia wynikające z powyższych okoliczności przysługują Kupującemu wobec Instytucji pośredniczącej, zgodnie z umową zawartą przez Kupującego z Instytucją pośredniczącą oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

4. W celu prawidłowego wykonania Płatności za pośrednictwem Serwisu, Kupujący jest zobowiązany do podania pełnych danych wymaganych przez Instytucję pośredniczącą, której zleca przekazanie Dotpay środków na dokonanie Płatności, zgodnie z informacjami wskazanymi w Serwisie, chyba że Dotpay automatycznie określa treści tego zlecenia. Kupujący zobowiązany jest do podania prawdziwych i prawidłowych danych zlecenia wydanego Instytucji pośredniczącej, za pośrednictwem której Kupujący przekazuje Dotpay środki na dokonanie Płatności, jeżeli Dotpay nie ustala automatycznie treści polecenia rozliczeniowego.
5. Dotpay nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Płatności z powodu wystąpienia siły wyższej lub jeżeli brak odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Płatności wynika z obowiązujących przepisów prawa.

#### **§5 REKLAMACJE**

1. Reklamacje Kupujących dotyczące Płatności w Serwisie rozpatruje Dotpay.
2. Kupujący może złożyć Dotpay reklamacje dotyczące Płatności:
  - a. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Dotpay lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529 z późn. zm.),
  - b. ustnie – telefonicznie na numer: +48 12 688 26 00 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Dotpay,
  - c. w formie elektronicznej – w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres [bok@dotpay.pl](mailto:bok@dotpay.pl) lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl)
3. Kupujący obowiązany jest zgłosić Dotpay pocztą elektroniczną, faksem, za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl), listem poleconym lub przesyłką kurierską stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane Płatności oraz inne nieprawidłowości dotyczące Płatności, niezwłocznie, nie później niż w terminie wynikającym z odpowiednich przepisów. Niezgłoszenie nieprawidłowości, o których mowa powyżej w terminie powoduje wygaśnięcie roszczeń Kupującego wobec Dotpay w związku z niezgłoszoną nieprawidłowością.
4. Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące Płatności, przesłane przez Kupującego do Dotpay zawierać powinno przynajmniej:
  - a. numer Transakcji,
  - b. kwotę Transakcji,

- c. datę Transakcji,
  - d. numer zamówienia
  - e. numer rachunku nadawcy przelewu w przypadku płatności e-transferami oraz e-przelewami,
  - f. numer rachunku odbiorcy przelewu w przypadku płatności e-transferami oraz e-przelewami.
5. W celu otrzymania odpowiedzi na reklamację w formie papierowej, Kupujący zobowiązany jest podać w treści zgłoszenia reklamacyjnego swój adres korespondencyjny do wysyłki odpowiedzi. Niezależnie od podania adresu korespondencyjnego, Kupujący może w każdej formie złożyć wniosek o przesłanie odpowiedzi na reklamację drogą poczty elektronicznej.
  6. Dotpay zobowiązuje się do zapewnienia pełnej i wyczerpującej obsługi reklamacji oraz udzielania odpowiedzi Kupującemu bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Dotpay podejmować będzie starania, aby odpowiedź była udzielona w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, Dotpay przekaże Kupującemu informację dotyczącą przyczyn opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz termin jej rozpatrzenia, nie dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
  7. Dotpay udziela Kupującemu odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, na adres korespondencyjny podany przez Kupującego w treści zgłoszenia reklamacyjnego. Na wniosek Kupującego Dotpay udzieli odpowiedzi pocztą elektroniczną.
  8. Dotpay może samodzielnie zakwestionować Płatność, jeśli stwierdzi zachodzenie przesłanek złożenia reklamacji, w tym z powołaniem na posłużenie się instrumentem płatniczym przez osobę nieuprawnioną lub nienależyte wykonanie Płatności, bez względu na zachowanie Kupującego. Uprawnienie Dotpay do zakwestionowania Płatności wygasa w terminie 15 miesięcy od dnia obciążenia Płatnością posiadacza instrumentu płatniczego.
  9. Kupujący będący Konsumentem w rozumieniu art.22 Kodeksu Cywilnego może skorzystać z możliwości zwrócenia się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
  10. Roszczenia w związku z wykonaniem umów zawartych pomiędzy Akceptantem a Kupującym, w których Kupujący spełnia świadczenie za pośrednictwem Serwisu, Kupujący winien zgłosić bezpośrednio do Akceptanta.

## §6 DANE OSOBOWE

1. Dotpay staje się administratorem danych osobowych Kupującego przekazanych przez Akceptanta bądź podanych bezpośrednio przez Kupującego. Jest to co najmniej adres email, jednakże w niektórych przypadkach może to być także imię, nazwisko oraz adres. Kontakt z Dotpay w kwestiach związanych z przetwarzaniem tych danych możliwy jest pod +48 12 688 26 00 oraz [bok@dotpay.pl](mailto:bok@dotpay.pl).
2. Podstawą prawną przetwarzania danych jest:
  - realizacja Umowy (świadczenie jednorazowej usługi płatniczej), a jej wykonanie bez danych osobowych Kupującego jest niemożliwe,
  - przepisy powszechnie obowiązującego prawa nakładające na Dotpay jako krajową instytucję płatniczą, prawo i obowiązek przetwarzania danych osobowych Kupujących w celu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (*art. 8-10 Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu*) oraz w zakresie niezbędnym do zapobiegania bądź wykrywania oszustw (*art. 10 Ustawy o usługach płatniczych*).
3. Dane będą przechowywane i przetwarzane nie dłużej niż jest to konieczne dla realizacji wyżej celów i obowiązków ustawowych.
4. Kupujący może żądać od Dotpay dostępu do swoich danych, ich sprostowania, przenoszenia i usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania danych, z tym, że usunięcie bądź ograniczenie możliwe jest tylko gdy nie narusza to wyżej wskazanych obowiązków Dotpay.
5. W celu wykonania umowy i wyłącznie w zakresie w jakim jest to konieczne, Dotpay przekaże dane osobowe Kupującego Instytucjom pośredniczącym jako innym administratorom, zależnie od wybranej metody płatności, bądź to bankom, organizacjom kartowym, agentom rozliczeniowym, podmiotom prowadzącym systemy płatności itd.
6. W razie zastrzeżeń co do przetwarzania danych Kupujący ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## §7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Wszelkie spory, których nie uda się rozstrzygnąć polubownie, będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo i miejscowo Sąd Powszechny.
3. Do Płatności dokonywanych za pośrednictwem Serwisu przez nie konsumentów nie stosuje się przepisów ustawy o usługach płatniczych, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z przepisami tej ustawy. W sprawach nieuregulowanych



w niniejszym regulaminie będą miały zastosowanie pozostałe przepisy prawa z wyjątkiem wyłączonych zgodnie z niniejszym ustępem.

4. Kupujący będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na podstawie Regulaminu bez podania przyczyn, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenie, o którym mowa w zdaniu pierwszym przed upływem terminu wskazanego w zdaniu pierwszym. Prawo odstąpienia nie przysługuje od Umowy wykonanej całkowicie na żądanie Kupującego przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
5. Dotpay ponosi wobec Kupującego odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Płatności lub jej niewykonanie na zasadach określonych w ustawie z dnia 19.08.2011r. o usługach płatniczych.
6. Regulamin i Umowa oraz wynikające z nich prawa i zobowiązania podlegają prawu polskiemu.
7. Językiem stosowanym w relacjach z Kupującym jest język polski albo język angielski.