

Regulamin warunków współpracy w zakresie akceptacji Instrumentów Płatniczych eService Sp. z o.o.

Art. 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz określa zasady i warunki świadczenia usług w zakresie obsługi Płatności dokonywanych drogą elektroniczną, stanowiących pojedynczą transakcję płatniczą. Przyłączenie i skorzystanie z Usługi nie jest związane koniecznością otwarcia rachunku bankowego i wszelkie operacje w nim dokonywane nie mają charakteru czynności bankowych w rozumieniu prawa bankowego.
2. Podmiotem świadczącym Usługę na rzecz Klientów jest Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z o.o. z siedzibą: 01-102 Warszawa, ul. Jana Olbrachta 94, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 490970, NIP 1181477610, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 56 000 000,00 zł, (zwana dalej "eService").
3. eService realizując Usługę występuje jako dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych (Dz. U. 2011.199.1175 z późn. zm.). Nadzór nad wykonywaniem przez eService działalności w zakresie usług płatniczych sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Warunkiem skorzystania z Usługi jest zapoznanie się i zaakceptowanie treści niniejszego Regulaminu.
5. W celu korzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do sieci Internet, włącznie z oprogramowaniem służącym do przeglądania jej zasobów.

Art. 2 Definicje

W niniejszym Regulaminie nadaje się zwrotom i wyrażeniom następujące znaczenie:

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z eService umowę o pojedynczą transakcję płatniczą drogą elektroniczną;

Partner – bank lub centrum rozliczeniowo - autoryzacyjne współpracujące z eService przy obsłudze narzędzi umożliwiających Płatności, o których mowa w art. 2 ust. 4;

Akceptant – podmiot, który zawarł umowę z eService, umożliwiającą możliwość dokonania Płatności;

Usługa – usługa płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych wykonywana przez eService na rzecz Klienta na mocy postanowień niniejszego Regulaminu, polegająca na przeprowadzaniu Płatności;

Dzień Roboczy – inny dzień niż sobota oraz dzień ustawowo wolny od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w którym eService prowadzi swoją działalność.

Serwis - strona internetowa prowadzona przez Akceptanta, za pomocą której Akceptant oferuje

Klientom zakup dobra lub usługi,

Płatność - dokonywana przez Klienta zapłata na rzecz Akceptanta przy udziale eService w celu

wykonania zobowiązania pieniężnego powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Klientem a Akceptantem, która stanowi pojedynczą transakcję płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Regulamin – treść niniejszego regulaminu.

Art. 3 Przedmiot Usług

1. W ramach Usługi eService nie prowadzi dla Klienta rachunku płatniczego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
2. W ramach Usługi Klient ma możliwość skorzystać z narzędzi umożliwiających Płatność w Serwisach Akceptantów, które zawarły z eService umowę na jej udostępnienie.
3. Serwis może udostępnić Klientowi dostęp do następujących Usług:
 - a. Płatności drogą przelewów elektronicznych, obejmujących Płatności bezgotówkowe poprzez przelew internetowy;
 - b. Płatności przy użyciu kart płatniczych, obejmujące Płatności bezgotówkowe dokonywane kartami płatniczymi, które zostały dopuszczone przez banki do realizacji transakcji w środowisku internetowym;

Art. 4 Dokonywanie transakcji w Serwisach

1. eService nie jest stroną umów między Klientem a Akceptantem i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów jak i ich terminu ważności.
2. Celem skorzystania z Usługi Klient może zostać poproszony o podanie danych identyfikujących instrument płatniczy, a w uzasadnionych przypadkach również inne dane w zależności od ryzyka Płatności.
3. Od chwili podania danych w sposób określony w ust. 2 oraz akceptacji Regulaminu dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy Klientem a eService, której przedmiotem jest świadczenie Usługi określonej w niniejszym Regulaminie.
4. eService świadczy Usługę na podstawie otrzymanej od Klienta zlecenia płatniczego, które jest możliwe do realizacji po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz podaniu danych określonych w ust. 2.
5. Za moment otrzymania zlecenia płatniczego i przez eService uznaje się dzień, w którym rachunek bankowy eService został uznany kwotą Płatności. W przypadku gdy eService otrzymał zlecenie płatnicze w dniu nie będącym dla eService Dniem Roboczym, przyjmuje się, że zlecenie płatnicze zostało otrzymane w pierwszym Dniu Roboczym następującym po tym dniu.
6. Klient zostaje poinformowany, że Partnerzy Usługi, jak również eService, prowadzą kwalifikację wiarygodności finansowej osób zamierzających dokonać Płatności i mogą w związku z tym zróżnicować zasady obsługi Płatności lub uzależniać niektóre warunki świadczenia usług w zależności od zakwalifikowania Klienta do danej grupy ryzyka.
7. eService zastrzega sobie prawo odmowy obsługi danej Płatności, w przypadku gdy nie zostały spełnione postanowienia niniejszego Regulaminu lub też w przypadku powzięcia wątpliwości co do legalności transakcji, z tytułu której następuje Płatność lub legalność samej Płatności. eService nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta z powodu odmowy, o której mowa w poprzednim zdaniu tego pkt.

8. Klient zostaje poinformowany, że używanymi instrumentami płatniczymi (w szczególności kartą płatniczą) może posługiwać się tylko i wyłącznie jej uprawniony posiadacz lub użytkownik, a więc osoba upoważniona do korzystania z danego instrumentu na mocy umowy z jego wydawcą.
9. Wykryte przypadki nadużyć będą zgłaszane bezpośrednio do właściwych wydziałów policji.
10. Klient zobowiązany jest stosować się do obowiązujących przepisów prawa, jak i zasad postępowania i procedur wyznaczonych i określonych przez eService, w celu zapewnienia przestrzegania przepisów prawa, oraz zasad określonych przez właściwe organizacje kart płatniczych.

Art. 5 Opłaty

1. Klient nie ponosi opłat wobec eService z tytułu usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu.
1. Klient zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z wykonaniem Płatności na mocy umów zawartych z Partnerami i uczestnikami tych transakcji, a także ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem z Usługi.

Art. 6 Obowiązki Klienta

1. Korzystając z Usługi Klient zobowiązuje się do:
 - a. przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu;
 - b. postępowania w sposób rzetelny i uczciwy w stosunku do innych uczestników obrotu, w szczególności podawania prawdziwych i nie wprowadzających w błąd informacji oraz wywiązywania się z podjętych ustaleń oraz zobowiązań.
2. Korzystając z Usługi Klient nie może:
 - a. naruszać obowiązujących przepisów prawa;
 - b. korzystać z Usług w sposób niezgodny lub niewłaściwy z ich celem, w szczególności zabronione jest działanie o charakterze naruszającym normy prawne oraz moralne, obrażających lub propagujących nienawiść, przemoc, jakąkolwiek dyskryminację ze względu na rasę, kolor skóry, pochodzenie, wyznanie, płeć, wiek, niepełnosprawność, orientację seksualną lub jakikolwiek inny status chroniony przepisami prawa, naruszających dobra osobiste lub obrażających godność innych osób.
 - c. naruszać prywatności innych osób, przede wszystkim poprzez zbieranie, przetwarzanie i rozpowszechnianie informacji o innych Klientach bądź publikowaniu ich wizerunku bez ich wyraźnej zgody;
 - d. dopuszczać się działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać zasady świadczenia Usług, a także działań polegających na niszczeniu, zmianie, usuwaniu, uszkodzaniu, utrudnianiu dostępu do danych innych Klientów;
 - e. podejmować działań na szkodę eService i innych osób, w tym naruszać autorskie prawa majątkowe oraz prawa wynikające z rejestracji wynalazków, patentów, znaków towarowych, wzorów użytkowych i przemysłowych.

Art. 7 Odpowiedzialność eService

1. eService ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

Art. 8 Prywatność i poufność

Administratorem danych osobowych, podanych przez Klienta w związku realizacją Usługi, jest eService. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a także w celu zapewnienia bezpieczeństwa płatności elektronicznych, w tym wykrywania i przeciwdziałania oszustwom płatniczym oraz w celu realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa. Dodatkowe informacje o zasadach przetwarzania i ochrony Pani/Pana danych osobowych przez eService oraz o przysługujących Pani/Panu prawach dostępne są w [Polityce Prywatności eService](#).

Art. 9 Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację, jeżeli Usługi przewidziane w niniejszym Regulaminie nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie z jego postanowieniami.
2. Reklamację można złożyć w formie pisemnej na adres eService wskazany w art.1 ust. 2 Regulaminu lub elektronicznej, za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej eService: www.eServiceonline.pl . Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Klienta, adres e-mail oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
2. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, eService zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie.
3. Reklamacje będą rozpatrywane niezwłocznie, zaś odpowiedź na reklamację będzie udzielona nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych) – nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
4. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji a w przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych) – nie więcej jednak niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi Klient zostanie poinformowany.
5. Klient zobowiązany jest współpracować z eService, w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii związanych z przeprowadzanymi przez wystawców kart płatniczych reklamacjami oraz instytucjami finansowymi, a także organami nadzoru, w szczególności zobowiązany jest udzielać wszelkich niezbędnych informacji dotyczących transakcji, tytułem której nastąpiła reklamowana Płatność oraz na każde wezwanie eService, w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania, dostarczyć eService, kopie dokumentów dotyczących realizacji transakcji, w ramach której Klient zrealizował Płatność dokonaną kartą płatniczą lub przelewem z wykorzystaniem Usługi, w tym: kopię potwierdzenia nabycia towaru lub usługi.

Art. 10 Dostępność Regulaminu

1. Regulamin jest dostępny pod adresem: www.eServiceonline.pl
2. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.