

Regulamin świadczenia usług płatniczych IdoPay

Obowiązujący od 1 września 2021 r.

§ 1 – Definicje

- 1. Operator** – IAI S.A. z siedzibą al.Piastów 30, 71-064 Szczecin, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000891870, NIP: 5252767146, Regon: 381595506 (dawniej IAI Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością). Adres do doręczeń: al. Piastów 30, 71-064 Szczecin.
- 2. Merchant** – Klient będący osobą fizyczną prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą podlegającą wpisowi do Centralnej Ewidencji i Informacji Działalności Gospodarczej albo przedsiębiorcą wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego będącym spółką akcyjną, z ograniczoną odpowiedzialnością, jawną, partnerską, komandytową, komandytowo-akcyjną, prostą spółką akcyjną, spółką europejską, albo przedsiębiorca wpisany do analogicznych rejestrów prowadzonych przez właściwe organy państw Unii Europejskiej, a także podmiot prowadzący działalność rolniczą, który ma zawartą umowę na Usługę albo jest na etapie zawierania tej umowy albo umowy cesji, a także korzysta z usługi dodatkowej IdoPay i miejsce głównego wykonywania działalności gospodarczej, albo jego siedziba zlokalizowana jest na terytorium Unii Europejskiej, za wyjątkiem krajów Skandynawii (Dania, Szwecja, Finlandia), Rumunii i Bułgarii. Merchant obowiązany jest do wypełnienia przedstawionej mu przez Operatora ankiety KYC. Operator będący małą instytucją płatniczą w rozumieniu art. 2 pkt 17b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2020 r. poz. 794 ze zm.) [dalej: „UUP”] świadczy usługi wyłącznie Merchantom posiadającym rachunki bankowe prowadzone przez dostawców mających siedzibę w Polsce. Merchant jest akceptantem w rozumieniu art. 2 pkt 1b UUP.
- 3. Dostawca usług płatniczych** - jest to Operator świadczący Merchantom usługi jako mała instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 17b UUP, a po otrzymaniu stosownego zezwolenia jako krajowa instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 16 UUP.
- 4. Inni dostawcy usług płatniczych** – podmioty trzecie, które prowadzą serwisy internetowe lub mobilne serwisy usługowe, w których Płatnik może dokonać płatności na rzecz Merchanta.
- 5. Karta** – karta płatnicza wydana w ramach systemów Visa lub International lub MasterCard International, dopuszczona do regulacjami tychże systemów do realizacji transakcji bez fizycznej obecności.
- 6. Podmiot rynku finansowego** – w rozumieniu art. 2 pkt 3d) ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2019 r. poz. 2279 ze zm.) jest to Operator świadczący osobom fizycznym usługi jako mała instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 17b UUP, a po otrzymaniu stosownego zezwolenia jako krajowa instytucja płatnicza – w rozumieniu art. 2 pkt 16 UUP.
- 7. Płatność** - transfer środków pieniężnych, dokonywany przez Płatnika jako zapłata na rzecz Merchanta w celu wykonania zobowiązania pieniężnego powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Płatnikiem a Merchantem.
- 8. Rachunek płatniczy** - rachunek bankowy Operatora służący do realizacji Usługi IdoPay, na który transferowane są środki pieniężne, które Operator przyjmuje w wykonaniu usługi IdoPay na rzecz Merchanta.
- 9. Usługa IdoPay** - usługa acquiringu w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych świadczona przez Operatora na rzecz Merchanta wspierająca usługę dokonywania płatności

pomiędzy Merchantem, a Płatnikiem i zintegrowana z Usługą. Usługa jest dostępna wyłącznie dla Merchantów z UE.

10. Regulamin IdoPay – niniejszy regulamin.

11. Reklamacja Chargeback - procedura uruchamiana w określonych sytuacjach przez Płatnika, która umożliwia mu odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej transakcji płatności Kartą. Jest to działanie wynikające z decyzji podjętej przez wydawcę karty w stosunku do Merchanta, który przyjmuje zapłatę przy użyciu kart na podstawie umowy zawartej z Operatorem, polegające na obciążeniu Merchanta wartością reklamowanej transakcji lub jej częścią.

12. Zwrot – uznanie rachunku Płatnika kwotą transakcji przez Operatora.

13. Płatnik - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje u Merchanta zakupów internetowych.

§ 2 – Usługa IdoPay

1. Postanowienia zawarte w niniejszym Regulaminie określają sposób korzystania z Usługi IdoPay, zakres odpowiedzialności oraz wszelkie inne informacje o charakterze porządkowym.
2. Zapoznanie się Merchanta z niniejszym Regulaminem IdoPay jako integralną częścią łączącej strony umowy jest niezbędne. Jakiegokolwiek zachowania Merchanta i Operatora sprzeczne z treścią niniejszego Regulaminu IdoPay będą powodować skutki wynikające bezpośrednio z treści Regulaminu IdoPay i Regulaminu świadczenia i dostępu do usług IdoSell i IdoBooking oraz z obowiązujących przepisów prawa.
3. Usługa IdoPay jest realizowana przez Operatora z wykorzystaniem rozwiązań technologicznych następujących podmiotów:
 - a. Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowana pod nr KRS 0000320590
 - b. eCard S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Czackiego 7/9/11, zarejestrowana pod nr KRS 0000042304,
 - c. Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, zarejestrowana pod nr KRS 0000113064,
 - d. Polski Standard Płatności sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Cypryjskiej 72, zarejestrowana pod nr KRS: 0000493783,
 - e. PayPo sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37, zarejestrowana pod nr KRS 0000575158.

W przypadku płatności Kartami, płatności Płatników mogą być realizowane z wykorzystaniem cyfrowych portfeli umożliwiających płatność kartą przy użyciu usług Google Pay – świadczonej przez Google Ireland Limited z siedzibą w Irlandii, Dublin lub Apple Pay – świadczonej przez Apple Distribution International z siedzibą w Irlandii, Holly Hill Industrial Estate, Cork. W tych przypadkach Merchant akceptuje poprzez udostępnianie Płatnikom płatności z wykorzystaniem usług Google Pay oraz Apple Pay stosownych regulaminów tych usług, w szczególności Warunków korzystania z usługi Google Pay (Google Pay API).

4. Operator nie będzie prowadził rozmów i nie będzie oferował Usługi IdoPay Merchantom: (1) którzy występują w różnych bazach czy to organizacji płatniczych, czy to ogólnie dostępnych i figurują w nich

jako podmioty, co do których zastrzeżenia zgłosiły inne firmy, lub którzy borykają się z trudnościami finansowymi oraz (2) którzy oferują lub chcą oferować możliwość zakupu poniższych produktów:

- a. zawierających treści pornograficzne, szczególnie z udziałem osób poniżej 15 lat, treści związane z użyciem przemocy lub udziałem zwierząt;
- b. przedmiotów zawierających treść i nawołujące do nienawiści na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych, wyznaniowych albo ze względu na bezwyznaniowość;
- c. materiałów, które zawierają treści naruszające dobra osobiste osób trzecich;
- d. muzyki, filmów, oprogramowania i innych produktów, które naruszają prawa autorskie/własności intelektualnej;
- e. niebezpiecznych substancji chemicznych w postaci czystej, mogące zagrażać życiu, zdrowiu, środowisku;
- f. substancji psychotropowych i środków odurzających, w szczególności narkotyków, a także innych substancji, które przeznaczone są do stosowania jako środki zastępcze, niezależnie od tego, czy posiadanie i obrót takimi substancjami i środkami jest prawnie zakazany;
- g. materiałów wybuchowych i pirotechnicznych;
- h. organów ludzkich lub zwierzęcych;
- i. żywych lub martwych okazów zwierząt (a także ich części lub produktów pochodnych), należące do gatunków umieszczonych w aktualnie obowiązujących aneksach A-D do rozporządzenia Rady (WE) nr 338/97 z dnia 9 grudnia 1996 r. W sprawie ochrony gatunkowej dzikiej fauny i flory w drodze regulacji handlu nimi;
- j. produktów podrobionych, tzn. Produktów lub usług oznaczonych w taki sposób, który może wprowadzać Klientów w błąd co do ich cech, ilości, jakości, składników, sposobów wykonania, przydatności, możliwości zastosowania, naprawy, konserwacji lub inny istotnych cech produktów;
- k. oprogramowania przystosowanego do prowadzenia działań naruszających przepisy prawa lub dobre obyczaje, w tym:
 - zawierającego wirusy komputerowe
 - umożliwiającego pobranie informacji o użytkowniku komputera bez jego wiedzy;
 - służącego do usuwania blokad i haseł z komputerów stacjonarnych i przenośnych dysków twardych i innych nośników pamięci oraz radioodbiorników samochodowych, jak również informacji i usług związanych z usuwaniem lub zakładaniem takich blokad;
 - umożliwiającego generowanie adresów e-mail ze stron Internetowych lub umożliwiającego masowe wysyłanie wiadomości do użytkowników serwisów internetowych, komunikatów itp., którzy nie wyrazili na to zgody;
- l. instrukcji oraz adresów stron internetowych (linki) i serwerów FTP, w szczególności zawierających informacje umożliwiające lub ułatwiające:
 - tworzenie lub wejście w posiadanie materiałów niebezpiecznych;
 - naruszających obowiązujące przepisy prawa oraz takich, których posiadanie jest zabronione;
 - naruszenie obowiązujących przepisów prawa;
- m. danych osobowych lub list adresów e-mail;

- n. usług i przedmiotów związanych z uczestnictwem w tzw. Piramidach finansowych, tj. Strukturach finansowych tworzonych na zasadzie pozyskiwania nowych członków, gdzie głównych (bądź wyłącznym) źródłem zysku jest uiszczane przez nich wpisowe;
- o. broń i amunicja, której posiadanie lub obrót wymaga uzyskania odpowiedniego pozwolenia lub rejestracji oraz miotacze gazu, w tym gazu pieprzowego, niezależnie od tego, czy ich posiadanie lub obrót jest ograniczony przepisami prawa;
- p. plików mp3, treści pornograficznych, hazardowych, loteryjnych;
- q. polegających na obsłudze pieniądza elektronicznego, w szczególności kryptowalut;
- r. usług doradczych;
- s. narkotyków i akcesoriów związanych z narkotykami, substancji i produktów, które mogą być używane jako środki odurzające lub substancje psychotropowe (w tym tzw. „dopalacze”).

§ 3 – Zobowiązania Merchanta

1. Merchant zobowiązuje się udostępnić możliwości dokonywania płatności wszystkim Płatnikom korzystającym z jego Sklepu oraz do umieszczenia logotypów Innych dostawców usług płatniczych, za pomocą których Płatnik może dokonać płatności za zakupione towary lub usługi. Ponadto Merchant zobowiązany jest przestrzegać regulacji organizacji płatniczych Visa i Mastercard dotyczących procedur akceptowania płatności kartami płatniczymi.
2. Merchant zobowiązuje się do nie stosowania, w wypadku płatności kartami płatniczymi, wyższych cen niż stosowane w przypadku innych form płatności.
3. Merchant ma obowiązek dostarczenia Płatnikowi rachunku lub faktury potwierdzających dokonanie transakcji, które muszą być wystawione i dostarczone Płatnikowi zgodnie z przepisami prawa.
4. Wszystkie Sklepy, które prowadzą sprzedaż w ramach danego Panelu administracyjnego powinny być prowadzone przez Merchanta lub przez osoby upoważnione do działania w jego imieniu, w szczególności Merchant powinien być wskazany w regulaminach sklepów internetowych jako sprzedawca i podmiot zobowiązany z tytułu zawartej umowy sprzedaży z Płatnikami. Merchant nie może sprzedawać towarów spoza UE do UE z pominięciem przepisów dotyczących transgranicznego handlu elektronicznego (tzw. pakiet VAT dla handlu elektronicznego) i musi stosować się do systemu VAT-OSS. W przypadku stwierdzenia przez Operatora odmiennego stanu rzeczy - Operator ma prawo wyłączyć usługę IdoPay dla całego Panelu administracyjnego. Powyższe odnosi się także do działalności Merchanta w formie oddziałów.
5. Merchant zobowiązuje się do informowania Operatora o:
 - a. wszelkich zdarzeniach mających związek z transakcjami dokonanymi przy użyciu Kart u Merchanta, które wskazywałyby na usiłowanie lub dokonanie czynów przestępczych przez Płatników,
 - b. o wszystkich zmianach dotyczących prowadzonej działalności, w szczególności o zmianach danych teleadresowych oraz wszelkich innych zmianach mających wpływ na przyjmowanie transakcji.
6. Merchant zobowiązuje się do umieszczenia i utrzymywania w swoim serwisie internetowym krótkiej informacji o Operatorze, składającej się z logotypu Operatora.
7. Merchant będzie prowadził bez ograniczeń sprzedaż towarów i usług Płatnikom dokonującym zapłaty Kartami. Merchant zobowiązuje się do nie prowadzenia działalności polegającej na udostępnianiu przez niego innym podmiotom dostępu do usług, jakie świadczy Operator na rzecz Merchanta. Merchant oświadcza, że produkty Merchanta są zgodne z kategorią towarów i usług podanych przez Merchanta w trakcie procesu rejestracji Merchanta u Operatora. Merchant oświadcza, że produkty sprzedawane przez

Merchanta z wykorzystaniem rozwiązań Partnera są wolne od jakichkolwiek wad i nie naruszy lub nie zagrozi naruszeniem praw osób trzecich, w szczególności autorskich praw majątkowych i praw osobistych.

- 8.** Merchant zobowiązuje się do umieszczania na stronach internetowych poniżej wymienionych informacji:
- a.** strona internetowa Merchanta powinna prezentować w widoczny sposób informacje o możliwości realizacji transakcji za pomocą Kart Płatniczych oraz wyświetlać w pełnych kolorach, znaki firmowe VISA, MasterCard.
 - b.** Układ graficzny oraz konstrukcja strony internetowej Merchanta powinny pozwalać klientowi na łatwy i nieograniczony dostęp do wszystkich wymaganych informacji.
 - c.** Na stronie internetowej Merchanta powinny być dostępne następujące informacje:
 - Pełna nazwa i adres siedziby Merchanta;
 - Dane kontaktowe Merchanta (adres e-mail, telefon);
 - Informacja o wszystkich, dostępnych formach płatności;
 - Regulamin opisujący warunki zakupu i dostawy towarów/usług ze szczególnym uwzględnieniem: oferowanych przez Merchanta metod dostawy; informacji na temat pełnych kosztów dostawy; ewentualnych ograniczeń związanych z eksportem; warunków reklamacji lub zwrotu towaru/usługi oraz możliwości odstąpienia przez klienta od transakcji; Informacja o stosowanych przez Merchanta formach ochrony danych osobowych klienta.
 - d.** Przed dokonaniem transakcji należy uzyskać od klienta potwierdzenie zapoznania się z powyższym regulaminem na przykład za pomocą wyświetlanego przycisku „akceptuję”.
 - e.** Ponadto rekomenduje się udostępnienie klientowi dokonującemu transakcji za pomocą karty płatniczej informacji umożliwiającej odnalezienie na karcie kodu CVV2/CVC2.
 - f.** Wszystkie powyższe informacje powinny być dostępne w języku polskim.
 - g.** Rekomenduje się, by – gdy strona internetowa Merchanta oferuje obsługę w językach obcych – wszystkie wymienione powyżej informacje były dostępne także w odpowiednich tłumaczeniach.
 - h.** W przypadku naliczania przez Merchanta dopłat do transakcji realizowanych za pomocą kart MasterCard, związanych z kosztami obsługi płatności, na stronie internetowej Merchanta powinna być umieszczona informacja o ich wysokości i sposobie obliczania oraz podstawie prawnej. Wysokość naliczanych dopłat powinna odpowiadać realnym kosztom ponoszonym przez Merchanta. Zabronione jest naliczanie dopłat do transakcji realizowanych za pomocą kart Visa, chyba że odpowiednie dopłaty doliczane są do wszystkich płatności dokonywanych z wykorzystaniem innych elektronicznych metod zapłaty dostępnych u Merchanta oraz w przypadkach wskazanych w przepisach obowiązującego prawa - w szczególności w przypadkach wskazanych w art. 37a uUUP.
 - i.** Wszystkie opisy towarów/usług oferowanych na stronie internetowej Merchanta powinny być dostępne w języku polskim
 - j.** Opis towaru/usługi powinien zawierać co najmniej:
 - Nazwę towaru/usługi;
 - Opis głównej cechy użytkowej;
 - Nazwę producenta lub importera;
 - Cenę wraz z walutą oraz informacje o tym czy zawiera podatek VAT.

- k. Rekomenduje się stosowanie możliwie pełnych i dokładnych opisów w celu zminimalizowania ryzyka reklamacji.
- l. Na stronie internetowej Merchanta nie mogą być prezentowane jakiegokolwiek treści czy materiały zabronione przez obowiązujące w Polsce prawo.
- m. Na stronie internetowej Merchanta nie mogą być prezentowane jakiegokolwiek treści czy materiały o charakterze pornograficznym.

§ 4 – Szczególne zobowiązania Merchanta w zakresie Płatności cyklicznych, Płatności OneClick i Płatności MO/TO.

1. W przypadku korzystania przez Merchanta w ramach Usługi IdoPay z następujących funkcjonalności realizacji płatności przez Płatnika:
 - a. typu Recurring Payments, realizowanych na podstawie stałego zlecenia posiadacza Karty („Płatności cykliczne”);
 - b. typu Credential-on-File, realizowanych w celu umożliwienia Płatnikom (posiadaczom Kart) inicjowania Transakcji na rzecz Merchantów z wykorzystaniem zapisanych danych karty płatniczej Klienta („Płatności One Click”);
 - c. typu Mail Order/Telephone Oder (“MO/TO”) - Operator umożliwi przyjmowanie na rzecz Merchanta płatności bezgotówkowych w złotych polskich dokonywanych Kartami, za pośrednictwem systemu MO/TO. Przez pojęcie „MO/TO” rozumie się system do obsługi Autoryzacji bez fizycznej obecności Karty. Zlecenie obciążenia Karty odbywa się poprzez podanie przez Płatnika danych jego Karty przez zabezpieczoną stronę www, - stosuje się postanowienia niniejszego paragrafu.
2. Transakcje w ramach Płatności Cyklicznych i Płatności One Click będą realizowane tylko i wyłącznie po wcześniejszym dokonaniu rejestracji posiadacza Karty w serwisie Operatora (lub podmiotu, za pośrednictwem którego Operator obsługuje Transakcje). Rejestracja będzie miała na celu uwiarygodnienie, że Płatnik zlecający Płatność Cykliczną lub Płatność One Click jest uprawnionym posiadaczem Karty, która będzie obciążana. W wyniku pozytywnej rejestracji posiadacza Karty Operator przekaze Merchantowi unikalny numer identyfikujący Kartę („Token”), z wykorzystaniem którego będzie możliwa obsługa Płatności One Click. Przed dokonaniem rejestracji Karty na stronie transakcyjnej, Merchant zobowiązany jest uzyskać od Płatnika zgodę na regularne pobieranie opłat poprzez uruchomienie usługi Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click. Ww. zgoda jest przechowywana w serwisie Operatora.
3. Porozumienie zawarte pomiędzy Merchantem a posiadaczem Karty celem uruchomienia usługi Płatności Cyklicznych w serwisie Merchanta musi zawierać w szczególności:
 - a. kwotę i termin obciążenia Karty,
 - b. informację, czy powyższe dane są stałe czy zmienne (a jeśli tak, to wg jakiego klucza lub w jaki sposób można dokonać zmian),
 - c. wskazanie uzgodnionego kanału komunikacji pomiędzy Merchantem a Płatnikiem.
4. Merchant – za pośrednictwem systemu Operatora - musi zapewnić Płatnikowi prosty i łatwo dostępny sposób rezygnacji/ odstąpienia od usługi Płatności Cyklicznych oraz Płatności One Click. W przypadku rezygnacji przez Płatnika z usługi Płatności Cyklicznych Merchant nie może używać otrzymanego Tokenu w celu dokonywania kolejnych Transakcji.
5. W przypadku, gdy:

- a. skończył się ewentualny okres próbny lub promocja na usługę Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click,
 - b. zmianie uległy zasady lub warunki wykonywania Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click,
 - c. zgodnie z regulacjami Międzynarodowych Organizacji Płatniczych zgoda posiadacza Karty na kolejne obciążenia, w ramach Płatności Cyklicznych, wygasa, traci ważność lub wymaga odnowienia, Merchant zobowiązany jest – z wykorzystaniem systemu Operatora - do przeprowadzenia z Płatnikiem ponownego procesu uzyskania zgody na realizację Płatności Cyklicznych lub Płatności One Click oraz rejestracji Karty.
6. Merchant – poprzez korzystanie z systemu Operatora - zobowiązuje się do należytego zabezpieczenia wszelkich danych związanych z procesowaniem Transakcji na podstawie niniejszej Umowy, w tym w szczególności dotyczących Tokenu, tak aby nie zostały wykorzystane przez osoby nieupoważnione, niezgodnie z ich przeznaczeniem. Operator ma prawo do sprawdzenia sposobu w jaki przechowywane są te dane.
 7. Merchant zobowiązuje się, że w czasie obowiązywania umowy będzie spełniał wszelkie niezbędne wymagania i zasady ochrony informacji dotyczących kart płatniczych określone w standardach PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), publikowanych na stronach www.pcisecuritystandards.org, w szczególności Merchant będzie poddawał się stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardami PCI-DSS, według zasad w nich określonych oraz w zakresie zależnym od ilości transakcji realizowanych kartami płatniczymi przez Merchanta w danym okresie. W okresie obowiązywania Umowy, Merchant jest zobowiązany przekazać na każde żądanie Operatora odpowiedni wypełniony formularz SAQ, podpisany zgodnie z zasadami reprezentacji lub przez osobę upoważnioną do działania w imieniu Merchanta.
 8. Merchant zobowiązuje się do eksploatacji oprogramowania MO/TO zgodnie z dokumentacją techniczną i do nie wprowadzania w nim modyfikacji bez uzgodnienia z Operatorem. W przypadku naruszenia tych obowiązków Operator może zaprzestać udzielania wsparcia technicznego. Merchant zobowiązuje się do wdrożenia i przestrzegania uzgodnionych z Operatorem procedur bezpieczeństwa związanych z przechowywaniem danych o Kartach. Merchant zobowiązuje się, na każde żądanie Operatora, udostępnić wszelkie procedury bezpieczeństwa dotyczące działalności związanej niniejszą umową. Merchant zapewni również Operatorowi możliwość dokonania audytu bezpieczeństwa systemów, w których przechowywane są dane Kart (jeżeli Merchant posiada do nich dostęp). Merchant poniesie wszelką odpowiedzialność, w tym kary nakładane przez Międzynarodowe Organizacje Płatnicze, w przypadku gdy dane przechowywane w systemach Merchanta wydostaną się na zewnątrz i/lub zostaną wykorzystane do przeprowadzenia transakcji oszukańczych.

§ 5 – Sposób zawarcia i realizacja umowy o świadczenie Usługi IdoPay oraz prawa i obowiązki Operatora

1. O ile niniejszy Regulamin IdoPay nie stanowi inaczej - do zawarcia umowy dochodzi za pośrednictwem narzędzi znajdujących się na Stronie Internetowej Operatora w następujących krokach: zapoznanie się z postanowieniami obowiązujących Regulaminów IdoSell lub IdoBooking, IdoPay oraz Cennika, zaakceptowanie postanowień Regulaminów i Cennika, które stanowią integralną część umowy, złożenie zamówienia, dokonanie wpłaty Opłaty Aktywacyjnej. Ponadto, Merchant jest proszony o wypełnienie ankiety KYC według kolejno następujących po sobie kroków oraz o załączenie odpowiednich dokumentów. Następnie osoba reprezentująca albo upoważniona do działania w imieniu Merchanta - zatwierdza umowę oraz wypełnioną ankietę - wygenerowanym nr PIN. Po dokonaniu przez Operatora

- pozytywnej weryfikacji przedstawionych przez Merchanta w ww. ankiecie danych oraz dokumentów - następuje zawarcie umowy IdoSell i aktywacja Usługi IdoPay.
2. Celem zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego wobec Merchantów mających zawarte umowy usługi IdoSell lub IdoBooking - zostaną oni poproszeni w terminie wyznaczonym limitem siedmiu logowań do panelu administracyjnego sklepu - o wypełnienie ankiety KYC dostępnej w BOK i zaakceptowanie jej - indywidualnym nr PIN. Niemożność zweryfikowania Merchanta przez Operatora z powodu: nie wypełnienia ankiety KYC, błędnego wypełnienia i nie poprawienia jej pomimo wezwania przez Operatora, braku kontaktu z Merchantem - spowoduje rozwiązanie zawartej umowy IdoSell lub IdoBooking w części dotyczącej Usługi IdoPay ze skutkiem natychmiastowym. Rozwiązanie umowy w części dotyczącej Usługi IdoPay - nastąpi komunikatem.
 3. W przypadku umowy cesji - ankietę KYC wypełnia Cesjonariusz; Cesjonariusz wypełnia ankietę KYC w sposób opisany w ust. 1, pozytywny wynik weryfikacji dokonany przez osobę upoważnioną przez Operatora - stanowi jednocześnie wyrażenie zgody przez Operatora na dokonanie cesji panelu sklepu internetowego;
 4. Operator będąc Instytucją obowiązaną w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2019 r. poz. 1115 ze zm.) stosuje wobec Merchanta środki bezpieczeństwa finansowego.
 5. Środki bezpieczeństwa finansowego obejmują m. in.
 - a. identyfikację Merchanta oraz weryfikację jego tożsamości;
 - b. identyfikację beneficjenta rzeczywistego oraz podejmowanie uzasadnionych czynności w celu:
 - weryfikacji jego tożsamości
 - ustalenia struktury własności i kontroli - w przypadku Merchanta będącego osobą prawną;
 6. Operator, stosując środki bezpieczeństwa finansowego, o których mowa w ust. 5 powyżej, identyfikuje osobę upoważnioną do działania w imieniu Merchanta oraz weryfikuje jej tożsamość i umocowanie do działania w imieniu Merchanta.
 7. Identyfikacja Merchanta polega na ustaleniu w przypadku:
 - a. osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą:
 - imienia/imion i nazwiska,
 - obywatelstwa,
 - numeru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) lub daty urodzenia - w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL, oraz państwa urodzenia,
 - serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby,
 - adresu zamieszkania,
 - nazwy (firmy), numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz adresu głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej;
 - b. osoby prawnej:
 - nazwy (firmy)
 - formy organizacyjnej,
 - adresu siedziby lub adresu prowadzenia działalności,
 - NIP, a w przypadku braku takiego numeru - państwa rejestracji, rejestru handlowego oraz numeru i daty rejestracji,

- danych identyfikacyjnych, o których mowa w ustępie 7 lit. a tiret 1 i 3, osoby reprezentującej tę osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej.
- 8.** Identyfikacja beneficjenta rzeczywistego obejmuje ustalenie danych, o których mowa w ustępie 7 lit. a tiret 1 i 2, w przypadku posiadania informacji przez Operatora - również danych, o których mowa w ustępie 7 lit. a tiret 3-5.
- 9.** Identyfikacja osoby upoważnionej do działania w imieniu Merchanta obejmuje ustalenie danych, o których mowa w ustępie 7 lit. a tiret 1-4.
- 10.** Weryfikacja tożsamości Merchanta, osoby upoważnionej do działania w jego imieniu oraz beneficjenta rzeczywistego polega na potwierdzeniu ustalonych danych identyfikacyjnych na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby fizycznej, dokumentu zawierającego aktualne dane z wyciągu z właściwego rejestru lub innych dokumentów, danych lub informacji pochodzących z wiarygodnego i niezależnego źródła.
- 11.** Dokonywanie identyfikacji Merchanta, beneficjenta rzeczywistego lub osoby upoważnionej do działania w imieniu Merchanta następuje poprzez wypełnienie Ankiety KYC i jest dla każdego Merchanta obowiązkowe. Ponadto Merchant zobowiązany jest przedstawić na żądanie Operatora prowadzącego czynności weryfikacyjne - inne dokumenty, dane lub informacje oraz udzielić wszelkich wyjaśnień.
- 12.** Operator na potrzeby stosowania środków bezpieczeństwa finansowego może przetwarzać informacje zawarte w dokumentach tożsamości Merchanta, beneficjenta rzeczywistego i osoby upoważnionej do działania w jego imieniu oraz sporządzać ich kopie. Dane będą przechowywane i przetwarzane przez Operatora nie dłużej niż jest to konieczne dla realizacji ww celów i obowiązków ustawowych.
- 13.** W celu wykonania usługi IdoPay i wyłącznie w zakresie, w jakim jest to konieczne (np. nadanie ID przez organizację kartową) - Operator może przekazywać dane osobowe Merchanta innym dostawcom usług płatniczych, którzy stają się samodzielnymi administratorami tych danych.
- 14.** Ponadto Operator będąc zobowiązany do stosowania wewnętrznych procedur mających na celu przeciwdziałanie wykorzystywaniu Usługi do procederu prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu - zastrzega prawo do cyklicznego, jak i doraźnego stosowania środków bezpieczeństwa finansowego. W tym celu Operator może zwrócić się do Merchanta z prośbą o udzielenie stosownych wyjaśnień, przedłożenie dokumentów, etc. Wyrażna albo dorozumiana odmowa albo brak reakcji ze strony Merchanta będą poczytane jako niemożność zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego implikujące konieczność rozwiązania stosunków gospodarczych. W tej sytuacji Operator na podstawie wewnętrznych procedur rozważy czy niemożność zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego spowoduje konieczność zawiadomienia Głównego Inspektora Informacji Finansowej.
- 15.** Usługi IdoPay dostępne są tylko dla zweryfikowanych Merchantów z Polski i określonych krajów Unii Europejskiej, pod warunkiem, że w pełni będą stosowali prawo dotyczące handlu elektronicznego obowiązujące na terenie Polski. W ramach usługi IdoPay mogą być wykorzystywane przez Merchanta tylko i wyłącznie zweryfikowane przez Operatora rachunki bankowe prowadzone przez dostawców z siedzibą w Polsce. Procedury weryfikacji prawidłowości rachunków bankowych i ich właścicieli ustala Operator i może on je zmieniać w czasie. Ze względów bezpieczeństwa Operator nie jest zobowiązany do publikowania i informowania Merchantów o obecnych procedurach weryfikacji lub ich zmianach.
- 16.** Jeżeli Merchant wykorzystuje płatności kartami płatniczymi to nie może przetwarzać danych związanych z kartami płatniczymi, nabywać, ani sprzedawać takich danych. Merchant zobowiązuje się, przez cały okres korzystania z Usługi głównej, jak i IdoPay nie korzystać z informacji dotyczących płatności za zamówienie dokonywanych kartami płatniczymi, w celach innych niż przyjęcie zapłaty za towar, usługę

- lub dostęp do treści oferowanych wyłącznie poprzez Merchanta i Sklep, dla którego Usługa jest świadczona. Powyższe zobowiązanie Merchanta dotyczy także osób związanych z Merchantem.
17. Operator w zakresie świadczenia usługi IdoPay ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych kart płatniczych, które na potrzeby dostarczanej usługi posiada, przechowuje, przetwarza, przekazuje w imieniu Płatnika oraz w zakresie w jakim może wpływać na bezpieczeństwo tych danych. W tym celu Operator zobowiązany jest do zachowania zgodności z wymaganiami Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) oraz w celu weryfikacji powyższego do przeprowadzania raz w roku audytu."
18. Operator obsługuje procesy Reklamacji chargeback i wykonanie zobowiązań powstałych w związku z takimi reklamacjami oraz Zwrotami powstałymi w wyniku działalności Merchantów. W przypadku przekazania przez eCard dyspozycji o potrąceniu kwoty reklamowanej przez wydawcę Karty transakcji (chargebacku), Operator potrąca reklamowaną kwotę z bieżących płatności należnych Merchantom. Jeżeli płatność do Merchanta realizowana była za pośrednictwem Karty procedura Zwrotu jest realizowana w ten sam sposób.
19. Merchant ma możliwość bieżącego, stałego i bezpłatnego dostępu w BOK do informacji:
- umożliwiających zidentyfikowanie transakcji płatniczej, i w stosownych przypadkach odbiorcy;
 - o kwocie transakcji płatniczej w walucie, w której obciążono rachunek płatniczy płatnika, lub w walucie, w której zostało złożone zlecenie płatnicze;
 - o kwocie wszelkich opłat z tytułu transakcji płatniczej i w stosownych przypadkach ich wyszczególnienie, lub informację o odsetkach należnych od Płatnika;
 - o kursie walutowym zastosowanym w danej transakcji płatniczej przez dostawcę Płatnika oraz o kwocie transakcji płatniczej po przeliczeniu walut, jeżeli transakcja płatnicza wiązała się z przeliczaniem waluty;
 - o dacie waluty zastosowanej przy obciążeniu rachunku lub o dacie otrzymania zlecenia płatniczego.
20. Operator świadczy usługi objęte niniejszym regulaminem na zasadach wskazanych w Cenniku dostępnym na stronie Operatora. Wszelkie opłaty i prowizje na rzecz Operatora pobierane są automatycznie z transferowanych do Merchanta należności wynikających ze świadczonej przez Operatora usługi IdoPay.
21. Umowa na Usługę IdoPay zawierana jest na czas nieokreślony.

§ 6 – Zarządzanie ryzykiem

- Operator działający w charakterze Dostawcy usług płatniczych w ramach systemu zarządzania ryzykiem, podejmuje środki ograniczające ryzyko oraz wprowadza mechanizmy kontroli służące zarządzaniu ryzykiem operacyjnym oraz ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa w zakresie świadczenia usług płatniczych, w szczególności przez:
 - utrzymywanie skutecznej procedury zarządzania incydentami, w tym na potrzeby wykrywania i klasyfikacji poważnych incydentów operacyjnych i incydentów związanych z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym;
 - bieżącą ocenę i aktualizację procedur w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym i ryzykiem naruszenia bezpieczeństwa, w tym bezpieczeństwa teleinformatycznego, a także bieżącą ocenę środków ograniczających ryzyko oraz mechanizmów kontroli.
- Jeżeli poważny incydent operacyjny lub incydent związany z bezpieczeństwem, w tym o charakterze teleinformatycznym, ma lub może mieć wpływ na interesy finansowe Merchantów, Operator bez zbędnej

zwłoki powiadamia o incydencie użytkowników korzystających z jego usług oraz informuje ich o dostępnych środkach, które mogą podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentu.

3. W zakresie świadczenia usług przez Operatora w charakterze Dostawcy usług płatniczych, strony wykluczają zastosowanie przepisów działu II ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.), z wyłączeniem jej art. 32a.

§ 7 – Wstrzymanie przeprowadzenia transakcji, zawiadomienia odpowiednich organów

1. Operator nie jest stroną zawartych elektronicznie umów sprzedaży między Płatnikiem, a Merchantem i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów, jak i ich ważność.
2. Niniejszy Regulamin IdoPay nie reguluje i pozostaje bez wpływu na zasady, na podstawie których Płatnik zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z:
 - a. wykonaniem zlecenia płatniczego na mocy umów zawartych z bankiem Płatnika lub Merchantem;
 - b. ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem z Usługi.
3. Niniejszy Regulamin nie reguluje i pozostaje bez wpływu na prawa i obowiązki Merchanta i Banku Merchanta wynikające z wiążących ich stosunków prawnych w szczególności związanych z:
 - a. prowadzeniem i obsługą Rachunku Bankowego;
 - b. realizacją Zleceń płatniczych, w tym z nieskierowaniem przez Bank Merchanta do rozliczeń wewnątrzbankowych lub międzybankowych nieodwołalnego Zlecenia płatniczego z tytułu Płatności w następnym dniu rozliczeniowym następującym po dniu przekazania do IdoSell informacji o złożeniu przez Merchanta Zlecenia płatniczego.
4. Operator zastrzega sobie prawo do wstrzymania przeprowadzenia transakcji i zawiadomienia:
 - a. Generalnego Inspektora Nadzoru Finansowego w przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że określona transakcja może mieć związek z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu;
 - b. właściwego prokuratora o przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że wartości majątkowe będące przedmiotem transakcji pochodzą z przestępstwa innego niż przestępstwo prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu lub z przestępstwa skarbowego albo mają związek z przestępstwem innym niż przestępstwo prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu lub z przestępstwem skarbowym;

§ 8 – Postępowanie reklamacyjne

1. Zgłoszenie reklamacyjne może być złożone:
 - a. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Operatora albo przesyłką pocztową na adres siedziby Operatora,
 - b. w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście podczas wizyty w siedzibie Operatora, przy czym Operator na podstawie reklamacji złożonej osobiście w jego siedzibie firmy sporządza pisemny protokół,
 - c. w formie elektronicznej – poprzez system Komunikatów lub mailowo na adres pay@idopayments.com.
2. Operator rozpatrzy Reklamację w terminie 15 dni od daty jej doręczenia, a następnie prześle podmiotowi składającemu odpowiedź wskazującą rozstrzygnięcie oraz jego uzasadnienie:
 - a. w formie pisemnej – przesyłką pocztową wysłaną na adres osoby składającej wskazany w zgłoszeniu (domyślnie),

- b. w formie elektronicznej – e-mailem na adres osoby składającej wskazany w zgłoszeniu (wyłącznie na wnioszek osoby składającej).
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 2 (np. w sytuacjach wymagających dokonania analiz technicznych lub operacyjnych), Operator:
- a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
4. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 2 i ust. 3 lit. c jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz.U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 2, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 3 lit. c, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą składającego.
6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:
- a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą składającego;
 - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
 - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą składającego zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji składającego treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:
- a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, jeżeli Operator przewiduje tryb odwoławczy, a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
 - b. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli Operator przewiduje taką możliwość;
 - c. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
 - d. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
8. Operator informuje, że składającemu przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego (<https://rf.gov.pl>). Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, a także sporów pomiędzy przedsiębiorcami dotyczących świadczenia usług finansowych. Spory wynikłe ze świadczenia usług płatniczych na wnioszek składającego mogą być również rozstrzygane przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (<https://www.knf.gov.pl->zakładka „Sąd Polubowny”>). Szczegółowe informacje dotyczące trybu polubownego rozwiązywania sporów dostępne są na stronie <http://www.polubowne.uokik.gov.pl> Składającemu reklamację będącemu konsumentem udostępnia się także łącze elektroniczne do platformy ODR, dotyczącej pozasądowego rozstrzygnięcia sporów między konsumentami a przedsiębiorcami: <https://ec.europa.eu/odr>

9. Merchant zobowiązany jest do przechowywania wszystkich dokumentów papierowych i elektronicznych dotyczących każdej transakcji przez okres nie krótszy niż 3 lata, w szczególności kopii rachunku potwierdzającego dokonanie transakcji, wiarygodne potwierdzenie dostarczenia Płatnikowi towaru lub usługi będącej przedmiotem transakcji, z tytułu której następuje płatność, względnie przyczyn niedostarczenia. Powyższe dokumenty i inne żądania Merchant ma obowiązek przedstawić niezwłocznie na każde żądanie Operatora (nie później niż w terminie 3 roboczych dni od złożenia żądania przez Operatora), w szczególności w przypadku wystąpienia Reklamacji chargeback. Nieterminowe przedstawienie dokumentów i żądanych informacji lub ich niedostarczenie jest jednoznaczne z uwzględnieniem reklamacji i obciążeniem Merchanta kwotą reklamowanej transakcji. Merchant zobowiązuje się uiścić na rzecz Operatora dodatkową opłatę za każde zgłoszenie reklamacji typu chargeback przez Płatnika, które zostanie uznane. W przypadku uznania reklamacji chargeback Merchant zostanie obciążony wartością procesowanej transakcji, której dotyczył chargeback. Merchant wyraża zgodę na automatyczne potrącanie z Salda Wpłat opłat chargeback oraz kwot transakcji w przypadku uznanej reklamacji chargeback. W sytuacji, gdy stan Salda Wpłat jest ujemny (debet) lub Merchant zaprzestanie korzystania z usługi IdoPay - celem rozliczenia reklamacji chargeback - Operator ma prawo zasilić Saldo Wpłat środkami z salda rozliczeniowego Merchanta, w tym także środkami pochodzącymi z wypłat bezpośrednio na konto - do wysokości debetu. .

§ 9 – Zasady odpowiedzialności

3. Operator w żaden sposób nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieprawidłowe zrealizowanie zamówienia przez Merchanta na rzecz Płatnika.
4. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w uUUP.
5. Operator odpowiada za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania ciężących na nim zobowiązań z tytułu Umowy zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego.
6. Odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora jest ograniczona wyłącznie do rzeczywistych, udokumentowanych strat i nie obejmuje korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby szkoda nie powstała

§ 10 - Zmiany umowy

1. Operator w trakcie trwania umowy ma prawo do wypowiedzenia umowy z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia oraz wprowadzania niezbędnych zmian w niniejszym Regulaminie. Powyższe nie wyłącza możliwości wypowiedzenia umowy w przypadku istotnych naruszeń Regulaminu na zasadach ogólnych.
2. Merchant zostanie poinformowany o ewentualnie planowanej zmianie Regulaminu lub Cennika nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą jej wejścia w życie.
 - a. Brak sprzeciwu Merchanta wobec proponowanych zmian do Regulaminu przed proponowaną datą ich wejścia w życie jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody.
 - b. Merchantowi przysługuje prawo do odmowy akceptacji nowego Regulaminu i Cennika przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian. Brak akceptacji nowego Regulaminu i Cennika jest równoznaczny jest ze złożeniem wypowiedzenia na zasadach ogólnych ze skutkiem od dnia poinformowania Merchanta o zmianie Regulaminu lub Cennika, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.

-
- c.** W przypadku gdy Merchant zgłosi sprzeciw zgodnie z literą b, ale nie dokona wypowiedzenia umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.
 - d.** W przypadku złożenia wypowiedzenia, przed wejściem w życie nowego Cennika i Regulaminu, jeżeli zostanie to przez Merchanta wyraźnie wskazane, zastosowanie będzie miał Regulamin i Cennik obowiązujący w dniu złożenia wypowiedzenia.
 - e.** Zmiany w funkcjonalności Usługi nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności, chyba że uniemożliwiają one Merchantowi normalne działanie Usługi tj. prowadzenia sprzedaży internetowej.
 - f.** Zmiany w funkcjonalności Usługi w zakresie zintegrowanych usług Osób trzecich, nie podlegają w przypadku złożenia wypowiedzenia zachowaniu w poprzedniej wersji lub funkcjonalności.