

REGULAMIN USŁUG
REDPAY SP. Z O.O.



(V1.0)

I. DEFINICJE

1. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z RedPay czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
2. **Operator płatności** – podmiot zapewniający usługi przetwarzania transakcji płatniczych, z którym współpracuje RedPay.
3. **Partner** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, przyjmująca płatności (akceptant) z użyciem usług Spółki, z którą Spółka nawiązała stosunki gospodarcze, w ramach których świadczy na jej rzecz usługę płatniczą acquiringu.
4. **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, składająca zlecenie płatnicze celem zapłaty za towary sprzedawane przez Partnera lub usługi przez niego świadczone.
5. **RedPay** – podmiot będący właścicielem Serwisu i świadczący Usługi z jego pośrednictwem – RedPay Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu (50-123) przy ul. Olawskiej 9, zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000837739, NIP: 8943153224, REGON: 385915178, kapitał zakładowy: 10.000 zł w całości wpłacony.
6. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
7. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
8. **Serwis** – portal internetowy dostępny pod adresem www.redpay.pl.
9. **U.ś.u.d.e.** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., nr 09, poz. 09 z późn. zm.).
10. **U.u.p.** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 o usługach płatniczych (Dz.U. z 2011 r., nr 199, poz. 1175 z późn. zm.).
11. **Usługa** – usługa świadczona przez RedPay na rzecz Płatnika, umożliwiająca mu spełnienie świadczenia pieniężnego na rzecz Partnera w wykonaniu zobowiązania powstałego między Płatnikiem a Partnerem (płatność).
12. **Ustawa AML** – ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2018 r., poz. 723 z późn. zm.).
13. **Użytkownik** – każda osoba odwiedzająca Serwis.
14. **Zgłaszający** – podmiot składający reklamację.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. RedPay, jako mała instytucja płatnicza (numer wpisu w rejestrze dostawców usług płatniczych prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego: MIP214/2023), świadczy usługę płatniczą aquiringu (w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 5 u.u.p.) za pośrednictwem Serwisu, a także udostępnianych Partnerom narzędzi, w tym przede wszystkim bramki płatności.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia Usług w zakresie obsługi płatności dokonywanych drogą elektroniczną.
3. Niniejszy Regulamin jest dostępny w siedzibie RedPay mieszczącej się we Wrocławiu (50-123) przy ul. Olawskiej 9, a także na stronie internetowej www.redpay.pl - w wersji elektronicznej.
4. Regulamin został sporządzony w oparciu o przepisy prawa obowiązujące na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i określa zasady działania Serwisu i Usług, odpowiedzialność RedPay oraz Użytkowników, zasady świadczenia i korzystania z Usług oferowanych w ramach Serwisu oraz prawne i techniczne warunki korzystania z Serwisu.
5. Każdy ma możliwość zapoznania się nieodpłatnie z treścią Regulaminu przed zawarciem Umowy.
6. Każdy jest zobowiązany dokładnie zapoznać się z Regulaminem przed przystąpieniem do korzystania z Serwisu i Usług.
7. Przystąpienie do korzystania z Serwisu i Usług oznacza akceptację postanowień niniejszego Regulaminu i zobowiązanie do jego przestrzegania.
8. Nazwa Serwisu, kod strony, zasady działania, logo, wygląd graficzny, znaki towarowe, oprogramowanie oraz baza danych podlegają ochronie prawnej i są własnością RedPay.
9. Usługa świadczona jest we współpracy i z wykorzystaniem rozwiązań technologicznych następujących podmiotów:
 - a) Polski Standard płatności sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-718), przy ulicy Czerniakowskiej 87A, KRS: 0000493783, NIP: 5213664494 (BLIK); na potrzeby przeprowadzania transakcji BLIKiem.
 - b) Quicko Sp. Z o.o., ul. Sienkiewicza 49, 42-600 Tarnowskie Góry, KRS: 0000350151, NIP:5213540295; na potrzeby przeprowadzania transakcji szybkich przelewów bankowych.
 - c) Autenti Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-806), przy ul. Św. Marcin 29/8, KRS 0000436998, NIP 7831693251; na potrzeby weryfikacji tożsamości i podpisów elektronicznych.
10. Czynności dokonywane w ramach Serwisu nie mają charakteru czynności bankowych. Korzystanie z Usług nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r., nr 05, poz. 18 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 1997 r., nr 11, poz. 21 z późn. zm.).
11. Czynności dokonywane w ramach Serwisu i Usług przez RedPay nie mają charakteru pośrednictwa kredytowego, o którym mowa w ustawie z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011 r., nr 06 poz. 17 z późn. zm.).

III. WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU

1. Korzystanie z Serwisu i Usług jest możliwe pod warunkiem dysponowania przez Użytkownika:
 - a) połączeniem z siecią Internet,
 - b) posiadaniem odpowiednich urządzeń pozwalających na korzystanie z sieci Internet,
 - c) posiadaniem przeglądarki internetowej pozwalającej na korzystanie z Serwisu, w tym obsługę szyfrowanych połączeń SSL, a także obsługująca pliki cookies.
2. Korzystanie z Serwisu odbywa się przy wykorzystaniu systemu teleinformatycznego, zapewniającego przetwarzanie i przechowywanie a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, zgodnie z przepisami u.ś.u.d.e.
3. RedPay ma prawo zamieszczać w Serwisie treści reklamowe.

IV. WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. W ramach Usługi Płatnik może skorzystać z narzędzi umożliwiających płatność w ramach działalności gospodarczej Partnerów. RedPay może udostępnić Płatnikowi dostęp do następujących Usług:
 - a) płatności pay-by-link,
 - b) płatności BLIK,
 - c) płatności kartą płatniczą (planowane).
2. Celem skorzystania z Usługi Płatnik lub Akceptant w imieniu Płatnika powinien podać następujące dane:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) adres e-mail.

W uzasadnionych przypadkach RedPay jest uprawniony do żądania od Płatnika innych danych niezbędnych do oceny ryzyka płatności z wyjątkiem szczególnych kategorii danych, o których mowa w art. 9 RODO.
3. RedPay świadczy Usługę na podstawie zlecenia płatniczego Płatnika, którego złożenie poprzedza zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, polityki prywatności, a także podanie danych z ust. 2.
4. Z chwilą podania danych w sposób określony w ust. 2 oraz akceptacji Regulaminu dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy Płatnikiem a RedPay, której przedmiotem jest świadczenie Usługi.
5. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego przez RedPay jest dzień, w którym kwota płatności zostaje zaksięgowana na rachunku bankowym RedPay prowadzonym przez Operatora płatności. Jeśli zlecenie płatnicze zostaje dostarczone RedPay w dniu, który nie jest dniem roboczym, za dzień otrzymania zlecenia uważa się pierwszy następujący po nim dzień roboczy.
6. RedPay oraz podmioty, o których mowa w ust. 9 lit. a) rozdziału I., celem dopełniania obowiązków wynikających z Ustawy AML, prowadzą analizę transakcji oraz ocenę ryzyka 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 Płatnika do danej grupy ryzyka.
7. RedPay ma prawo odmówić obsługi konkretnej płatności, jeśli Płatnik nie przestrzega postanowień Regulaminu lub pojawiają się wątpliwości co do legalności transakcji lub samej płatności. RedPay nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody poniesione przez Płatnika w wyniku odmowy, o której mowa powyżej.
8. Płatnik jest świadomy, że instrumentami płatniczymi, w tym w szczególności kartą płatniczą, może posługiwać się tylko ich uprawniony posiadacz lub użytkownik, czyli osoba, która ma prawo korzystać z danego instrumentu na mocy umowy z jego wydawcą.
9. Płatnik zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa oraz zasad postępowania i procedur ustalonych przez RedPay, w celu zapewnienia zgodności z przepisami prawa i zasadami określonymi przez właściwe organizacje kart płatniczych.
10. Partner jest informowany o dokonaniu płatności niezwłocznie po złożeniu przez Płatnika zlecenia płatniczego.
11. Płatnik zostaje poinformowany o dokonanej płatności za pośrednictwem komunikatu elektronicznego przesłanego na podany przezeń adres e-mail, który pozwala na utrwalenie zawartych w nim danych.
12. Jeśli z jakiegokolwiek powodu dokonana płatność zostaje zwrócona, Płatnik zostaje niezwłocznie o tym poinformowany, a wpłaconą kwotę pozostawia się do dyspozycji Płatnika.
13. RedPay nie pobiera od Płatnika opłat za świadczenie Usługi, ponieważ usługa płatnicza nie jest świadczona na rzecz Płatnika, a na rzecz Partnera. RedPay świadczy na rzecz Płatnika jedynie usługę, o której mowa w przepisach u.ś.u.d.e., tj. obsługa elektronicznej płatności.

V. OBOWIĄZKI PŁATNIKA I UŻYTKOWNIKA

1. Korzystając z Usługi, Płatnik/Użytkownik zobowiązuje się do:
 - a) przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu,

- b) działania w sposób uczciwy i rzetelny wobec innych uczestników transakcji, co obejmuje udzielanie prawdziwych i niewprowadzających w błąd informacji oraz dotrzymywanie zawartych umów i zobowiązań.
2. Korzystając z Usługi, Płatnik/Użytkownik nie może:
- a) naruszać obowiązujących przepisów prawa, bądź postanowień niniejszego Regulaminu,
 - b) wykorzystywać Usług w sposób sprzeczny lub nieodpowiedni w stosunku do ich przeznaczenia,
 - c) naruszać prywatności innych Płatników, RedPay, bądź Partnerów,
 - d) zakłócać świadczenia Usług, bądź podejmować działań, które mogą tym skutkować,
 - e) naruszać praw własności intelektualnej RedPay,
 - f) podejmować jakichkolwiek działań na szkodę RedPay lub Partnera,
 - g) dokonywać automatycznego pobierania informacji z Serwisu, np. za pomocą skryptów,
 - h) podszywać się pod inną osobę.

VI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Użytkownik/Płatnik może złożyć reklamację, jeżeli Usługi przewidziane w niniejszym Regulaminie nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie z jego postanowieniami.
2. Zgłoszenie reklamacyjne może być złożone:
 - a) w formie pisemnej – pocztą tradycyjną na adres siedziby RedPay,
 - b) w formie elektronicznej – za pośrednictwem formularza reklamacyjnego na stronie www.redpay.pl lub pocztą elektroniczną na adres e-mail bok@redpay.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Zgłaszającego, adres e-mail oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, RedPay zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie.
5. RedPay zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W przypadkach bardziej skomplikowanych, które uniemożliwiają natychmiastowe rozpatrzenie reklamacji, termin ten może być wydłużony, jednak nie może przekroczyć 60 dni roboczych. Osoba składająca reklamację zostanie poinformowana o takim przedłużeniu.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez RedPay pisemnie lub w formie elektronicznej, o ile Zgłaszający wyraził na to zgodę.
7. W związku z rozpatrywaniem reklamacji, celem wyjaśnienia wszelkich kwestii z wystawcami kart płatniczych, instytucjami finansowymi, a także organami nadzoru, RedPay może zwrócić się do Zgłaszającego o przesłanie w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania: dodatkowych, niezbędnych informacji dotyczących transakcji, tytułem której nastąpiła reklamowana płatność oraz kopii dokumentów dotyczących realizacji transakcji, w ramach której Zgłaszający zrealizował płatność dokonaną kartą płatniczą lub przelewem z wykorzystaniem Usługi, w tym: kopię potwierdzenia nabycia towaru lub usługi.
8. Jeżeli Zgłaszający nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji RedPay, ma możliwość:
 - a) jeżeli Zgłaszający jest osobą fizyczną:
 - i. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku Finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - ii. skorzystania z Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny,
 - iii. skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> wskazując jako pierwszy punkt kontaktu następujący adres RedPay: bok@redpay.pl
 - b) jeśli Zgłaszający posiada status konsumenta:
 - i. zwrócić się o pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta,

- ii. wystąpienia z powództwem przeciwko RedPay do sądu powszechnego właściwości ogólnej.
9. Zgłaszający może wnieść do organu sprawującego nadzór nad RedPay skargę na jej działanie. Organem sprawującym nadzór nad RedPay jest Komisja Nadzoru Finansowego.
10. RedPay nie jest stroną umowy pomiędzy Partnerem a Płatnikiem i nie rozpatruje reklamacji związanych z nieprawidłowym wykonaniem przez Partnera zobowiązania względem Płatnika.
11. W odniesieniu do reklamacji wymagających złożenia dokumentów, w tym w szczególności dotyczących transakcji mogących budzić podejrzenie popełnienia przestępstwa, RedPay może zażądać złożenia reklamacji w formie pisemnej.
12. W przypadku reklamacji transakcji dokonanych przez osoby nieuprawnione wskazane jest również złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa organom ścigania i dołączenie do reklamacji otrzymanego dokumentu potwierdzającego złożenie zawiadomienia (np. skan zawiadomienia).
13. W przypadku składania reklamacji za pośrednictwem pełnomocnika konieczne jest załączenie stosownego pełnomocnictwa.
14. W sytuacji, gdy osoba składająca reklamację nie dostarczy niezbędnych dokumentów, RedPay może poprosić o ich dostarczenie. W trakcie procesu rozpatrywania reklamacji RedPay może także poprosić o dodatkowe wyjaśnienia, dokumenty lub pisemne potwierdzenie dokumentów reklamacyjnych zebranych w trakcie procesu rozpatrywania reklamacji..

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. RedPay jest odpowiedzialny wyłącznie za świadczenie Usług.
2. Operator płatności jest podmiotem odpowiedzialnym wyłącznie za prawidłową realizację płatności wynikających z umów zawieranych pomiędzy Partnerem a Płatnikiem (obsługa płatności).
3. Stronami umowy, o której mowa w ust. 2 są wyłącznie Partner i Płatnik. Strony zawartej umowy są odpowiedzialne względem siebie za wykonanie zobowiązań oraz spełnienie roszczeń z niej wynikających, w szczególności za przekazanie płatności oraz wykonania świadczenia, za które została ona uiszczona. RedPay oraz Operator płatności nie nadzorują prawidłowego wykonania zobowiązań wynikających z umowy oraz nie ponoszą z tego tytułu odpowiedzialności.
4. RedPay, Operator płatności oraz Płatnik nie ponoszą odpowiedzialności za rozliczenia podatkowe Płatnika.
5. RedPay ponosi odpowiedzialność za nieprawidłowości przy realizacji płatności wyłącznie, jeżeli ponosi za nie winę. Jeżeli nieprawidłowości, o których mowa w zdaniu powyżej powstały na skutek działalności Operatora płatności, jest on (Operator płatności) odpowiedzialny za naprawienie wynikłej z tego tytułu szkody.
6. RedPay, ze względów bezpieczeństwa lub konieczności przeprowadzenia prac technicznych, aktualizacji lub modernizacji Serwisu ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu, na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub awarii. W związku z powyższym RedPay nie gwarantuje stałej dostępności Usług. RedPay, o ile będzie to możliwe, zobowiązuje się z odpowiednim wyprzedzeniem poinformować Płatników/Użytkowników o planowanych przerwach bądź zakłóceniach w działaniu Serwisu i świadczeniu Usług, a które mogą spowodować przerwy.
7. RedPay może udostępniać w Serwisie łącza do stron internetowych osób trzecich. Korzystając z takich łączy opuszcza się strony Serwisu. RedPay nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za treść stron internetowych osób trzecich, dostępne tam oprogramowanie, materiały oraz nie odpowiada za skutki ich użycia. Korzystając ze stron internetowych osób trzecich połączonych z Serwisem, czyni się to na własną odpowiedzialność.

VIII. ZMIANY REGULAMINU I ZAŁĄCZNIKÓW

1. RedPay zastrzega sobie prawo jednostronnej zmiany treści Regulaminu z ważnych powodów w każdym czasie, z zachowaniem postanowień niniejszego rozdziału, z zastrzeżeniem ust. 9 poniżej.
2. Za ważne przyczyny, o których mowa w ust. 1, uznaje się alternatywnie:
 - a) konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
 - b) wydanie przez sąd powszechny orzeczenia lub wydanie przez organ państwowy decyzji skutkującej koniecznością zmiany Regulaminu,
 - c) zmianę przepisów prawnych w zakresie działalności prowadzonej przez RedPay,
 - d) zmianę sytuacji rynkowej w zakresie działalności prowadzonej przez RedPay,
 - e) poprawę przez RedPay bezpieczeństwa, funkcjonalności lub poziomu ochrony danych osobowych,
 - f) rozszerzenie, ulepszenie funkcjonalności Serwisu lub rezygnacja z udostępniania niektórych funkcjonalności w ramach Serwisu.
3. Zmiany postanowień Regulaminu RedPay podaje do wiadomości publicznej w formie publikacji stosownego komunikatu w Serwisie.
4. Informacja o wprowadzonych zmianach oraz ich treści i zakresie zostanie podana do wiadomości publicznej na miesiąc przed ich wejściem w życie.
5. płatności, których realizacja została rozpoczęta przed wejściem w życie zmian Regulaminu, realizowane są na zasadach dotychczasowych.

IX. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników/Płatników w rozumieniu przepisów RODO jest RedPay.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klientów przez RedPay określa Polityka Prywatności, której aktualna treść dostępna jest w Serwisie.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

3. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania.
4. Wszelkie pytania, opinie, wnioski dotyczące funkcjonowania Serwisu, Użytkownik/Płatnik powinien kierować na adres poczty elektronicznej bok@redpay.pl.
5. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym w zakresie świadczenia przez RedPay Usług na warunkach określonych w Regulaminie, jest prawo polskie.
6. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego, a w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, oraz u.ś.u.d.e. oraz przepisy u.u.p.
7. Do niniejszego Regulaminu nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 14 marca 2014 r. o zasadach prowadzenia zbiorów publicznych (Dz.U. z 2014 r., poz. 498 z późn. zm.). Niedozwolone jest używanie Serwisu do organizowania zbiorów publicznych w rozumieniu ww. ustawy.
8. Uznanie jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu lub jego części za nieważne lub niewykonalne, nie wpływa na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
9. Sądem właściwym dla rozpatrywania ewentualnych sporów mogących powstać w wyniku wykonywania postanowień niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy dla siedziby RedPay, z zastrzeżeniem, że Płatnik lub Użytkownik nie jest konsumentem – wówczas zastosowanie znajdują korzystniejsze dlań przepisy dot. konsumentów.