

REGULAMIN TERMINALA MOBILNEGO smartTerminal

Spis treści

1.	WSTĘP.....	2
2.	POJĘCIA UŻYWANE W REGULAMINIE.....	2
3.	URUCHOMIENIE USŁUGI.....	4
4.	TWOJE OBOWIĄZKI ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUGI.....	5
5.	OZNACZENIA PUNKTU.....	7
6.	NASZE UPRAWNIENIA.....	7
7.	ZASADY PRZYJMOWANIA PŁATNOŚCI.....	8
8.	ZASADY ŚWIADCZENIA DCC.....	9
9.	ODMOWA REALIZACJI TRANSAKCJI.....	9
10.	WSTRZYMANIE WYKONANIA USŁUGI.....	9
11.	WYPOWIEDZENIE UMOWY.....	10
11.	ZWROTY I OBCIĄŻENIA ZWROTNE.....	11
13.	ZASADY KORZYSTANIA Z PANELU SPRZEDAWCY, ZNAKÓW TOWAROWYCH I MATERIAŁÓW INFORMACYJNYCH.....	12
14.	BEZPIECZEŃSTWO TRANSAKCJI, ODPOWIEDZIALNOŚĆ I POTRĄCENIE ZWROTNE.....	13
15.	ZABEZPIECZENIE NALEŻNOŚCI.....	13
16.	POUFNOŚĆ.....	14
17.	ZMIANA REGULAMINU I TARYFY.....	15
18.	REKLAMACJE.....	15
19.	DANE OSOBOWE.....	16
20.	POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....	16

1. Wstęp

- 1.1. Regulamin określa warunki na jakich świadczymy Usługę smartTerminal, w tym wskazuje koszty i opłaty związane ze świadczeniem,
- 1.2. Nasza Usługa polega na obsłudze płatności bezgotówkowych realizowanych przy użyciu Urządzenia, jakim jest telefon komórkowy. Usługa ta ma charakter usługi finansowej w zakresie transakcji płatniczych, przekazów lub transferów pieniężnych, o której mowa w art. 43 ust. 1 pkt 40 ustawy z dnia 11 marca 2004 o podatku od towarów i usług. Nie jesteśmy stroną umów zawieranych przez Ciebie z Klientem oraz umów pomiędzy Klientem a Instytucją pośredniczącą. Umowy te nie wywołują wobec nas skutków prawnych.
- 1.3. Wykaz zagadnień, których dotyczy regulamin znajduje się w spisie treści.
- 1.4. Usługa świadczona jest dla Ciebie za pośrednictwem banku, będącego naszym agentem i działającego w tym zakresie na podstawie naszej licencji.
- 1.5. Warunkiem świadczenia usługi jest posiadanie rachunku firmowego w banku.
- 1.6. Usługę możemy świadczyć tylko wtedy, gdy spełnisz warunki techniczne, prawne i organizacyjne potrzebne do jej działania.

2. Pojęcia używane w Regulaminie

- 2.1. Zwróć uwagę na to, że w Regulaminie używamy zwrotów typu „Ty” oraz „my”:
 - a) jeśli piszemy w formie „Ty” (Ciebie, Ci, Twój, itp.) – mamy na myśli posiadacza rachunku i reprezentanta posiadacza rachunku. Dotyczy to również zdań, gdy używamy takich słów, jak „możesz”, „płacisz”, „korzystasz”,
 - b) ilekroć piszemy w formie „my” – mamy na myśli mElements S.A. w rozumieniu wskazanym w definicjach. Dotyczy to także zdań, gdy używamy słów takich jak „wydamy”, „przeliczamy”, „zastrzegamy” itp.
- 2.2. To jest spis określeń, które mają szczególne znaczenie w Regulaminie. Zapoznaj się z nimi, ponieważ często ich używamy:

Aplikacja	aplikacja mobilna mBank PL umożliwiająca dostęp do rachunku bankowego klienta prowadzonego w banku
Bank	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany pod numerem KRS 0000025237 do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer NIP: 526-021-50-88.
BOK	Biuro Obsługi Klienta
Chargeback	anulowanie transakcji przez wystawcę karty płatniczej na skutek uznania zasadności reklamacji złożonej przez klienta
Dzień roboczy	dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej
Instytucja pośrednicząca	instytucja, za pośrednictwem której kupujący przekazuje nam środki celem realizacji płatności np. inny bank, instytucja kredytowa, instytucja płatnicza, agent rozliczeniowy, podmiot prowadzący system płatności lub

	schemat płatniczy, instytucja pieniądza elektronicznego lub instytucja finansowa świadcząca usługi transferu środków
Karta płatnicza	instrument, który uprawnia do wypłaty gotówki lub umożliwia złożenie zlecenia płatniczego za Twoim pośrednictwem lub za pośrednictwem podmiotu rozliczającego płatności. Kartą płatniczą jest także instrument używany w telefonie, zegarku lub innym urządzeniu, w szczególności za pomocą Apple Pay, Google Pay albo innego podobnego rozwiązania.
Klient/Kupujący	Twój klient, który kupuje w punkcie, który prowadzisz, oferowane przez Ciebie produkty
Organizacja kartowa	podmiot określający zasady wydawania i akceptowania kart płatniczych -Visa, Mastercard, Maestro
Panel sprzedawcy	internetowy serwis usługowy prowadzony przez nas umożliwiający zarządzanie Usługami
PCI-DSS	Standard bezpieczeństwa danych Kart Płatniczych, opracowany i utrzymywany przez PCI Security Standards Council, określający wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące ochrony informacji dotyczących Kart Płatniczych.
Potwierdzenie płatności	potwierdzenie płatności dostępne po zeskanowaniu kodu QR przez klienta, generowanego po dokonaniu autoryzacji płatności
Produkty	towary lub usługi oferowane przez Ciebie w punkcie
Punkt	miejsce, w którym dokonujesz sprzedaży Produktów, w którym przyjmujesz płatności za pomocą Usługi smartTerminal; zasady opisane w Regulaminie dotyczą wszystkich miejsc, w których dokonujesz sprzedaży Produktów
Rachunek	rachunek prowadzony w banku
Regulamin	ten regulamin
Regulamin reklamacji	regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez mElements S.A.
Rezerwa	część kwot należnych Ci z tytułu Transakcji, którą czasowo zatrzymujemy na zasadach określonych w Regulaminie lub Umowie, na zabezpieczenie naszych obecnych lub przyszłych należności wobec Ciebie związanych z korzystaniem z Usługi smartTerminal.
Saldo	saldo środków pochodzących z usług, dostępne w ramach aplikacji mobilnej lub panelu sprzedawcy
Spółka/ mElements	mElements S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany pod numerem KRS 0000590484 do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer NIP: 522-304-78-92, będący krajową instytucją płatniczą wpisana do rejestru KNF dostawców usług płatniczych pod numerem IP47/2019

Taryfa Opłat i Prowizji smartTerminal/ TOiP	Dokument określający opłaty, prowizje oraz inne należności związane ze świadczeniem Usługi smartTerminal, w tym zasady ich naliczania i pobierania
Transakcja	Zainicjowany przez Klienta transfer środków pieniężnych na Twoją rzecz dokonywany za pomocą Karty Płatniczej w celu zapłaty za Produkty, obsługiwany w ramach Usługi.
Umowa	umowa o świadczenie Usług smartTerminal,
Urządzenie	Twoje urządzenie mobilne spełniające wymagania, których opis znajduje się na stronie www.paynow.pl
Usługa / Usługa smartTerminal	usługa umożliwiania przyjmowanie Transakcji przy użyciu Urządzenia z zainstalowaną Aplikacją, w szczególności z wykorzystaniem technologii NFC.
Wypłata	przekazanie przez nas środków będących przedmiotem Transakcji, zaewidencjonowanych na rachunku rozliczeniowym, na Twój Rachunek
Zwrot	przekazanie przez nas środków będących przedmiotem płatności na rachunek Klienta, zlecane przez Ciebie i wykonywane w ramach Usługi przez Panel Sprzedawcy
Usługa DCC	usługa dynamicznego przeliczenia waluty, która umożliwia kupującemu wybór wykonania transakcji w walucie karty płatniczej zamiast w PLN. Rozliczenie transakcji następuje pomiędzy nami a Tobą w PLN, po kursie stosowanym przez instytucję pośredniczącą w dniu dokonania transakcji.

3. Uruchomienie usługi

3.1. Możesz korzystać z usługi, jeżeli:

- 3.1.1. prowadzisz Rachunek bieżący dla firm w Banku,
- 3.1.2. masz do niego dostęp za pośrednictwem Aplikacji,
- 3.1.3. zaakceptujesz warunki świadczenia Usługi smartTerminal opisanej w tym regulaminie.
- 3.1.4. przejdziesz pozytywnie proces identyfikacji i weryfikacji,
- 3.1.5. pozytywnie przejdziesz ocenę działalności, w tym weryfikację sprzedawanych Produktów przez Ciebie,
- 3.1.6. upoważnisz Bank do przekazania nam informacji objętych tajemnicą bankową w celu świadczenia Usługi.

3.2. Wniosek o Usługę smartTerminal możesz złożyć samodzielnie albo przez osobę, która ma prawo działać w Twoim imieniu, w szczególności przez osobę uprawnioną do reprezentowania Ciebie, albo przez Twojego pełnomocnika. Osoba składająca Wniosek potwierdza, że jest uprawniona do jego złożenia.

3.3. Uruchomienie usługi wymaga złożenia wniosku o jej aktywację w Aplikacji i przypisanie urządzenia w Aplikacji.

3.4. Składając wniosek i akceptując Regulamin, składasz nam ofertę zawarcia Umowy na warunkach określonych w Regulaminie. Po złożeniu wniosku weryfikujemy spełnienie przez Ciebie warunków opisanych w pkt 3.1. Zawarcie Umowy następuje po potwierdzeniu spełnienia przez Ciebie tych warunków. Jeżeli po identyfikacji, weryfikacji lub ocenie Twojej działalności okaże się, że warunki nie są spełnione, Umowa nie zostaje zawarta.

3.5. Możesz uruchomić Usługę jedynie w powiązaniu z Aplikacją.

4. Twoje obowiązki związane ze świadczeniem Usługi

4.1. Aby skorzystać z Usługi smartTerminal, wymagamy od Ciebie abyś:

- 4.1.1. dysponował Rachunkiem, na który będą trafiać wpłaty oraz mieć do niego dostęp za pośrednictwem Aplikacji,
- 4.1.2. przeszedł pozytywną identyfikację i weryfikację tożsamości w tym tożsamości reprezentantów, osób upoważnionych do działania w Twoim imieniu oraz Twoich beneficjentów rzeczywistych zgodnie z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, a także przekazał wszelkie właściwe dokumenty, oświadczenia i informacje,
- 4.1.3. korzystał z Usług wyłącznie we własnym imieniu i na własną rzecz oraz, jeżeli korzystasz z niej przez osoby przez Ciebie upoważnione, odpowiadał za ich działania jak za własne i zgłosił nam wcześniej osoby upoważnione, które mają działać wobec nas,
- 4.1.4. zapoznawał się na bieżąco z wyciągami do Rachunków,
- 4.1.5. zapoznawał się, na bieżąco z informacjami publikowanymi na stronie www.paynow.pl,
- 4.1.6. współpracował z nami przy wyjaśnianiu reklamacji, zwrotów, sporów oraz innych obciążeń wynikających z TOiP dotyczących płatności przyjętych za pomocą usługi,
- 4.1.7. przechowywał dokumenty potwierdzające, że spełniłeś świadczenie, za które otrzymałeś płatność przez co najmniej 3 lata od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpiła Transakcja, chyba że z uwagi na przepisy prawa właściwe dla tej Transakcji wymagają dłuższego okresu przechowywania.
- 4.1.8. korzystał z usług wyłącznie na przypisanych Urządzeniach z aktywną Aplikacją,
- 4.1.9. korzystał z Usługi wyłącznie w celach prowadzonej działalności gospodarczej,
- 4.1.10. utrzymywał Urządzenie w stanie zapewniającym bezpieczeństwo (aktualny system, blokada ekranu, brak root/jailbreak) i na bieżąco je kontrolował,
- 4.1.11. chronił dane dostępowe oraz nie udostępniał ich osobom nieuprawnionym (w razie podejrzenia utraty poufności danych dostępowych, przejęcia dostępu do Panelu Sprzedawcy lub Aplikacji albo nieuprawnionego użycia, masz obowiązek od razu zmienić hasło, podjąć dostępne środki zabezpieczające oraz od razu zawiadomić nas o incydencie),
- 4.1.12. nie przechowywał danych Kart Płatniczych i nie żądał ich od Klientów; w razie ich uzyskania – od razu je usunął i zabezpieczył przed dostępem osób nieuprawnionych,
- 4.1.13. zapewnił właściwe warunki fizyczne dla świadczenia Usług (w tym ochronę prywatności PIN Kupującego),
- 4.1.14. przestrzegał standardów i wymogów związanych z przyjmowaniem płatności i korzystaniem z Usługi smartTerminal oraz Panelu sprzedawcy, określonych w Regulaminie,

- 4.1.15. dochował wszelkich standardów określonych przez Instytucje pośredniczące lub Organizacje Kartowe,
 - 4.1.16. zapewniał zgodność swojej działalności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a na nasze żądanie przedstawił dokumenty potwierdzające tą zgodność z przepisami powszechnie obowiązującego prawa,
 - 4.1.17. nie korzystał z Usług (przyjmował płatności) gdy działanie Usługi smartTerminal, Aplikacji lub Urządzenia byłoby nieprawidłowe, do czasu usunięcia nieprawidłowości i zawiadomił nas o nich wystąpieniu ,
 - 4.1.18. na każdą naszą prośbę podawał informacje o kategoriach sprzedawanych Produktów, co do których chcesz korzystać z Usługi smartTerminal oraz dokumentów niezbędnych do ich sprzedaży (jeżeli dotyczy),
 - 4.1.19. aktualizował swoje dane kontaktowe przy każdorazowej ich zmianie.
- 4.2. W zakresie transakcji Kartami Płatniczymi, poza obowiązkami w pkt 4.1., powyżej jesteś zobowiązany do:
- 4.2.1. Przestrzegania regulacji Organizacji Kartowych oraz standardów bezpieczeństwa dotyczących takich transakcji, w tym wymagań PCI- DSS w zakresie, w jakim mają one zastosowanie do Ciebie i Twojej działalności,
 - 4.2.2. zapewnienia ochrony danych z Kart Płatniczych oraz nieprzechowywania ich i nieudostępniania osobom nieuprawnionym,
 - 4.2.3. obsługi Zwrotów, reklamacji, Chargebacków oraz innych zdarzeń związanych z Transakcjami dokonanymi za pośrednictwem Kart Płatniczych, w sposób zgodny z Umową, Regulaminem oraz właściwymi regulacjami Organizacji Kartowych
 - 4.2.4. współpracować z nami, Bankiem oraz Instytucją pośredniczącą w zakresie weryfikacji i obsługi Transakcji dokonywanych za pośrednictwem Kart Płatniczych, w tym poprzez przekazywanie wymaganych informacji, dokumentów, wyjaśnień oraz podejmowania uzasadnionych działań niezbędnych do prawidłowego świadczenia przez nas Usługi,
 - 4.2.5. niezwłocznego informowania nas o każdym incydencie bezpieczeństwa związanym z wykonaniem Transakcji, w tym uzasadnionych wątpliwości co do Kupującego.
- 4.3. W przypadku pojawienia się jakichkolwiek wątpliwości opisanych w ppkt 4.2.4. Regulaminu, masz obowiązek sprawdzić tożsamość Klienta, a w przypadku niezgodności lub odmowy przedstawienia odpowiednich dokumentów weryfikujących tożsamość Klienta, odmówić dokonania Transakcji lub dokonania Zwrotu za pośrednictwem Karty Płatniczej. Obowiązek ten pojawia się także w sytuacji, gdy:
- 4.3.1. Karta Płatnicza jest nieważna,
 - 4.3.2. Karta Płatnicza została zastrzeżona,
- 4.4. Nie możesz wykorzystywać Usługi do przyjmowania płatności z tytułu Transakcji niedopuszczonych Regulaminem, w tym w szczególności Transakcji, które:
- 4.4.1. naruszają przepisy prawa,
 - 4.4.2. naruszają prawa osób trzecich,
 - 4.4.3. dotyczą Produktów wyłączonych z obsługi, realizowane są w sklepach internetowych lub dotyczą Produktów, których nie podałeś przy konfiguracji Usługi smartTerminal lub nie przeszły pozytywnie weryfikacji,
 - 4.4.4. godzą w imię Spółki, Banku, Instytucji Pośredniczących lub Organizacji Kartowych.

- 4.5. Nawiązując z nami współpracę w zakresie świadczenia Usługi, zobowiązujesz się:
- 4.5.1. nie różnicować dostępności Produktów ani zasad ich sprzedaży ze względu na metodę płatności, w szczególności nie będziesz pobierał dodatkowych opłat za płatność Kartą Płatniczą, z wyjątkiem sytuacji, gdy przepisy prawa stanowią odmiennie,
 - 4.5.2. Zapewnić, że Twoje regulacje, polityki, regulaminy oraz zasady współpracy z Klientem nie ograniczają mu dochodzenia swoich praw, zarówno na drodze sądowej, jak i pozasądowej, wszelkich roszczeń wynikających z realizowanych Transakcji.
- 4.6. Instytucja pośrednicząca lub Organizacja Kartowe może odmówić uruchomienia Usług na Twoją rzecz a także wstrzymać lub odmówić obsługi przeprowadzanych za ich pośrednictwem Kart Płatniczych w przypadku niespełnienia lub naruszenia Regulaminu, w tym w szczególności w zakresie przesłanek wskazanych w paragrafie 4 (*Twoje obowiązki wynikające ze świadczenia Usługi*).

5. Oznaczenia Punktu

- 5.1. Jesteś zobowiązany informować Klientów o akceptowanych Kartach Płatniczych, w szczególności poprzez prezentowanie odpowiednich oznaczeń w Aplikacji, na ekranie Urządzenia lub w Punkcie. Nie możesz korzystać z oznaczeń, o których mowa w niniejszym punkcie, w sposób niezgodny z przekazanymi przez nas wytycznymi.

6. Nasze uprawnienia

- 6.1. Jesteśmy uprawnieni w każdym czasie do:
- 6.1.1. podejmowania czynności w celu identyfikacji Twojej osoby i stosowania uzależnionych od oceny ryzyka odpowiednich środków weryfikacji Twojej tożsamości w celu uzyskania przez nas danych dotyczących tej tożsamości, dotyczy to także Twoich reprezentantów, osób upoważnionych do działania w Twoim imieniu oraz Twoich beneficjentów rzeczywistych zgodnie z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
 - 6.1.2. monitorowania stosunków gospodarczych z Tobą, w tym badania przeprowadzanych Transakcji w celu zapewnienia, że przeprowadzane są zgodne z naszą wiedzą o Tobie i profilem Twojej działalności oraz z przypisanym Ci ryzykiem,
 - 6.1.3. uzyskiwania informacji dotyczących celu i zamierzonego przez Ciebie charakteru stosunków gospodarczych oraz dodatkowych informacji pozwalających nam dokonać oceny Twojej działalności, Transakcji w granicach dopuszczanych przez przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, ochronie danych osobowych oraz tajemnicy przedsiębiorstwa,
 - 6.1.4. sprawdzenia, w tym w ramach kontroli czy korzystasz z Usługi zgodnie z Umową, Regulaminem, przepisami prawa oraz informacjami przekazanymi o Twojej działalności, w szczególności przez żądanie od Ciebie dokumentów lub wyjaśnień dotyczących Twojej działalności.
- 6.2. Jeżeli zajdzie uzasadnione podejrzenie naruszenia Umowy, Regulaminu i/lub przepisów obowiązującego prawa, a przekazane przez Ciebie informacje, dokumenty lub wyjaśnienia nie usuną naszych wątpliwości, możemy stosownie do wagi naruszenia poprosić o dodatkowe wyjaśnienia, informację dokumenty bądź przeprowadzić kontrolę w Punkcie. Kontrola taka zostanie przeprowadzona w godzinach prowadzenia przez Ciebie działalności. W ramach kontroli możemy sprawdzić dokumenty, informacje, Transakcje, płatności oraz sposób korzystania z Usługi w zakresie potrzebnym do wyjaśnienia okoliczności, które uzasadniały kontrolę.

- 6.3. W ramach kontroli opisanej w pkt 6.2. możemy sprawdzić przestrzeganie przez Ciebie zasad bezpieczeństwa danych kartowych, w tym wytycznych PCI-DSS.
- 6.4. Kontrola, o której mowa w pkt 6.2. i 6.3., może zostać przeprowadzona przez osoby wyznaczone przez spółkę lub przez zewnętrznego audytora.

7. Zasady przyjmowania płatności

- 7.1. Usługa obsługuje w szczególności Transakcje Kartami Płatniczymi marek udostępnionych w usłudze (tj. Visa, Mastercard, Maestro).
- 7.2. Usługa obsługuje płatności Kartami Płatniczymi w PLN, inne waluty i mechanizmy przeliczeniowe są dostępne zgodnie z pkt 8 Regulaminu.
- 7.3. Płatność inicjujesz w Aplikacji (funkcja: „*Przyjmij płatność*”) – wpisujesz kwotę i akceptujesz. System dokonuje pre-inicjalizacji Transakcji i nadaje jej identyfikator.
- 7.4. Aplikacja uruchamia autoryzację, Klient przykładą Kartę Płatniczą do urządzenia (NFC) i (jeśli wymagane) wprowadza PIN, a zlecenie przekazania środków jest przekazywane do Instytucji Pośredniczącej w celu dokonania autoryzacji.
- 7.5. Jeżeli autoryzacja zostanie odrzucona albo nie dojdzie do niej z przyczyn technicznych, płatność nie zostaje zrealizowana, a na jej podstawie nie powstaje obowiązek przekazania środków.
- 7.6. Momentem Transakcji jest pozytywna autoryzacja po stronie Instytucji pośredniczącej. Po pozytywnej autoryzacji anulowanie Transakcji nie jest możliwe.
- 7.7. Informację o statusie Transakcji przekazujemy w Aplikacji. Potwierdzenie płatności możesz udostępnić Klientowi w postaci elektronicznej po zeskanowaniu przez kupującego kodu QR, generowanego po dokonaniu autoryzacji płatności. Potwierdzenie zawiera co najmniej: identyfikator płatności, identyfikator Urządzenia, 4 ostatnie cyfry numeru karty, datę i godzinę Transakcji, kwotę, walutę oraz Twoje dane identyfikacyjne.
- 7.8. Transakcje identyfikujemy na podstawie ich indywidualnego numeru (tj. danych, dzięki którym możemy przypisać środki do danej płatności). Numer ten generowany jest automatycznie.
- 7.9. Niedopuszczalne jest rozbijanie jednej Transakcji na kilka Transakcji przy tej samej Karcie Płatniczej w celu obejścia limitów lub autoryzacji.
- 7.10. Możemy prowadzić planowe prace serwisowe ograniczające dostępność Usługi (poinformujemy o tym za pomocą komunikatu w Panelu Sprzedawcy lub aplikacji z odpowiednim wyprzedzeniem nie krótszym jednak niż trzy dni prace krytyczne dla bezpieczeństwa mogą być prowadzone niezwłocznie).
- 7.11. Dokładamy starań, aby poprawnie identyfikować Transakcje. Nie będziemy jednak mogli przekazać Ci tych środków, które Instytucja pośrednicząca przekaże nam, bez danych umożliwiających ich identyfikację. Takie środki podlegają Zwrotowi.
- 7.12. Przekazujemy Ci informacje o realizacji Transakcji za pośrednictwem Panelu Sprzedawcy. Jeśli na skutek błędu, prześlemy Ci nieprawidłowe informacje o Transakcji, prawidłowe prześlemy e-mailem.
- 7.13. Zlecenie realizacji Wyплаты następuje automatycznie, jednorazowo w każdym Dniu Roboczym i zbiorczo dla wielu wykonanych Transakcji. Kwota Wyплаты objęta zleceniem jest ustalana z uwzględnieniem kwot zatrzymanych na Rezerwę, o ile ona została zastosowana.
- 7.14. Wyплаты realizujemy przelewem bankowym na Twój Rachunek, nie później niż następnego Dnia Roboczego po zleceniu ich realizacji. W zależności od możliwości systemowych możemy ustalić z Tobą dłuższy termin realizacji Wyплаты. Taka zmiana wprowadzana jest na Twój wniosek.
- 7.15. Jeżeli otrzymasz od nas na swój Rachunek kwotę, której nie da się przypisać do konkretnej Transakcji, albo kwotę, którą już wcześniej wypłaciliśmy Ci w ramach

Wypłaty, masz obowiązek niezwłocznie zwrócić nam tę kwotę na rachunek, z którego została przekazana, albo na inny rachunek wskazany przez nas.

8. Zasady świadczenia Usługi DCC

- 8.1. W ramach Usługi możemy umożliwić Ci przyjmowanie środków z wykorzystaniem Usługi DCC, jeżeli Usługa DCC jest dostępna dla danej Karty Płatniczej i danej Transakcji.
- 8.2. Transakcja jest wykonywana w PLN, chyba, że Klient świadomie wybierze wykonanie Transakcji z wykorzystaniem Usługi DCC w walucie Karty Płatniczej.
- 8.3. Powinieneś umożliwić klientowi swobodny wybór pomiędzy płatnością w PLN a płatnością z wykorzystaniem Usługi DCC. Nie możesz dokonywać wyboru waluty za Klienta, w tym nakłaniać go do wyboru Usługi DCC.
- 8.4. Zwrot powinien zostać wykonany w takim samym trybie jak Transakcja, której dotyczy, tj.
 - 8.4.1. w przypadku Transakcji dokonanej z wykorzystaniem Usługi DCC, Zwrot nastąpi w Usłudze DCC,
 - 8.4.2. dla Transakcji w PLN, zwrot transakcji następuje w PLN.
- 8.5. Odpowiadasz za reklamacje, chargeback, kary, opłaty, obciążenia oraz inne uzasadnione i udokumentowane koszty poniesione przez nas w zakresie, w jakim wynikają one z naruszenia przez Ciebie zasad opisanych w niniejszym paragrafie.
- 8.6. W przypadku naruszenia zasad obsługi Usługi DCC możemy wstrzymać albo zaprzestać udostępniania Ci Usługi DCC, w całości lub w części. Do wstrzymania albo zaprzestania świadczenia Usługi DCC stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące wstrzymania oraz zaprzestania usługi. O naszej decyzji poinformujemy Cię mailowo.

9. Odmowa realizacji Transakcji

- 9.1. Możemy odmówić realizacji konkretnej Transakcji, jeśli:
 - 9.1.1. nie otrzymamy od Instytucji Pośredniczącej informacji o Transakcji wymaganej przez przepisy prawa lub koniecznej do jej realizacji,
 - 9.1.2. negatywnie ocenimy ryzyko związane z realizacją Transakcji np. ryzyka popełnienia oszustwa, wyłudzenia lub nieuprawnionego użycia Karty Płatniczej,
 - 9.1.3. w sytuacjach określonych w przepisach prawa, w tym na podstawie orzeczeń właściwych organów nadzoru,
 - 9.1.4. Transakcja dotyczy Produktów niedopuszczonych Regulaminem albo niezgodnych z informacjami przekazanymi na temat Twojej działalności,
 - 9.1.5. Transakcja przekracza limity, ograniczenia lub nie spełnia warunków technicznych lub bezpieczeństwa obowiązujących dla Usługi SmartTerminal, Karty płatniczej lub Instytucji Pośredniczących,
 - 9.1.6. odmowy realizacji Transakcji wymaga od nas Instytucja Pośrednicząca lub uprawniony organ.
- 9.2. Jeśli odmówimy realizacji Transakcji, powiadomimy Cię o tym w najbliższym możliwym terminie, nie później niż następnego Dnia Roboczego. Informację prześlemy za pośrednictwem Aplikacji lub Panelu Sprzedawcy, o ile będzie to technicznie możliwe.

10. Wstrzymanie wykonania usługi

- 10.1. Możemy wstrzymać świadczenie Usługi, jeżeli:

- 10.1.1. nie wykonasz obowiązków wskazanych w pkt 4 Regulaminu,
 - 10.1.2. podane przez Ciebie informacje, dokumenty, ich treść lub oświadczenia okażą się niepełne, nieaktualne, nieprawdziwe albo będą budzić uzasadnione wątpliwości,
 - 10.1.3. zaistnieje uzasadnione podejrzenie, że naruszyłeś lub naruszasz przepisy prawa, w tym przepisy dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, przepisy sankcyjnych lub zasady współżycia społecznego,
 - 10.1.4. jeżeli Produkt sprzedawany przez Ciebie znajduje się na liście towarów i usług zakazanych,
 - 10.1.5. liczba lub częstotliwość Zwrotów, reklamacji, sprzeciwów dot. Transakcji lub innych obciążeń dotyczących Transakcji, w tym chargeback, będzie budzić uzasadnione wątpliwości,
 - 10.1.6. dokumenty i ich treści dotyczące Transakcji będą niepełne, niespójne, nierzetelne lub będą budzić uzasadnione wątpliwości,
 - 10.1.7. dalsze świadczenie usługi może zagrażać bezpieczeństwu usługi, transakcji, danych, środków pieniężnych, naszym lub bankowym systemom, w tym w szczególności w szczególności, gdy wzrośnie ryzyko związane ze świadczeniem przez nas Usługi na Twoją rzecz,
 - 10.1.8. przez okres 12 miesięcy nie zrealizujesz żadnej Transakcji.
- 10.2. Możemy wstrzymać świadczenie usługi bez wcześniejszego powiadomienia o zaistnieniu okoliczności w przypadku okoliczności wymienionych w punktach 10.1.1 do 10.1.8. O wstrzymaniu poinformujemy Cię po jego dokonaniu wraz z podaniem przyczyny wstrzymania, chyba że podanie szczegółowych informacji nie będzie możliwe z przyczyn wynikających z przepisów prawa, decyzji organu, zasad instytucji pośredniczących, bezpieczeństwa Usługi lub mogłoby prowadzić do ujawnienia tajemnicy prawnie chronionej.
- 10.3. Wstrzymanie, o którym mowa w pkt 10.1, trwa do czasu wyjaśnienia okoliczności będących jej podstawą, albo do czasu podjęcia innych działań przewidzianych Umową, Regulaminem lub przepisami prawa.

11. Wypowiedzenie umowy

- 11.1. Zarówno Ty, jak i my możemy wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia.
- 11.2. Oświadczenie o wypowiedzeniu może zostać złożone wyłącznie przez Ciebie lub osoby uprawnione do działania w imieniu strony składającej oświadczenie się w formie pisemnej zwykłej lub z wykorzystaniem kwalifikowanych podpisów elektronicznych.
- 11.3. Niezależnie od pkt 11.1, my możemy rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, gdy:
 - 11.3.1. Naruszysz lub naruszasz postanowienia Regulaminu, umowy lub instytucji pośredniczących,
 - 11.3.2. naruszysz lub naruszasz przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - 11.3.3. stwierdzimy powtarzające się, nieautoryzowane przekazywanie środków , w tym Transakcji o charakterze oszukańczych, w szczególności przeprowadzonych przy użyciu Kart Płatniczych skradzionymi, zagubionymi lub sfałszowanymi;
 - 11.3.4. stwierdzimy powtarzające się reklamacje dotyczące Transakcji, w tym sprzeciwów co do prawidłowości rozliczeń, w wyniku których będzie dochodziło do Chargeback,

- 11.3.5. stwierdzimy nieprawidłowości w zakresie spełniania przez Ciebie standardów PCI-DSS, a także w sytuacji odmowy przez Ciebie przekazania na naszą rzecz informacji i dokumentów, o których mowa pkt 4.2.1. Regulaminu lub odmowy umożliwienia przeprowadzenia kontroli, o której mowa w pkt 6.2. i 6.3. Regulaminu;
- 11.3.6. nastąpi istotna zmiana naszej oceny ryzyka związanego z Tobą, Twoją działalnością, sposobem korzystania z Usługi lub realizowanymi Transakcjami,
- 11.3.7. dojdzie do otwarcia postępowania likwidacyjnego względem Ciebie.
- 11.4. Niezależnie od 11.1 i 11.3. przestaniemy świadczyć Usługi, a Umowa ulegnie rozwiązaniu z dniem, w którym utracimy techniczną możliwość świadczenia Usługi, w tym trwałego wyłączenia rozwiązania technicznego niezbędnego do świadczenia usługi. W takim przypadku., nie przesyłamy do Ciebie informacji o rozwiązaniu Umowy.
- 11.5. Zamknięcie rachunku firmowego nie powoduje automatycznego rozwiązania umowy świadczenia Usługi. Aby zrezygnować z Usługi, należy złożyć do nas zgłoszenie dotyczące jej wypowiedzenia. Zgłoszenie możesz złożyć przez BOK Banku, wysyłając e-mail na adres support@paynow.pl lub listownie na adres naszej siedziby: ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa.
- 11.6. Rozwiązanie Umowy, niezależnie od przyczyny, nie wpływa na obowiązek rozliczenia Transakcji dokonanych przed rozwiązaniem Umowy, Zwrotów, reklamacji, Chargebacków, opłat, prowizji ani innych należności związanych z korzystaniem Usługi.
- 11.7. Transakcje przyjęte do realizacji w czasie obowiązywania Umowy, których rozliczenie przypada po jej ustaniu, rozliczamy na zasadach określonych w umowie i regulaminie. Możemy wstrzymać rozliczenie lub go nie dokonać, jeżeli wymagają tego przepisy prawa lub mamy uzasadnione podejrzenie, że płatność może mieć związek z naruszeniem prawa, w szczególności przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
- 11.8. Kwoty należne nam po rozwiązaniu Umowy rozliczamy najpierw ze środków dostępnych na ramach Rezerwy lub w Twoim Saldzie. Jeżeli te środki nie wystarczą do pełnego rozliczenia naszych należności, wezwiemy Cię (mailowo lub listownie) do zapłaty brakującej kwoty na wskazany przez nas rachunek bankowy. Brakującą kwotę należy zapłacić w terminie wskazanym w wezwaniu.

12. Zwroty i obciążenia zwrotne

- 12.1. Klient może zlecić zwrot całości lub części kwoty transakcji wyłącznie w przypadku zwrotu lub rezygnacji z Produktów, odstąpienia od Umowy albo innej podstawy prawnej zwrotu, wynikającej ze stosunku prawnego pomiędzy Tobą a Klientem.
- 12.2. Zwrot może dotyczyć wyłącznie transakcji objętej podstawą Zwrotu, o której mowa w pkt 12.1., i nie może przekraczać kwoty tej Transakcji. W odniesieniu do jednej Transakcji można dokonać jednego lub większej liczby Zwrotów, pod warunkiem, że łączna kwota zwrotów nie przekroczy kwoty tej Transakcji.
- 12.3. Zwrot jest realizowany wyłącznie na Kartę Płatniczą, którą Klient posłużył się przy dokonywaniu Transakcji. Jeżeli Klient posłużył się Kartą Płatniczą, w tym w z wykorzystaniem rozwiązania portfelowego, zwrot realizowany jest na tę samą Kartę Płatniczą, niezależnie od sposobu jej użycia przy dokonaniu Transakcji lub Zwrotu. Zwroty gotówkowe nie są dopuszczalne.
- 12.4. Zwrot zlecasz w Aplikacji z wykorzystaniem funkcji „Zwrot” albo przy użyciu Karty Płatniczej, którą Kupujący dokonał Transakcję. Możemy poprosić Cię o dane lub

dokumenty potrzebne do identyfikacji Transakcji albo potwierdzenia zasadności Zwrotu, w szczególności dowód zakupu lub potwierdzenie dokonania Transakcji. Zlecenia Zwrotu nie można odwołać po jego zatwierdzeniu.

- 12.5. Wykonujemy zlecenie Zwrotu w pierwszym Dniu Roboczym następującym po dniu, w którym złożysz dyspozycję Zwrotu. Kwotę Zwrotu pobieramy ze środków zgromadzonych na Twoim Saldzie.
- 12.6. Zwrot przekazujemy do realizacji w pierwszym dniu roboczym po dniu złożenia zlecenia i wykonujemy nie później niż w terminie 7 Dni roboczych od dnia jego złożenia. Kwotę zwrotu pobieramy ze środków dostępnych na Twoim Saldzie.
- 12.7. Zwrot realizujemy za pośrednictwem Instytucji pośredniczącej, która uczestniczyła w wykonaniu Transakcji, z poleceniem przekazania środków Kupującemu.
- 12.8. W przypadku wykonania Zwrotu, nie zwracamy opłaty pobranej za obsługę Transakcji, której dotyczył Zwrot.
- 12.9. Powinieneś uwzględnić zasady Zwrotów środków określone w Regulaminie w swoich regulacjach dotyczących Zwrotów i reklamacji.

13. Zasady korzystania z panelu sprzedawcy, znaków towarowych i materiałów informacyjnych

- 13.1. Dostęp do Panelu Sprzedawcy jest związany ze świadczeniem Usługi i służy w szczególności do obsługi Umowy, korzystania z Usługi, dostępu do informacji o wypłatach rozliczeniach, dokumentach, komunikatach oraz materiałach dotyczących Usługi.
- 13.2. Dostęp do Panelu Sprzedawcy oraz możliwość korzystania z naszych znaków towarowych, nazwy Usługi i materiałów informacyjnych stanowią element Usługi. Nie pobieramy za nie odrębnych opłat, chyba że TOiP stanowi inaczej.
- 13.3. Prawa do Panelu Sprzedawcy oraz udostępnianych w nim treści, materiałów, oznaczeń, grafik, tekstów, układu i funkcjonalności przysługują nam albo podmiotom, od których uzyskaliśmy odpowiednie prawa. Korzystanie z Panelu Sprzedawcy nie oznacza przeniesienia na Ciebie tych praw.
- 13.4. Możesz korzystać z naszych znaków towarowych, nazwy Usługi oraz materiałów informacyjnych wyłącznie w celu oznaczenia, że przyjmujesz płatności przy użyciu Usługi, oraz wyłącznie w formie udostępnionej przez nas w Panelu Sprzedawcy albo w inny wskazany przez nas sposób.
- 13.5. W zakresie określonym w 13.4. udzielamy Ci, na czas obowiązywania Umowy, zgody na korzystanie z naszych znaków towarowych oraz nazwy Usługi, a także licencji na korzystanie z udostępnionych materiałów informacyjnych, bez prawa przeniesienia tych uprawnień, udzielania dalszych zgód lub sublicencji, na polach eksploatacji obejmujących:
 - 13.5.1. utrwalanie i zwielokrotnianie materiałów dowolną techniką, w tym w postaci cyfrowej i drukowanej,
 - 13.5.2. wprowadzenie materiałów do pamięci komputera, telefonu, tabletu lub innego urządzenia,
 - 13.5.3. wyświetlanie i odtwarzanie materiałów w miejscu, w którym przyjmujesz płatności,
 - 13.5.4. publiczne udostępnienie materiałów w taki sposób, aby każdy mógł mieć dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym, wyłącznie na Twojej stronie internetowej lub w Twojej Aplikacji.
- 13.6. Nie możesz zmieniać, przerabiać, skracać, tłumaczyć ani łączyć z innymi oznaczeniami naszych znaków towarowych, nazwy Usługi lub materiałów informacyjnych. Nie możesz też korzystać z nich w sposób, który może wprowadzać w błąd co do naszej roli, zakresu współpracy albo zasad działania Usługi.

- 13.7. Inne formy promocji, reklamy lub komunikacji z wykorzystaniem naszych znaków towarowych, nazwy Usługi albo materiałów informacyjnych wymagają naszej wcześniejszej zgody, wyrażonej w formie co najmniej dokumentowej.
- 13.8. Możemy cofnąć zgodę albo wypowiedzieć licencję ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli korzystasz z Panelu Sprzedawcy, znaków towarowych, nazwy Usługi lub materiałów informacyjnych niezgodnie z Regulaminem, Umową, naszymi instrukcjami albo w sposób naruszający nasze prawa lub dobre imię.
- 13.9. Po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub wypowiedzeniu umowy możemy umożliwić Ci dalsze korzystanie z Panelu Sprzedawcy wyłącznie w zakresie dotyczącym Płatności, rozliczeń, reklamacji, chargebacków, dokumentów lub innych spraw związanych z wykonywaniem Umowy w okresie jej obowiązywania. Za korzystanie z Panelu Sprzedawcy po zakończeniu Umowy możemy naliczyć opłatę zgodnie z TOiP.

14. Bezpieczeństwo transakcji, odpowiedzialność i potrącenie zwrotne

- 14.1. W razie zakwestionowania Transakcji przez Klienta, wydawcę Karty Płatniczej, Organizację Kartową, Instytucję pośredniczącą lub innego uczestnika rozliczenia, ponosisz odpowiedzialność za skutki takiego zakwestionowania, z wyjątkiem przypadków, w których zakwestionowanie Transakcji nastąpiło z przyczyn leżących po naszej stronie.
- 14.2. Na nasze wezwanie powinienes przekazać nam, w terminie wskazanym w wezwaniu, wyjaśnienia, dane lub dokumenty potrzebne do obsługi zakwestionowanej Transakcji, w szczególności potwierdzające zasadność obciążenia Kupującego albo wykonanie zobowiązania wobec Kupującego.
- 14.3. Jeżeli zakwestionowanie Transakcji zostanie uwzględnione albo nie przekażesz nam wymaganych wyjaśnień, danych lub dokumentów w terminie, możemy obciążyć Cię kwotą Transakcji oraz kosztami, opłatami lub innymi należnościami związanymi z jej zakwestionowaniem.
- 14.4. Jeżeli w związku z naruszeniem przez Ciebie Regulaminu, Umowy, przepisów prawa lub umowy zawartej z klientem zostaniemy obciążeni odszkodowaniem, karą, opłatą, grzywną lub inną należnością przez instytucję pośredniczącą, organizację płatniczą, Organizację Kartową lub uprawniony organ, powinienes zwrócić nam równowartość tej należności oraz pokryć udokumentowane koszty poniesione przez nas w związku z tym naruszeniem.
- 14.5. Kwoty, o których mowa w pkt 17.3. i 17.4. możemy potrącić z kwot należnych Ci z tytułu innych transakcji lub pobrać ze środków dostępnych na Twoim Saldzie. Jeżeli potrącenie albo pobranie ze środków dostępnych na Twoim Saldzie nie będzie możliwe, powinienes zapłacić brakującą kwotę na wskazany przez nas rachunek w terminie 7 dni od otrzymania wezwania do zapłaty.
- 14.6. W przypadku udostępnienia danych Kart Płatniczych osobom nieupoważnionym, w tym gdy dane te zostaną udostępnione przez osoby trzecie działające w Twoim imieniu na Twoją rzecz, ponosisz pełną odpowiedzialność za skutki takiego udostępnienia, chyba że konieczność pozyskania oraz udostępnienia danych wynika z obowiązujących przepisów,
- 14.7. Wstrzymanie świadczenia Usługi w przypadkach wskazanych w pkt 10 Regulaminu stanowi wykonanie naszego uprawnienia wynikającego z Regulaminu i jest oceniane według okoliczności znanych nam w chwili podjęcia decyzji o wstrzymaniu. W takim przypadku nie odpowiadamy za utracone korzyści, utratę przychodów, obrotu, klientów renomy ani za inne szkody pośrednie wynikające ze wstrzymania Usługi.

15. Zabezpieczenie należności

- 15.1. Możemy czasowo ustanowić Rezerwę poprzez zatrzymanie części kwot należnych Ci z tytułu Transakcji na zabezpieczenie naszych obecnych lub przyszłych należności wobec Ciebie związanych z korzystaniem z Usługi smartTerminal. Przy stosowaniu Rezerwy

możemy brać pod uwagę w szczególności przebieg współpracy, historię Transakcji, poziom Zwrotów, Reklamacji lub Chargebacków, profil Twojej działalności, wyniki oceny ryzyka, dotychczasowe naruszenia Regulaminu lub Umowy albo inne okoliczności związane z korzystaniem przez Ciebie z Usługi smartTerminal. Ustalamy procent kwoty należnej Ci z tytułu każdej Transakcji podlegający zatrzymaniu na poczet Rezerwy oraz okres utrzymywania zatrzymywanej kwoty, z uwzględnieniem okoliczności uzasadniających zastosowanie rezerwy. O zastosowaniu Rezerwy oraz jej warunkach, w tym przede wszystkim procentu kwoty należnej, okresu utrzymywania oraz dnia rozpoczęcia stosowania rezerwy, poinformujemy Cię mailowo lub za pośrednictwem Panelu Sprzedawcy.

- 15.2. Maksymalny procent kwoty zatrzymywanej na poczet Rezerwy nie może przekroczyć 10% wartości Transakcji rozliczonych na Twoją rzecz w okresie objętym Rezerwą. Kwota zablokowana z tytułu danej transakcji może być utrzymywana przez okres wskazany w informacji o ustanowieniu rezerwy, nie dłużej niż przez 90 dni od dnia rozliczenia tej transakcji. Niewykorzystaną część Rezerwy zwrócimy Ci po upływie okresu jej utrzymywania.
- 15.3. Możemy wykorzystać Rezerwę na zaspokojenie naszych należności wobec Ciebie związanych z korzystaniem z Usługi, w szczególności tytułem Zwrotów, reklamacji, Chargebacków, opłat, prowizji, kar, kosztów albo niewykonania lub nienależytego wykonania przez Ciebie obowiązków wynikających z Regulaminu lub Umowy.
- 15.4. Wykorzystanie Rezerwy następuje poprzez jej pomniejszenie o kwotę należną nam od Ciebie. Informację o pomniejszeniu rezerwy, wraz z kwotą pomniejszenia, prześlemy Ci mailowo lub za pośrednictwem Panelu sprzedawcy.
- 15.5. Kwoty zatrzymane w ramach Rezerwy nie są oprocentowane. Nie przysługuje Ci roszczenie o odsetki ani inne pożytki z tych kwot.
- 15.6. Rezerwa nie wyłącza możliwości dochodzenia, zabezpieczenia, rozliczenia ani zaspokojenia naszych należności wobec Ciebie w inny sposób przewidziany w Regulaminie, Umowie lub przepisach prawa.

16. Poufność

- 16.1. Informacjami Poufnymi są niepubliczne dane i wiadomości, które otrzymasz albo poznasz w związku z Umową, Regulaminem, korzystaniem z Usługi lub obsługą Transakcji, w szczególności dane techniczne, organizacyjne, handlowe, finansowe, prawne, rozliczeniowe oraz dotyczące działania Aplikacji, Panelu Sprzedawcy, zabezpieczeń i bezpieczeństwa Transakcji.
- 16.2. Informacje Poufne możesz wykorzystywać wyłącznie w celu korzystania z Usługi. Możesz udostępniać je tylko osobom działającym w Twoim imieniu, którym są potrzebne do korzystania z Usługi, albo gdy wymagają tego przepisy prawa lub wyrazimy na to zgodę. Odpowiadasz za działania i zaniechania tych osób jak za własne.
- 16.3. Obowiązek zachowania Informacji Poufnych w tajemnicy obowiązuje przez czas trwania Umowy oraz przez 5 lat po jej rozwiązaniu albo wygaśnięciu, także w zakresie informacji dostępnych po zakończeniu Umowy w Portalu Sprzedawcy, BOK lub innych udostępnionych kanałach.
- 16.4. Niektóre informacje związane ze świadczeniem Usługi mogą podlegać ochronie na podstawie przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy o usługach płatniczych. Takie informacje przetwarzamy, udostępniamy lub ujawniamy wyłącznie w przypadkach i na zasadach dopuszczonych przez przepisy prawa. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji publicznie dostępnych, informacji legalnie uzyskanych od osoby trzeciej ani informacji, których ujawnienie jest wymagane przepisami prawa.
- 16.5. Powinieneś niezwłocznie poinformować nas o każdym żądaniu organu lub innego uprawnionego podmiotu dotyczącego ujawnienia informacji związanych ze świadczeniem

Usługi, chyba że przepisy prawa zakazują przekazania takiej informacji. Dotyczy to również każdego stwierdzonego lub podejrzanego naruszenia poufności.

- 16.6. Obowiązek zachowania poufności nie obejmuje przekazywania przez nas lub Ciebie Informacji Poufnych swoim audytorom, doradcom – w tym prawnym, podatkowym, księgowym, w zakresie w jakim jest to niezbędne do prawidłowego wykonywania Umowy lub realizacji obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa. Strona przekazująca Informacje Poufne odpowiada za zachowanie ich w poufności przez te osoby.

17. Zmiana regulaminu i taryfy

- 17.1. Możemy zmienić postanowienia regulaminu w trakcie trwania umowy. Zmiana taka może nastąpić w szczególności w przypadku:
 - 17.1.1. zmiany przepisów prawa, decyzji, zaleceń, rekomendacji, stanowisk organów nadzoru, organów administracji lub orzeczeń sądowych, jeżeli wpływają na Usługę, Regulamin lub naszą działalność,
 - 17.1.2. zmiany systemów rozliczeniowych, zasad instytucji pośredniczących lub dostawców uczestniczących w świadczeniu, obsłudze albo rozliczaniu Usługi,
 - 17.1.3. zmiany zakresu, sposobu działania, funkcji, dostępności, kanałów obsługi lub warunków korzystania z Usługi, Aplikacji albo Panelu Sprzedawcy,
 - 17.1.4. Zmianą stosowanych rozwiązań technologicznych, technicznych, informatycznych, organizacyjnych, operacyjnych, biznesowych lub rozliczeniowych.
- 17.2. Możemy zmienić opłaty lub prowizje oraz ich wysokość określone w TOiP, w szczególności w przypadku zmiany kosztów świadczenia Usługi, kosztów rozliczeń, opłat Instytucji Pośredniczących, dostawców technologicznych, podatków, danin publicznych lub kosztów zapewnienia bezpieczeństwa albo zgodności z prawem. Do informacji o zmianie TOiP stosujemy pkt 17.4.–17.6.
- 17.3. Informację o zmianie Regulaminu albo zmianie TOiP prześlemy Ci elektronicznie, na adres e-mail, przez Aplikację lub Panel Sprzedawcy, nie później niż 30 dni przed proponowaną datą wejścia zmiany w życie.
- 17.4. Jeżeli w terminie 14 dni od doręczenia informacji o zmianie Regulaminu nie złożysz sprzeciwu wobec tej zmiany, uznamy, że ją zaakceptowałeś. Zmiana obowiązuje od daty wskazanej w tej informacji.
- 17.5. Jeżeli w terminie, o którym mowa w pkt 17.5, oświadczysz, że nie akceptujesz zmiany, oznacza to wypowiedzenie Usługi smartTerminal ze skutkami określonymi w Regulaminie.
- 17.6. Zmiany redakcyjne, językowe, stylistyczne, interpunkcyjne, ortograficzne, graficzne, porządkowe lub techniczne, które nie zmieniają Twoich obowiązków, w tym w szczególności nie powodują powstania nowych obowiązków, lub nie ograniczają Twoich uprawnień, nie wymagają Twojej akceptacji i obowiązują od dnia ich udostępnienia albo od innego dnia wskazanego przez nas.

18. Reklamacje

- 18.1. Reklamacje dotyczące Usługi smartTerminal, w tym dotyczące rozliczeń, zwrotów, reklamacji Transakcji i potrąceń możesz składać na zasadach określonych w regulaminie reklamacji mElements, dostępnym na stronie <https://www.paynow.pl/regulaminy>.
- 18.2. Reklamacje możesz złożyć:
 - 18.2.1. Elektronicznie: przez BOK Banku lub na adres email: reklamacje@melements.pl,
 - 18.2.2. Pisemnie na adres naszej siedziby: ul. Prosta 18, 00-850 Warszawa lub na adres do e-doręczeń AE:PL-63363-60551-EETFH-16.
 - 18.2.3. Telefonicznie pod numerem 798 702 078 (koszt połączeni zgodnie ze stawką operatora):

18.2.4. Ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie mElements.

18.3. Odpowiedzi na reklamację udzielamy w formie tożsamej do złożonej reklamacji, chyba, że z treści reklamacji wynika odmiennie. W przypadku reklamacji złożonej telefonicznie lub do protokołu, odpowiedź prześlemy w wybranej przez Ciebie formie.

19. Dane osobowe

19.1. Jesteśmy administratorem Twoich danych.

19.2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych, w tym o celach, podstawa prawnych przetwarzania, okresie przetwarzania oraz odbiorcach danych, znajdują się w klauzuli informacyjnej dostępnej pod adresem: www.paynow.pl/regulaminy.

20. Postanowienia końcowe

20.1. Prawem właściwym dla Regulaminu, Umowy oraz świadczenia Usługi jest prawo polskie. [

20.2. Do Umowy, Regulaminu oraz Transakcji nie stosuje się w całości przepisów Działu II UUP, z wyjątkiem art. 32a, oraz art. 34, art. 35–37, art. 40 ust. 3–4, art. 45, art. 46 ust. 2–5, art. 47, art. 48, art. 51 i art. 144–146 UUP. Termin określony w art. 44 ust. 2 UUP zastępuje się terminem określonym w Regulaminie.

20.3. Wykaz wszystkich opłat i prowizji oraz ich wysokość znajduje się w Taryfie Opłat i Prowizji dla smartTerminal, stanowiącej załącznik do tego Regulaminu.

20.4. W zakresie wyłączonym zastosowanie mają właściwe postanowienia Umowy lub Regulaminu. Usługę świadczymy za pośrednictwem Worldline Financial Services (Europe) S.A.), 10, rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach, numer wpisu do rejestru Registre de Commerce et des Societes Luxembourg B 144 087.

20.5. Możemy powierzać wykonywanie czynności związanych ze świadczeniem Usługi smartTerminal podwykonawcom lub podmiotom współpracującym, w zakresie dopuszczalnym przez prawo, przy czym nie zwalnia nas to z obowiązków wynikających z Regulaminu.

20.6. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, komunikacja związana z usługą smartTerminal odbywa się w formie elektronicznej, w szczególności poprzez Aplikację, Panel Sprzedawcy oraz wiadomości e-mail kierowane na wskazany przez Ciebie adres.

20.7. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne, bezskuteczne albo niemożliwe do wykonania, nie wpływa to na ważność ani skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.

20.8. Do Usługi stosuje się regulacje Organizacji Kartowych, które mają zastosowanie do świadczenia, obsługi oraz rozliczania Usługi. W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem a tymi regulacjami pierwszeństwo mają te regulacje, w zakresie objętym sprzecznością.

20.9. Jeżeli korzystasz z Usługi jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego możesz zwrócić się do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o:

20.9.1. podjęcie czynności w Twojej sprawie, albo

20.9.2. przeprowadzenie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązania sporu.

Aktualne informacje o sposobie składania wniosku oraz ich wzory są dostępne na stronie internetowej Rzecznika Finansowego.

20.9.3. Spory powstałe pomiędzy Stronami w związku ze świadczeniem Usługi, których nie udało się rozwiązać polubownie, podlegają rozstrzygnięciu przez właściwy sąd powszechny zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

20.10. Nie możesz przenieść praw lub obowiązków wynikających z Umowy albo Regulaminu na inny podmiot bez naszej uprzedniej zgody wyrażonej co najmniej w formie dokumentowej.

20.11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2026 r.