

Regulamin Integratora Płatności Paynow dla klientów bankowości korporacyjnej mBanku S.A.

Obowiązuje od 24.07.2024 r.

paynow



Spis treści

1. Postanowienia ogólne	2
2. Zasady udostępniania usługi Paynow	4
3. Obowiązki posiadacza rachunku oraz użytkownika usługi Paynow	5
4. Ogólne zasady realizacji usługi	7
5. Odmowa realizacji płatności	8
6. Dodatkowe postanowienia związane z przyjmowaniem płatności kartami i z wykorzystaniem rozwiązań portfelowych (np. Google Pay, Apple Pay)	8
7. Prawo do serwisu i znaków towarowych	9
8. Bezpieczeństwo transakcji, odpowiedzialność i potrącenia zwrotne	10
9. Rezygnacja z usługi i wypowiedzenie umowy przez mElements	11
10. Prowizje i opłaty	11
11. Rezerwa	11
12. Zasady świadczenia usługi DCC	12
13. Zachowanie poufności informacji	13
14. Zmiany regulaminu	13
15. Reklamacje	13
16. Postanowienia końcowe	14

1. Postanowienia ogólne

§ 1

- Regulamin dotyczy usługi Paynow, którą świadczy spółka mElements S.A. we współpracy z mBankiem S.A. Usługa umożliwia przyjmowanie płatności za zakupy w sklepach internetowych.
- Usługa Integratora Płatności Paynow – to usługa płatnicza, która umożliwia klientowi przyjmowanie płatności za sprzedawane towary i usługi w sposób automatyczny, w czasie rzeczywistym (lub zbliżonym do niego). Usługa jest świadczona w oparciu o bramkę płatności Paynow która jest produktem informatycznym. Jest to samodzielny system informatyczny (platforma Paynow, aplikacja Paynow), który służy do przyjmowania i realizacji przez Internet płatności od kupującego i rozliczania ich na rzecz sprzedającego, będącego klientem mBanku i korzystającego z usługi Paynow. Dzięki usłudze Integratora Płatności Paynow możliwe jest natychmiastowe rozliczenie transakcji za pomocą różnych metod płatności oferowanych przez bramkę Paynow, obejmujących w szczególności najpopularniejsze metody płatności on-line:
 - płatności natychmiastowe BLIK wykonywane z rachunków bankowych poprzez aplikację bankowości mobilnej różnych banków (uczestników schematu BLIK) i rozliczanych przez operatora schematu płatniczego BLIK firmę Polski Standard Płatności S.A.,
 - płatności natychmiastowe z rachunków bankowych – tzw. pay-by-linki – są to płatności wykonywane z poziomu bankowości elektronicznej banku kupującego, zlecane przez kupującego dzięki przekierowaniu z bramki płatności Paynow do banku wybranego przez kupującego,
 - płatności natychmiastowe z rachunków bankowych, wykonywane zgodnie z regulacjami dyrektywy PSD2 (tzw. open banking), w modelu PIS (PIS- Payment Initiation Service), w których to płatnościach proces jest inicjowany przez uprawnioną stronę trzecią (tzw. TPP – third party provider) na polecenie i za zgodą kupującego,
 - płatności kartami płatniczymi – płatności realizowane dzięki bramce płatności Paynow przy użyciu kart płatniczych schematów Visa i MasterCard,
 - płatności odroczone – realizowane poprzez bramkę płatności Paynow, polegające na udzieleniu kupującemu kredytu (pożyczki) lub odroczeniu kupującemu termin zapłaty za zakup produktów,
 - inne metody płatności zintegrowane przez usługę Integratora Płatności Paynow i udostępnione klientom w celu rozliczeń z kupującymi.
- Usługa Integratora Płatności Paynow jest dostępna po spełnieniu określonych wymogów prawnych (opisanych w tym regulaminie) i dokonaniu technicznej integracji platformy Paynow z systemem sprzedaży internetowej klienta (system zamówień i sprzedaży w Internecie, platforma ecommerce, e-sklep, aplikacja internetowa, itp.).
- W tym Regulaminie używamy w odniesieniu do mElements także zwrotów typu „my” (np. „wykonujemy”, „prowadzimy”, „przyjmujemy”, „zmieniamy”) lub „usługodawca”.
- W regulaminie opisaliśmy warunki, na których:
 - udostępniamy klientom usługę Integratora Płatności Paynow oraz
 - klient korzysta z tej usługi.

§ 2

Zwroty, których używamy w regulaminie, oznaczają:

administrator	osoba fizyczna, którą klient wskazał w umowie korzystania z systemu mBank CompanyNet jako osobę, która może w jego imieniu zarządzać uprawnieniami użytkowników w zakresie opisanym w regulaminie „Internetowy system obsługi klienta mBank CompanyNet mBanku S.A.”
mBank	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000025237, z numerem identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88. Przy świadczeniu usługi mBank działa w imieniu i na rzecz mElements będącej krajową instytucją płatniczą na podstawie odrębnych umów oraz wpisu do rejestru KNF dostawców usług płatniczych jako agent mElements (numer IP47/2019)
chargeback	anulowanie transakcji przez wystawcę elektronicznego instrumentu płatniczego na skutek uznania zasadności reklamacji złożonej przez użytkownika usług płatniczych (kupującego)
dzień roboczy	dzień, w którym mElements jest otwarty dla klientów, tj. każdy dzień od poniedziałku do piątku poza dniami ustawowo wolnymi od pracy lub ogłoszonymi w komunikacie mElements jako wolne od pracy
Usługa DCC	usługa obejmująca „dynamiczne przeliczenie walut” (<i>dynamic currency conversion</i>) polegające na przeliczeniu ceny nabycia towarów lub usług z waluty, w której sprzedaje klient, na walutę, w której wydawca karty rozlicza transakcje dokonane

	<p>kartą, po uprzednim podjęciu decyzji przez kupującego (posiadacza karty) o wyborze waluty transakcji. Wybrana waluta staje się walutą transakcji, przy czym rozliczenie transakcji między mElements a klientem następuje w walucie PLN, po kursie wymiany ustalonym przez instytucję pośredniczącą. Szczegółowe zasady świadczenia Usługi DCC określa § 20 regulaminu- Zasady świadczenia Usługi DCC.</p>
instytucja pośrednicząca	instytucja, za pośrednictwem której klient przekazuje nam środki dla celów realizacji płatności. Może nią być inny bank, instytucja kredytowa, instytucja płatnicza, agent rozliczeniowy, podmiot prowadzący system płatności lub schemat płatniczy, instytucja pieniądza elektronicznego, instytucja finansowa świadcząca usługi transferu środków, operator pocztowy, operator telekomunikacyjny, instytucja pożyczkowa lub inny podmiot będący dostawcą finansowania w ramach płatności odroczonej
klient, akceptant	osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową, osoba prawna, jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej, o ile ma zdolność prawną, która jest stroną zawartej z mBankiem, w imieniu i na rzecz mElements, umowy o świadczenie usługi Integratora Płatności Paynow
kupujący	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, o ile ma zdolność prawną, która kupuje produkty w sklepie, prowadzonym przez klienta, który korzysta z usługi Paynow
mElements, usługodawca	mElements S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000590484, z numerem identyfikacji podatkowej NIP: 522-304-78-92, będąca krajową instytucją płatniczą wpisaną do rejestru KNF dostawców usług płatniczych pod numerem IP47/2019
metoda płatności	instrument płatniczy dostępny w usłudze integratora płatności, z wykorzystaniem którego kupujący może przeprowadzić płatność lub inna forma zapłaty dostępna w ramach integratora płatności, np. płatności odroczone
organizacja kartowa	podmiot, który określa zasady wydawania i akceptowania kart płatniczych, np. Visa, Mastercard, American Express, Diners Club, Maestro, Union Pay
PayPo	PayPo sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska 39 (02-672 Warszawa), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000575158 przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy, NIP 5213705997, REGON 362485126
płatność	spełnienie przez kupującego na rzecz klienta świadczenia pieniężnego za pośrednictwem usługi Integratora Płatności Paynow, w wyniku zobowiązania powstałego ze stosunku między klientem a kupującym (nabycie przez kupującego towarów i/lub usług od klienta)
płatność odroczonej	metoda płatności polegająca na udzieleniu kupującemu przez instytucję pośredniczącą kredytu (pożyczki) na zakup produktów w sklepie lub odroczeniu klientowi termin zapłaty za zakup produktów w sklepie. Środki pieniężne z tego kredytu lub odroczenia przekazywane są przez instytucję pośredniczącą do Nas i następnie wypłacane są przez Nas bezpośrednio na rachunek
produkty	towary lub usługi, które klient oferuje w sklepie internetowym
PCI-DSS	Payment Card Industry Data Security Standard, tj. standardy i wymagania dotyczące ochrony informacji dotyczących kart płatniczych, publikowane na stronach www.pcisecuritystandards.org .
rachunek	<p>rachunek klienta prowadzony w mBanku zgodnie z:</p> <p>1/ umową rachunku bankowego bieżącego/pomocniczego oraz „Regulaminem otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.” oraz obsługiwany w zakresie bankowości elektronicznej zgodnie z „Umową w sprawie korzystania z internetowego systemu obsługi Klienta mBank CompanyNet mBanku S.A.” oraz „Regulaminem Internetowy System Obsługi Klienta CompanyNet mBanku S.A.” albo</p> <p>2/ „Zintegrowaną umową rachunku bankowego” (ZURB), którą klient i mBank zawarł na podstawie „Regulaminu otwierania, prowadzenia i zamykania zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.”, z dostępem do systemu bankowości elektronicznej na podstawie tej umowy</p>

serwis	internetowy serwis usługowy prowadzony przez mElements, w którym kupujący może wykonać płatność na rzecz klienta, w szczególności z wykorzystaniem metod płatności dostępnych w serwisie
sklep	strony internetowe lub aplikacje, które klient obsługuje i wykorzystuje, by sprzedawać produkty i/lub usługi
regulamin	ten regulamin
regulamin rachunków	„Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.” albo „Regulamin otwierania, prowadzenia i zamykania zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.”, w zależności od rodzaju zawartej przez klienta z mBankiem umowy rachunku bankowego
zasady postępowania w zakresie reklamacji	zasady przyjmowania i rozpatrywania reklamacji zgodnie z: 1/ Regulaminem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mElements S.A., 2/ postanowieniami „Regulaminu otwierania, prowadzenia i zamykania rachunków bankowych w mBanku S.A.” albo postanowieniami „Regulaminu otwierania, prowadzenia i zamykania zintegrowanego rachunku bankowego w mBanku S.A.”, w zależności od rodzaju zawartej przez klienta z mBankiem umowy rachunku bankowego
tabela kursów	tabela kursów walut mBanku S.A.
taryfa/ Taryfa Opłat i Prowizji (TOiP)	Taryfa opłat i prowizji mElements dla usługi Integrator Płatności Paynow, dostępna pod adresem: https://www.paynow.pl/regulaminy
transakcja	indywidualna umowa sprzedaży lub świadczenia usług zawarta w sklepie między klientem a kupującym, w następstwie zawarcia której następuje płatność
umowa	umowa o świadczenie usługi Integrator Płatności Paynow dla klientów korporacyjnych mBank S.A., której wzór jest dostępny u doradcy bankowego lub za pośrednictwem platformy elektronicznej mBanku lub usługodawcy; integralną częścią umowy jest ten regulamin oraz taryfa
usługa, usługa Paynow	usługa Integratora Płatności Paynow – usługa płatnicza, która umożliwia klientowi przyjmowanie płatności za sprzedawane towary i usługi
użytkownik usługi	osoba fizyczna, która ma uprawnienia, aby korzystać z systemu mBank CompanyNet, w tym w szczególności z usługi Paynow – w imieniu i na rzecz klienta. Uprawnienia użytkownika można zdefiniować w panelu administratora systemu lub na podstawie „Karty użytkownika systemu mBank CompanyNet” (Karta indywidualnych uprawnień do rachunków i zleceń)
wypłata	przekazanie środków, które są przedmiotem płatności, zaewidencjonowanych na rachunku rozliczeniowym, na rachunek klienta bądź na indywidualne rachunki wykorzystywane w ramach usługi Collect i Mass Collect
załącznik do umowy system CompanyNet	każdy z dokumentów konfiguracyjnych systemu mBank CompanyNet. Na ich podstawie parametryzujemy uprawnienia administratorów i użytkowników usługi reprezentujących klienta
zwrot	przekazanie środków będących przedmiotem płatności kupującemu ze środków zaewidencjonowanych na rachunku rozliczeniowym, zlecane przez klienta i wykonywane przez usługodawcę

2. Zasady udostępniania usługi Paynow

§ 3

1. Udostępniamy usługę klientowi, jeśli spełni on łącznie te warunki:
 - 1/ zawarł z mBankiem umowę rachunku bankowego oraz umowę korzystania z systemu mBank CompanyNet, albo zawarł z mBankiem zintegrowaną umowę rachunku bankowego (ZURB),
 - 2/ złożył prawidłowo wypełniony wniosek o udostępnienie usługi Paynow,
 - 3/ podpisał i przekazał mBankowi lub mElements umowę o świadczenie usługi Paynow,
 - 4/ zdefiniował użytkowników usługi Paynow (zgodnie z wymogami regulaminu systemu mBank CompanyNet), a mBank lub mElements zaakceptowali tę operację,

- 5/ jest właścicielem sklepu sprzedającego produkty i/lub usługi przez Internet,
 - 6/ przeszedł pozytywną weryfikację sklepu, której dokonamy na podstawie informacji zgłoszonych we wniosku o usługę,
 - 7/ przeszedł pozytywną identyfikację i weryfikację tożsamości reprezentantów, osób upoważnionych do działania w imieniu klienta oraz beneficjentów rzeczywistych zgodnie z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, w tym przekazał wszelkie właściwe dokumenty, oświadczenia i informacje.
2. We wniosku o udostępnienie usługi klient podaje:
 - 1/ adres e-mail, na który będzie otrzymywał ważne informacje dotyczące usługi Paynow,
 - 2/ adresy internetowe i nazwy wszystkich swoich sklepów internetowych,
 - 3/ informacje o kategoriach sprzedawanych w nich towarów i usług.
 3. Wzór Wniosku stanowi załącznik do umowy usługi Paynow.
 4. Jeśli dane opisane w punktach 2.1 i 2.2 się zmieniają, klient zaktualizuje je w panelu portalu Paynow (jeśli to niemożliwe – telefonicznie lub osobiście).
 5. Wniosek oraz umowę o usługę klient może złożyć:
 - 1/ w oddziale (placówce bankowej),
 - 2/ u doradcy klienta bankowości korporacyjnej lub
 - 3/ elektronicznie – w systemie mBank CompanyNet lub e-mailem (przy autoryzacji kwalifikowanym podpisem elektronicznym).
 6. Po pozytywnej weryfikacji klient otrzyma od usługodawcy dokumentację niezbędną do integracji usługi ze swoim sklepem internetowym. Dokumentacja jest także dostępna na stronie internetowej docs.paynow.pl.
 7. mElements odmówi współpracy lub uruchomienia na rzecz klienta danego kanału płatności, jeżeli przedmiot działalności klienta, sprzedawane przez niego towary lub usługi, są sprzeczne z prawem lub standardami instytucji pośredniczących oraz organizacji kartowych.
 8. Instytucje pośredniczące lub organizacje kartowe mogą odmówić uruchomienia określonego kanału płatności na rzecz klienta, w tym płatności kartowych, a także wstrzymać lub odmówić obsługi przeprowadzanych za ich pośrednictwem płatności z powodu rodzaju prowadzonej przez klienta działalności lub innych kryteriów uważanych przez nie za stosowne. mElements nie jest zobowiązany do świadczenia na rzecz klienta Płatności kanałami płatności, na udostępnienie których instytucja pośrednicząca nie wyraziła zgody lub zgodę taką wycofała.
 9. informujemy, że z płatności odroczonych udzielanych przez PayPo może korzystać wyłącznie kupujący, który:
 - a. jest osobą pełnoletnią;
 - b. jest konsumentem w rozumieniu art. 5 pkt 1) ustawy o kredycie konsumenckim;
 - c. posiada numer PESEL i miejsce zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;
 - d. posiada zdolność do spłaty zobowiązań względem PayPo powstałych na skutek skorzystania z Płatności odroczonej;
 - e. uzyskał pozytywną ocenę zdolności kredytowej – przeprowadzoną przez PayPo.

3. Obowiązki posiadacza rachunku oraz użytkownika usługi Paynow

§ 4

1. Klient umieszcza na stronie sklepu internetowego:
 - 1/ wyczerpujący i prawdziwy opis oferowanych produktów z ich cenami (zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem),
 - 2/ zasady składania oraz rozpatrywania reklamacji,
 - 3/ politykę zwrotu towarów (w tym okres, w którym produkt można zwrócić),
 - 4/ zasady, na jakich kupujący otrzyma zwrot płatności,
 - 5/ dane kontaktowe dla kupujących – w tym adres e-mail lub numer telefonu,
 - 6/ adres swojej stałej siedziby,
 - 7/ waluty płatności,
 - 8/ informacje o ograniczeniach eksportowych i prawnych, którymi są objęte oferowane produkty (jeśli klient je zna),
 - 9/ informacje o podmiocie / podmiotach obsługujących płatności w sklepie klienta,
 - 10/ polityki dotyczące sprzedaży i dostaw, w tym w szczególności:
 - a/ informacje o zasadach aktywowania zakupionych usług,
 - b/ polityki ochrony danych osobowych i prywatności,
 - c/ informacje, które użytkownik musi podać zgodnie z przepisami prawa,
 - d/ polityki reklamacji zakupionych towarów i usług,
 - e/ informacji o wymaganiach wobec kupującego, opisanych w § 3 ust 9 regulaminu, w przypadku korzystania przez niego z płatności odroczonych udzielanych przez PayPo.
2. Klient oświadcza, że dochowa wszelkich standardów określonych przez instytucje pośredniczące lub organizacje kartowe.

§ 5

1. Klient oświadcza, że będzie obsługiwać zwroty płatności zgodnie z zapisami ustawy o prawach konsumenta - w przewidzianym ustawą terminie oraz w tej samej formie, w jakiej kupujący opłacił produkt.

2. W przypadku, gdy w ramach płatności odroczonej kredytu lub odroczenia udziela PayPo, mając na względzie przepis art. 56 ust. 1, 2, 3, 5 i 7 ustawy o kredycie konsumenckim, w przypadku skutecznego odstąpienia przez kupującego od umowy o kredyt wiązany zawartej z PayPo, PayPo niezwłocznie prześle do klienta kopię oświadczenia o odstąpieniu na adres e-mail, który klient podał we wniosku o udostępnienie usługi. Klient zobowiązuje się zwrócić bezpośrednio do PayPo kwotę udzielonego finansowania, na rachunek bankowy PayPo 58 2490 0005 0000 4600 3382 5416 tytułem "zwrot + numer zamówienia" w terminie 3 dni roboczych od otrzymania kopii oświadczenia o odstąpieniu kupującego od umowy o kredyt wiązany. Klient potwierdza, że zwrotowi podlega cała kwota finansowania, bez możliwości dokonania przez klienta jakichkolwiek potrąceń, w tym szczególności z tytułu zadatku, zaliczki, czy innych bezzwrotnych kosztów poniesionych przez kupującego w ramach kwoty kredytu ewentualnie klient zobowiązuje się, że w terminie 14 dni od dnia otrzymania kopii oświadczenia o odstąpieniu zawrze z PayPo umowę cesji wierzytelności w zakresie wierzytelności, której dotyczy odstąpienie.

§ 6

1. Klient zobowiązuje się:
 - 1/ posiadać infrastrukturę informatyczną niezbędną do korzystania z usługi Paynow,
 - 2/ zapoznawać się nie rzadziej niż raz w tygodniu z treścią informacji na temat funkcjonowania usługi (zamieszczamy je na stronie internetowej mBanku, stronie www.paynow.pl lub w systemie mBank CompanyNet),
 - 3/ regularnie analizować wyciągi z rachunku wskazanego dla wypłat obsługiwanych w ramach usługi Paynow,
 - 4/ przestrzegać standardów i wymogów związanych z przyjmowaniem płatności i korzystaniem z serwisu, oraz
 - 5/ zgłaszać ewentualne uwagi lub zastrzeżenia dotyczące warunków zawartych transakcji.
2. Klient zobowiązuje się do zapewnienia zgodności swojej działalności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa. Na żądanie mElements klient niezwłocznie przedstawi dokumenty potwierdzające zgodność swojej działalności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
3. Klient zobowiązuje się nie żądać od kupujących danych potrzebnych do skorzystania z usług płatniczych wykorzystywanych w serwisie, w szczególności danych kart płatniczych i innych danych instrumentów płatniczych. W razie uzyskania tych danych klient zobowiązuje się do ich usunięcia lub nieudostępniania danych o kupującym i jego instrumencie płatniczym osobom nieuprawnionym oraz do niedopuszczenia do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania instrumentu płatniczego. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie tych danych jakimkolwiek osobom trzecim, w tym wykonującym czynności z polecenia klienta w przedsiębiorstwie klienta.
4. Klient zobowiązuje się do niestosowania w relacji prawnej z kupującym, w tym w regulaminie sklepu lub innych miejscach, postanowień, które ograniczałyby lub utrudniały dochodzenie przez kupujących zarówno na drodze sądowej, jak i pozasądowej, wszelkich roszczeń wynikających z realizowanych płatności lub transakcji.

§ 7

1. Klient zobowiązuje się do przyjmowania płatności za pośrednictwem serwisu wyłącznie za towary lub usługi oferowane pod adresami URL zgłoszonymi mElements we wniosku.
2. Klient zobowiązuje się do korzystania z usługi Paynow tylko w celach związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą i do przyjmowania płatności za sprzedaż na stronie sklepu wyłącznie towarów i usług należących do kategorii podanych przez klienta, na które mElements wyraził zgodę. Nie może jej wykorzystywać do przyjmowania płatności za transakcje:
 - 1/ naruszające przepisy prawa a także namawiające do łamania prawa poprzez rozpowszechnianie jakichkolwiek treści, które mogłyby posłużyć do tego celu,
 - 2/ naruszające prawa osób trzecich,
 - 3/ za towary lub usługi wyłączone z obsługi. Lista takich kategorii znajduje się na stronie www.paynow.pl,
 - 4/ realizowane w sklepach internetowych lub dotyczą towarów lub usług, których nie podano przy konfiguracji usługi i nie przeszły pozytywnie weryfikacji,
 - 5/ godzące w imię mElements, instytucji pośredniczących lub organizacji kartowych.
3. Zawierając umowę klient oświadcza, że sprzedawane towary i usługi są oryginalne i nie naruszają niczych praw własności intelektualnej oraz że ma prawo do sprzedaży tych towarów i usług.
4. mElements jest uprawniony w każdym czasie, to jest przed i po zawarciu umowy, do:
 - 1/ podejmowania czynności w celu identyfikacji klienta i stosowania uzależnionych od oceny ryzyka odpowiednich środków weryfikacji jego tożsamości w celu uzyskania przez mElements danych dotyczących tożsamości klienta;
 - 2/ monitorowania stosunków gospodarczych z klientem, w tym badania przeprowadzanych płatności w celu zapewnienia, że przeprowadzane płatności są zgodne z wiedzą mElements o kliencie i profilem jego działalności oraz przypisanym ryzykiem;
 - 3/ uzyskiwania informacji dotyczących celu i zamierzonego przez klienta charakteru stosunków gospodarczych oraz dodatkowych informacji pozwalających mElements dokonać oceny klienta, transakcji lub płatności klienta, w granicach dopuszczalnych przez przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, ochronie danych osobowych oraz tajemnicy przedsiębiorstwa;
 - 4/ dokonywania oceny przestrzegania przez klienta postanowień umowy;
 - 5/ dokonywania oceny wykonywania przez klienta względem kupujących zobowiązań powstałych z tytułu transakcji oraz weryfikacji sposobu obsługi tych transakcji przez kupującego.

§ 8

Klient będzie przechowywać dokumenty potwierdzające, że spełnił świadczenie, za które otrzymał płatność, przez co najmniej 3 lata. Okres ten liczy się od momentu, w którym klient wykonał umowę zawartą z kupującym.

4. Ogólne zasady realizacji usługi

§ 9

1. Dopuszczamy w ramach usługi Paynow różne metody płatności, w tym w szczególności:
 - 1/ szybki przelew internetowy (tzw. pay-by-link),
 - 2/ płatności z użyciem kodu BLIK,
 - 3/ płatności kartą płatniczą,
 - 4/ płatności z opcją płatności odroczonej,
 - 5/ płatności ratalne oraz
 - 6/ inne metody płatności.
2. Informacja o aktualnie dostępnych metodach płatności zamieszczamy na stronie [www: paynow.pl](http://www.paynow.pl), w sekcji: Informacje o metodach płatności dostępnych w ramach usługi Paynow.
3. Możemy, wraz z instytucją pośredniczącą lub organizacją kartową świadczącą usługi płatnicze na rzecz klienta, zmienić katalog metod płatności. Powiadomimy o tym klienta z odpowiednim wyprzedzeniem – e-mailem lub przez system mBank CompanyNet.
4. W ramach świadczonej usługi możemy kierować do klienta informacje o aktualnie dostępnych elementach usługi oraz jej funkcjonalnościach. Informacje te będziemy wysyłać na adres e-mail, który klient podał nam w celach związanych z kontaktem w związku ze świadczoną usługą. Jednocześnie dajemy klientowi możliwość zrezygnowania z otrzymywania takiej komunikacji w każdym czasie i bez podania przyczyny rezygnacji poprzez użycie przycisku „unsubscribe” znajdującego się w stopce mailowej otrzymanej wiadomości lub poprzez kontakt z nami w formie elektronicznej na adres do kontaktu wskazany na stronie www.paynow.pl.
5. W związku ze świadczoną usługą zależy nam również na stałym podnoszeniu jej jakości, dlatego możemy kontaktować się z klientem, aby zapytać, czy jest zadowolony z usługi i poznać zdanie klienta na temat ewentualnych ulepszeń, które moglibyśmy wprowadzić. Pytania dotyczące zadowolenia z jakości świadczonej usługi będziemy wysyłać do klienta na adres e-mail, który podał nam po to, abyśmy mogli kontaktować się w celach związanych ze świadczoną usługą. Dajemy klientowi również możliwość odmowy wzięcia udziału w badaniu w każdym czasie i bez podania przyczyny odmowy. Jeśli klient nie będzie zainteresowany podzieleniem się z nami swoją opinią na temat usługi, powinien poinformować nas o tym poprzez użycie przycisku „unsubscribe” znajdującego się w stopce mailowej otrzymanej wiadomości lub poprzez kontakt z nami w formie elektronicznej na adres do kontaktu wskazany na stronie www.paynow.pl.

§ 10

Realizowane płatności na rzecz klienta prześlemy w złotych lub w walutach obcych w przypadku płatności dokonywanych przy użyciu kart płatniczych. Obsługa płatności walutowych wymaga odrębnych ustaleń pomiędzy klientem i usługodawcą.

§ 11

1. mElements lub instytucja pośrednicząca jako moment otrzymywania płatności od kupującego definiują:
 - 1/ moment wpływu na swój rachunek rozliczeniowy środków, które są przedmiotem płatności (dla metod płatności polegających na poleceniu przelewu np. pay-by-link) lub
 - 2/ moment, w którym otrzymają od instytucji pośredniczącej informacje o przekazaniu środków będących przedmiotem płatności na rachunek (dla metod płatności opartych o kartę płatniczą lub inny instrument płatniczy, którego schemat działania tak definiuje ten moment lub w przypadku płatności odroczonej).
2. mElements lub instytucja pośrednicząca identyfikuje każdą płatność na podstawie indywidualnego numeru (szczegółów płatności). Numer ten generuje usługa Paynow. Jeśli jednak - z jakiegokolwiek powodu - nie zostanie on przekazany z płatnością, płatność taka, jako niemożliwa do identyfikacji, podlega zwrotowi na rachunek kupującego.
3. Płatność potwierdzona przez mElements nie może zostać anulowana przez kupującego ani wycofana przez mElements, chyba, że zostało zgłoszone żądanie chargeback albo płatności lub transakcje zostały w inny sposób zakwestionowane. Anulowanie płatności zgodnie ze zdaniem pierwszym niniejszego ustępu nie pozbawia mElements prawa do prowizji określonej w pkt 10 Regulaminu.
4. Wypłata środków z rachunku rozliczeniowego mElements lub instytucji pośredniczącej na rachunek klienta następuje, gdy dostawca usługi Paynow stwierdzi, że płatność została skutecznie zrealizowana. Wypłata może nastąpić:
 - 1/ jednorazowo w każdym dniu roboczym,
 - 2/ zbiorczo – dla wielu otrzymanych płatności.
5. Wypłaty realizujemy przelewem na rachunek podany przez klienta bądź na indywidualne rachunki wykorzystywane w ramach usługi Collect i Mass Collect, nie później niż następnego dnia roboczego po zleceniu ich realizacji. Jeśli zaksięgowaliśmy nieprawidłowo kwoty nienależne klientowi, klient zwróci je bez zbędnej zwłoki stronie świadczącej usługę Paynow.
6. Przekazywaną na rachunek klienta kwotę pomniejszamy o prowizję usługodawcy, zgodnie z:
 - 1/ obowiązującą taryfą i/lub

- 2/ indywidualnymi ustaleniami, które strony zawarły w ramach umowy świadczenia usługi Paynow.
7. W przypadku realizacji zwrotów zleconych przez klienta usługodawca ma prawo pobrać opłatę za ich wykonanie zgodnie z:
 - 1/ obowiązującą taryfą i/lub
 - 2/ indywidualnymi ustaleniami, które strony zawarły w ramach umowy świadczenia usługi Paynow.
8. W ramach usługi Paynow informację o zrealizowanych płatnościach przekazujemy:
 - 1/ przez zaksięgowania kwot należnych klientowi na wskazany rachunek oraz
 - 2/ w portalu dostępnym w systemie mBank CompanyNet (prezentujemy tam szczegóły oraz statusy każdej pojedynczej transakcji/płatności zawartej między kupującym i klientem).
9. Roszczenie klienta o wypłatę przez mElements środków uzyskanych od kupującego za pośrednictwem instytucji pośredniczącej w celu zapłaty za dobra i usługi nabyte przez kupującego z wykorzystaniem płatności powstaje dopiero po przekazaniu klientowi przez mElements informacji o dokonaniu zapłaty przez kupującego poprzez stosowny komunikat serwisu, z zastrzeżeniem przypadków zgłoszenia żądania chargeback, odstąpienia lub rozwiązania przez kupującego umowy o płatność odroczoną lub innych sposobów zakwestionowania płatności. Spełnienie świadczenia wzajemnego przez klienta wobec kupującego lub wszelkie inne zachowania klienta związane z zapłatą od kupującego, podjęte przed otrzymaniem komunikatu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następują na ryzyko klienta.
10. W portalu klient ma dostęp do:
 - 1/ bieżących danych transakcyjnych oraz
 - 2/ danych archiwalnych (dostępnych przez nie mniej niż dwa lata od zaksięgowania operacji).
11. Usługodawca ma prawo wprowadzać do taryfy inne prowizje i opłaty od tych obowiązujących w momencie publikacji tego regulaminu. Szczegóły dotyczące opłat i prowizji opisujemy w par. 18 regulaminu.

5. Odmowa realizacji płatności

§ 12

1. mElements lub instytucja pośrednicząca może odmówić realizacji konkretnej płatności, jeśli:
 - 1/ będzie mieć uzasadnione wątpliwości co do zgodności płatności z przepisami prawa, postanowieniami regulaminu lub przeznaczeniem usługi,
 - 2/ nie otrzyma informacji o płatności wymaganej przez przepisy prawa lub koniecznej do jej realizacji,
 - 3/ negatywnie oceni ryzyko związane z realizacją płatności np. ryzyko popełnienia oszustwa, wyłudzenia lub nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego,
 - 4/ nie będzie mogła zweryfikować środków lub informacji, które otrzymała w związku z realizacją płatności,
 - 5/ wystąpią sytuacje określone w przepisach prawa, w tym na podstawie orzeczeń właściwych organów nadzoru,
 - 6/ płatności nie będzie można zrealizować w sposób wybrany przez kupującego ze względu na charakter wybranego typu płatności.
2. Informację o odmowie realizacji płatności prześlemy klientowi w najbliższym możliwym terminie, nie później niż następnego dnia roboczego. Komunikat prześlemy w portalu usługi Paynow.
3. Gdy usługodawca serwisu Paynow:
 - 1/ stwierdzi, że klient narusza obowiązujące przepisy prawa, narusza zobowiązania wynikające z umowy, w tym regulaminu, lub narusza regulacje instytucji pośredniczących lub organizacji kartowych, lub
 - 2/ gdy znajdą przesłanki określone w przepisach o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w tym, jeżeli mElements nie będzie mógł zastosować względem klienta środków bezpieczeństwa finansowego lub
 - 3/ gdy klient zamknie rachunek bieżący w mBanku, wówczas usługodawca serwisu Paynow może:
 - a/ natychmiast wstrzymać realizację wszystkich płatności lub płatności określonego rodzaju (w tym przyjmowania płatności do realizacji) lub
 - b/ wstrzymać realizację wypłat;
 - c/ wypowiedzieć umowę o świadczeniu usługi Paynow w trybie natychmiastowym bez zachowania okresów wypowiedzenia.
4. Usługodawca wstrzymuje realizację płatności i/lub wypłat do czasu, w którym stwierdzi, że przyczyny wstrzymania ustały.

6. Dodatkowe postanowienia związane z przyjmowaniem płatności kartami i z wykorzystaniem rozwiązań portfelowych (np. Google Pay, Apple Pay)

§ 13

1. Jeśli klient przyjmuje płatności z wykorzystaniem kart płatniczych, klient zobowiązuje się:
 - 1/ spełniać standardy i wymagania PCI-DSS (zamieszczone na stronie www.pcisecuritystandards.org), w zakresie niezbędnym dla zakresu i skali działalności klienta, a jeśli wynika to z wytycznych PCI-DSS, klient zobowiązuje się do poddania stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardami bezpieczeństwa i ochrony informacji dotyczących kart płatniczych. Na każde żądanie mElements lub instytucji pośredniczącej klient zobowiązuje się do przekazania do wzglądu, w terminie 3 dni roboczych od dnia żądania, wszystkich informacji i dokumentów będących przedmiotem żądania, w tym właściwych kwestionariuszy samooceny SAQ, protokołów z przeprowadzonego zewnętrznego skanowania sieci (jeżeli

- dotyczy), lub protokołów z przeprowadzonego audytu PCI przez zewnętrznego Certyfikowanego Audytora Bezpieczeństwa (jeżeli dotyczy), względnie innych właściwych dokumentów i informacji;
- 2/ przestrzegać regulacji organizacji płatniczych m. in. Visa i Mastercard, dotyczących procedur akceptowania płatności kartami płatniczymi oraz zawartych tam procedur bezpieczeństwa;
 - 3/ realizować zwroty płatności do kupujących w zakresie transakcji kartowych wyłącznie za pośrednictwem serwisu mElements;
 - 4/ niezwłocznie informować mElements o każdym incydencie związanym z bezpieczeństwem danych kartowych, w tym o wycieku danych kartowych, kradzieży danych kartowych lub próby dokonania transakcji nieautoryzowanych;
 - 5/ współpracować z mElements, mBankiem i instytucją pośredniczącą, aby na bieżąco wyjaśniać kwestie związane z reklamacjami transakcji kartami płatniczymi, w szczególności:
 - a/ udzielać niezbędnych wyjaśnień oraz
 - b/ przekazywać kopie dokumentów potwierdzających realizację zobowiązania dotyczącego danej płatności,
 - 6/ nie przekazywać nam zapytań autoryzacyjnych, co do których wie lub – zachowując należytą staranność – powinien wiedzieć, że:
 - a/ mogą być one sprzeczne z przepisami prawa lub postanowieniami umowy (w tym regulaminu), lub regulacjami organizacji kartowych lub
 - b/ istnieje podejrzenie, że kartę płatniczą wykorzystała osoba nieuprawniona.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 4/ powyżej lub w wypadku powzięcia przez mElements takich informacji z innych źródeł, mElements ma prawo do przeprowadzenia kontroli w zakresie przestrzegania przez klienta zasad bezpieczeństwa danych kartowych, w tym wytycznych PCI-DSS. Klient zobowiązany jest do umożliwienia kontroli w swojej siedzibie lub innym właściwym dla kontroli miejscu, w tym przekazania lub udostępnienia wszelkich właściwych informacji i dokumentów, na rzecz mElements lub audytora upoważnionego przez mElements, a także zobowiązuje się do współpracy z mElements lub audytorem celem przeprowadzenia kontroli. Po przeprowadzeniu kontroli klient zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli.
3. Klient zobowiązuje się do nieprzekazywania danych kartowych na rzecz jakichkolwiek osób trzecich, za wyjątkiem tych podmiotów, które uczestniczą w wykonaniu transakcji płatniczej kartą płatniczą (a zatem instytucji pośredniczącej i organizacji kartowej), zaś przekazanie danych jest wymagane do jej prawidłowego przeprocesowania.
4. W przypadku sprzeczności postanowień umowy lub regulaminu z regulacjami organizacji kartowych, regulacje te będą miały pierwszeństwo.
5. Postanowienia umowy/regulaminu odnoszące się do przyjmowania płatności z wykorzystaniem kart płatniczych, mają zastosowanie od momentu udostępnienia przez mElements tej metody płatności w serwisie.
6. Płatności kartowe realizowane są 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.
7. Spółka umożliwia klientowi korzystanie z rozwiązań portfelowych. Przyjmowanie płatności z wykorzystaniem rozwiązań portfelowych wymaga wcześniejszego uruchomienia przyjmowania płatności z wykorzystaniem kart płatniczych oraz spełnienia przez klienta dodatkowych wymogów dostawców rozwiązań portfelowych, których pełna treść dostępna jest na stronie <https://www.paynow.pl/regulaminy>. Klient przed rozpoczęciem korzystania z rozwiązań portfelowych zobowiązany jest zapoznać się z treścią tych regulacji, zaś rozpoczynając korzystanie z tych usług jednocześnie akceptuje treść tych regulacji. Korzystanie z rozwiązań portfelowych powoduje naliczenie prowizji właściwej dla danego rozwiązania portfelowego lub dla metody płatności daną kartą płatniczą, zgodnie z taryfą. Do płatności z wykorzystaniem rozwiązań portfelowych zastosowanie mają wszelkie wynikające z umowy/regulaminu postanowienia dotyczące transakcji kartami płatniczymi, w tym te dotyczące reklamacji chargeback.

§ 14

1. Usługodawca serwisu Paynow lub instytucja pośrednicząca przekazuje na rachunek klienta kwoty płatności wykonanych kartą, pomniejszone o należne mu prowizje. Wyjątkiem od tej zasady są sytuacje, gdy:
 - 1/ kupujący zakwestionuje płatność zgodnie z postanowieniami działu regulaminu „Bezpieczeństwo transakcji, odpowiedzialność i potrącenia zwrotne”;
 - 2/ instytucja pośrednicząca anuluje płatność kartą płatniczą;
 - 3/ wystąpią powody odmowy realizacji wypłaty, określone w innych postanowieniach regulaminu.
2. Jeśli zaistnieje któraś z sytuacji opisanych w ust. 1, na skutek której trzeba będzie wdrożyć procedurę rozpatrywania reklamacji, klienta obciążymy kosztem rozpatrzenia reklamacji złożonej przez kupującego. Zwrot kosztów odbędzie się w trybie opisanym w dziale regulaminu „Bezpieczeństwo transakcji, odpowiedzialność i potrącenia zwrotne”.

7. Prawo do serwisu i znaków towarowych

§ 15

1. Klient może posługiwać się znakiem towarowym usługi Paynow:
 - 1/ tylko na potrzeby korzystania z usługi,
 - 2/ jedynie przez okres, w którym obowiązuje umowa.

- Znak towarowy oraz materiały informacyjne dotyczące tego, jak korzystać z usługi, znajdują się na stronie www.paynow.pl.
2. Znakiem towarowym usługi Paynow oraz znakami instytucji pośredniczących (np. VISA, Mastercard) należy posługiwać się zgodnie z otrzymanymi wytycznymi.
 3. Znak serwisu Paynow klient powinien zamieścić na głównej stronie każdego swojego sklepu objętego tą usługą.
 4. Możemy odwołać zgodę na używanie wszystkich lub części znaków towarowych. Nie musimy podawać powodów takiej decyzji.
 5. Na wszelkie inne niż określone w umowie formy promocji oraz reklam z wykorzystaniem znaków towarowych usługi klient musi uzyskać naszą zgodę.
 6. Klient wyraża zgodę byśmy mogli umieszczać na stronie www.paynow.pl lub na innej stronie należącej do Grupy kapitałowej mBanku, logo klienta. W ten sposób jako usługodawca, będziemy mogli poinformować o mającej miejsce współpracy z klientem w zakresie świadczenia usługi Integratora Płatności Paynow.

8. Bezpieczeństwo transakcji, odpowiedzialność i potrącenia zwrotne

§ 16

1. Usługodawca świadczy usługę Paynow, ale nie jest stroną umowy ani w żaden inny sposób nie jest objęty skutkami prawnymi umowy, którą zawiera:
 - 1/ kupujący z instytucją pośredniczącą, na podstawie, której kupujący za pośrednictwem instytucji pośredniczącej stawia mElements do dyspozycji środki celem zapłaty klientowi, w tym umowy, na podstawie której instytucja pośrednicząca w ramach odroczonej płatności udziela kredytu (pożyczki) lub odracza termin zapłaty
 - 2/ kupujący z klientem, a z tytułu której kupujący przekazuje za pośrednictwem instytucji pośredniczącej i serwisu środki klientowi tytułem zapłaty.
2. Odpowiedzialność klienta obejmuje:
 - 1/ prawidłową realizację zobowiązania, które klient wykonuje na rzecz kupującego i za które otrzymuje płatność,
 - 2/ rozpatrzenie ewentualnych roszczeń kupującego. Jeśli roszczenie zostanie zaakceptowane, to klient musi zwrócić:
 - a/ kupującemu – część lub całość kwoty płatności oraz
 - b/ usługodawcy i/lub mBankowi – koszty obrony przed roszczeniami kupujących kierowanymi do niego (np. koszty sądowe, zastępstwa prawnego).
3. mBank, usługodawca, ani żadna instytucja pośrednicząca nie odpowiadają za naruszenia, które wynikają z tego, że klient nie przestrzega zapisów regulaminu lub umowy.
4. mElements nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie zobowiązania instytucji pośredniczącej.
5. Płatność klientowi przez kupującego za pośrednictwem serwisu może zostać zakwestionowana przez kupującego, względnie podważona z innych przyczyn, skutkując obowiązkiem zwrotu kupującemu kwoty zapłaty zgodnie z postanowieniami umowy kupującego z instytucją pośredniczącą oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami o usługach płatniczych, w szczególności o instrumentach płatniczych.
6. Na wezwanie mElements akceptant zobowiązuje się przedstawić, w terminie określonym przez mElements, nie dłuższym niż 3 dni kalendarzowe, wiarygodne potwierdzenie dostarczenia kupującemu towaru lub usługi będącej przedmiotem transakcji, z tytułu której następuje płatność, względnie przyczyn niedostarczenia. W razie nieprzedstawienia potwierdzenia lub informacji o przyczynach niedostarczenia, względnie w razie nieuzasadnionego niedostarczenia towaru lub usługi kupującemu, klient zobowiązuje się zwrócić mElements otrzymaną płatność, a Strony przyjmują, iż klient akceptuje zwrot zapłaty kupującemu. Zwrot następuje poprzez potrącenie wierzytelności mElements o zwrot z wierzytelnością klienta wobec mElements o zapłatę z tytułu innych płatności, względnie wpłacenie brakującej kwoty na rachunek bankowy mElements w terminie 7 dni kalendarzowych od otrzymania od mElements wezwania do zapłaty.
7. Jeśli klient kwestionuje zasadność zakwestionowania przez kupującego zapłaty lub zachodzenie innych okoliczności skutkujących obowiązkiem zwrotu kupującemu kwoty zapłaty, względnie kwestionuje okoliczności przedstawione przez instytucję pośredniczącą jako uzasadnienie, klient zobowiązuje się przedstawić swoje stanowisko wraz z uzasadnieniem. mElements zobowiązuje się przekazać stanowisko klienta instytucji pośredniczącej w terminie 3 dni roboczych od otrzymania stanowiska klienta spełniającego warunki określone w niniejszym postanowieniu.
8. W razie uwzględnienia przez instytucję pośredniczącą przyczyn skutkujących obowiązkiem zwrotu kupującemu zapłaty dokonanej z użyciem serwisu i nieuwzględnienia odmiennego stanowiska klienta, a następnie zwrotnego obciążenia mElements kwotą płatności, klientowi nie przysługuje zapłata za tę płatność bez względu na przyczyny zwrotu, a otrzymana wcześniej podlega zwrotowi. Zwrot następuje poprzez potrącenie wierzytelności mElements o zwrot z wierzytelnością klienta wobec mElements o zapłatę z tytułu innych płatności, względnie wpłacenie brakującej kwoty na rachunek bankowy mElements w terminie 7 dni kalendarzowych od otrzymania od mElements wezwania do zapłaty.
9. mElements nie ponosi odpowiedzialności za skutki wszystkich czynności, w tym złożonych oświadczeń, dokonanych w serwisie z wykorzystaniem loginu klienta oraz przypisanego do niego hasła, w tym za skutki czynności dokonanych przez osoby, którym klient udostępnił login lub hasło oraz złożonych przez osoby nieuprawnione, bez względu na sposób uzyskania przez te osoby loginu lub hasła i dojścia do dokonania czynności oraz bez względu na zawinienie klienta.
10. Jeżeli mElements zobowiązany będzie do zapłaty jakiegokolwiek odszkodowania, kary, opłaty lub grzywny, nałożonych przez instytucje pośredniczące, organizacje kartowe lub uprawnione organy, w związku z

naruszeniem przez klienta regulaminu, przepisów prawa lub umów łączących klienta i kupującego, klient zobowiązuje się niezwłocznie zwrócić mElements równowartość tego odszkodowania, kary, opłaty lub grzywny. Klient zobowiązany jest również pokryć wszelkie udokumentowane koszty, jakie mElements poniósł w związku z powyższymi okolicznościami.

9. Rezygnacja z usługi i wypowiedzenie umowy przez mElements

§ 17

1. Umowę usługi Paynow może wypowiedzieć: klient, mBank (w imieniu mElements) lub mElements. Okres wypowiedzenia to 30 dni. Liczy się go od dnia doręczenia wypowiedzenia stronie. Klient powinien złożyć oświadczenie o rozwiązaniu umowy w formie pisemnej, z podpisami osób uprawnionych do składania oświadczeń woli w zakresie praw i obowiązków majątkowych.
2. Klient powinien przekazać wypowiedzenie do mBanku lub mElements listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub przekazać je do oddziału korporacyjnego mBanku za pokwitowaniem. Za dzień doręczenia oświadczenia uznajemy dzień, w którym odbierze je pracownik odpowiednio mBanku lub mElements.
3. mElements oraz mBank zgodnie dopuszczają, że klient może wypowiedzieć umowę również elektronicznie, o ile taki wniosek klient prześle:
 - 1/ systemem mBank CompanyNet i zatwierdzi go zgodnie z zasadami opisanymi w § 17 ust. 1, lub
 - 2/ nam e-mailem z kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
4. mElements oraz bank mogą wypowiedzieć umowę w formie elektronicznej.
5. Usługę Paynow zamknijemy w ciągu 30 dni od następnego dnia po doręczeniu wypowiedzenia. Wszystkie otrzymane w tym okresie płatności zaksięgujemy na rachunku klienta. Płatności zlecone przed dniem zamknięcia strony transakcji muszą rozliczyć. Wyjątkiem jest sytuacja, w której operacja taka naruszałaby zapisy ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
6. Poza wypadkami wskazanymi w § 12 ust. 3 pkt 3/ regulaminu, mElements może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku:
 - 1/ stwierdzenia powtarzających się nieautoryzowanych płatności kartowych, w tym transakcji oszukańczych przeprowadzonych kartami płatniczymi skradzionymi, zagubionymi lub sfalszowanymi;
 - 2/ stwierdzenia powtarzających się reklamacji chargeback;
 - 3/ stwierdzenia nieprawidłowości w zakresie spełniania przez klienta standardów PCI-DSS, a także w sytuacji odmowy przekazania na rzecz mElements informacji i dokumentów, o których mowa w § 13 ust. 1 pkt 1/ regulaminu, lub odmowy umożliwienia przeprowadzenia kontroli, o której mowa w § 13 ust. 2 regulaminu;
 - 4/ powtarzającej się negatywnej oceny płatności lub klienta przez dział ryzyka mElements;
 - 5/ otwarcia postępowania likwidacyjnego względem klienta.

10. Prowizje i opłaty

§ 18

1. Za usługi płatnicze świadczone w ramach usługi Paynow, usługodawca pobiera prowizje i opłaty zgodnie z taryfą i/lub indywidualnymi ustaleniami z klientem, które zapisano w umowie.
2. Rodzaje i/lub wysokość prowizji i opłat mogą się zmieniać. Zmiany zależą w szczególności od kosztów obsługi operacji usługodawcy, w tym od parametrów rynkowych (takich, jak: stopa inflacji, średnie wynagrodzenie w gospodarce narodowej, nowe podatki, kursy walutowe, referencyjne stawki za poszczególne metody płatności, itp.).
3. Jeśli zmienimy taryfę w zakresie opłat i prowizji dotyczących usługi Paynow, opublikujemy ją pod adresem www.paynow.pl. Udostępnimy także informację o dacie publikacji oraz o dacie wejścia w życie zmian. Za dzień doręczenia zmian w taryfie uważamy ósmy dzień od publikacji zmian na stronie internetowej.
4. Klient zobowiązuje się zapoznawać z informacjami, które mElements publikuje na stronie www.paynow.pl co najmniej raz w tygodniu.
5. Jeśli w ciągu 14 dni od dnia doręczenia nowej taryfy, klient nie oświadczy pisemnie, że nie akceptuje wprowadzonych zmian, uważamy, że je przyjął i obowiązują one strony od dnia wejścia zmian w życie.
6. Jeśli klient oświadczy, że nie akceptuje wprowadzanych zmian w taryfie w terminie podanym w ust. 5, oznacza to wypowiedzenie przez klienta umowy świadczenia usługi Paynow.
7. Faktury za usługę Paynow standardowo klient będzie otrzymywał w systemie Paynow. W uzasadnionych wypadkach możemy je wysyłać na podany przez klienta adres e-mail.

11. Rezerwa

§ 19

1. Jeżeli mElements uzna to za konieczne, w szczególności mając na uwadze przebieg dotychczasowej współpracy stron, historię dotychczasowych płatności lub przeprowadzoną ocenę ryzyka klienta, może zatrzymać środki na stworzenie rezerwy (dalej: „Rezerwa”), utrzymywanej na zabezpieczenie roszczeń mElements wobec klienta, powstałych w związku z realizacją umowy, w tym w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem przez klienta zobowiązań wynikających z umowy, na co klient wyraża zgodę. Roszczenia, o których mowa w zdaniu

- poprzednim, obejmują w szczególności roszczenia powstałe w związku ze ziszczeniem się okoliczności określonych w ust. 10 niniejszego paragrafu.
2. Wysokość Rezerwy ustalana jest przez mElements, przy czym minimalną i maksymalną wysokość rezerwy określa taryfa.
 3. Maksymalny czas trwania Rezerwy określa taryfa.
 4. Jeżeli mElements uruchomi Rezerwę, klient zostanie o tym powiadomiony w formie elektronicznej.
 5. Jeżeli dojdzie do uruchomienia Rezerwy, klient zobowiązany jest do przekazywania mElements kwot na stworzenie Rezerwy do momentu osiągnięcia przez Rezerwę wysokości określonej przez mElements w taryfie. Przekazanie kwot, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje w trybie potrącenia wierzytelności mElements wobec klienta z tytułu zobowiązania klienta, o którym mowa w ust. 1, z wierzytelnością klienta wobec mElements o przekazanie kwoty płatności zgodnie z umową.
 6. Kwoty na stworzenie Rezerwy potrącane są z każdej płatności dokonanej kartami płatniczymi. Procentową wysokość potrąceń z kwoty każdej płatności na stworzenie Rezerwy, określa Taryfa Opłat i Prowizji.
 7. mElements jest uprawniony do utrzymywania Rezerwy, o której mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, a także do rozporządzania według własnego uznania kwotą Rezerwy, do jej wysokości, w każdym momencie.
 8. mElements jest uprawniony do zaspokojenia każdego ze swoich roszczeń wobec klienta z kwoty utworzonej Rezerwy, w zakresie dopuszczonym przez przepisy prawa, z pierwszeństwem przed innymi wierzycielami klienta.
 9. Zaspokojenie roszczeń przez mElements z kwoty Rezerwy następuje poprzez pomniejszenie kwoty Rezerwy o kwotę wierzytelności mElements wobec klienta, o czym mElements informuje klienta w formie elektronicznej.
 10. mElements pomniejsza kwotę Rezerwy w przypadku:
 - a/ braku realizacji transakcji lub niewłaściwego wykonania transakcji;
 - b/ o którym mowa w § 16 ust. 9 regulaminu.
 11. W wypadku zmniejszenia przez mElements kwoty Rezerwy, różnica pomiędzy kwotą Rezerwy przed zmniejszeniem a kwotą Rezerwy po zmniejszeniu jest udostępniana klientowi w formie elektronicznej.
 12. W zakresie, w jakim kwota Rezerwy nie została przeznaczona na zaspokojenie roszczeń mElements wobec klienta, jest ona zwracana klientowi w terminie wskazanym w Taryfie Opłat i Prowizji. Do czasu zwrotu klientowi kwoty Rezerwy w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, mElements jest uprawniony do zaspokajania z kwoty Rezerwy przeznaczonej do zwrotu swoich roszczeń wobec klienta, a w szczególności roszczeń powstałych w związku ze ziszczeniem się okoliczności określonych ust. 7.
 13. Klientowi nie przysługuje roszczenie o wydanie jakichkolwiek korzyści uzyskanych przez mElements w wyniku rozporządzania kwotą Rezerwy.
 14. Postanowienia niniejszego paragrafu nie uchybiają innym sposobom zaspokojenia roszczeń mElements wobec klienta dopuszczonych przez umowę lub przepisy prawa.

12. Zasady świadczenia usługi DCC

§ 20

1. W ramach umowy mElements będzie umożliwiał kupującym dokonywanie płatności kartowych w ramach Usługi DCC.
2. Standardową walutą transakcji w jakiej następuje płatność jest PLN. W przypadku niedokonania wyboru waluty transakcji przez kupującego (posiadacza karty), konieczne jest wykonanie transakcji w PLN.
3. Klient dokona odpowiedniego oznakowania sklepu, zgodnie z wytycznymi oraz przy użyciu logotypów usługi dostarczonych przez mElements.
4. W przypadku realizacji uznań (zwrotów) do transakcji sprzedaży w walucie karty (DCC) może mieć miejsce zmiana kursu waluty dla tych transakcji w stosunku do transakcji podstawowej (uznanie dokonywane po kursie bieżącym).
5. Potencjalne ryzyko reklamacyjne związane ze zmianą kursu walut, o której mowa w ust. 4, ponosi:
 - a) kupujący, jeżeli uznanie (zwrot) jest wynikiem zwrotu towaru lub rezygnacji z usługi, o czym klient zobowiązany jest poinformować kupujących w regulaminie sklepu,
 - b) klient, jeżeli uznanie (zwrot) następuje w wyniku popełnienia przez niego błędu.
6. Obsługa transakcji w ramach Usługi DCC podlega następującym zasadom:
 - a) jeżeli transakcja sprzedaży była wykonana w walucie karty (DCC), to jej uznanie (zwrot) musi być przeprowadzone również w walucie karty (DCC),
 - b) jeżeli transakcja sprzedaży była wykonana w PLN, nie jest możliwe jej uznanie (zwrot) w walucie karty (DCC).
7. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje związane z nieprzebrzeganiem przez klienta zasad zawartych w ust. 2 – 6 ponosi klient.
8. W przypadku naruszenia przez klienta zasad określonych w ustępach 2 – 6, mElements zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi DCC.

13. Zachowanie poufności informacji

§ 21

1. Strony oświadczają, że postanowienia niniejszego paragrafu odnoszą się do wszelkich informacji, w tym technicznych, technologicznych, ekonomicznych, finansowych, handlowych, prawnych, organizacyjnych, danych osobowych i innych informacji każdej ze Stron, otrzymanych lub powierzonych, bądź pozyskanych przez Stronę do korzystania i/lub przetwarzania w związku z realizacją umowy, niezależnie od ich formy, źródła i sposobu pozyskania, zwanych w dalszej części niniejszego paragrafu „Informacjami”.
2. Strony zobowiązują się do zachowania Informacji w tajemnicy przez okres trwania umowy oraz okres 5 (pięciu) lat od daty ustania jej obowiązywania. W szczególności Strony zobowiązują się do:
 - 1/ wykorzystywania Informacji otrzymanych od drugiej Strony tylko i wyłącznie w celu realizacji umowy,
 - 2/ zapewnienia takich warunków przetwarzania Informacji otrzymanych od drugiej Strony, aby w czasie realizacji umowy, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu uniemożliwić osobom nieuprawnionym dostęp do Informacji. Prawo dostępu do Informacji może być nadane jedynie tym pracownikom Stron, dla których prawo to jest niezbędne w celu realizacji niniejszej Umowy,
 - 3/ powstrzymania się od kopiowania, powielania bądź jakiegokolwiek rozpowszechniania Informacji dotyczących drugiej Strony lub jakiegokolwiek ich części, za wyjątkiem przypadków, gdy jest to niezbędne do realizacji niniejszej Umowy.
3. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, jak również ustania celu przetwarzania Informacji z innych powodów, Strony zobowiązane będą zwrócić lub na żądanie zniszczyć wszystkie dokumenty zawierające Informacje, wraz z kopiami oraz usunąć Informacje z wszystkich nośników, oprogramowania i urządzeń wykorzystywanych do ich przetwarzania.
4. Strony zobowiązują się do niezwłocznego wzajemnego powiadamiania o każdym znanym Stronom przypadku naruszenia postanowień niniejszego paragrafu, a także do umożliwienia Stronie przekazującej Informacje przeprowadzenia na każde jej żądanie kontroli w zakresie przestrzegania postanowień niniejszej klauzuli przez drugą Stronę.
5. Postanowienia ust. 1 – 4 niniejszej klauzuli nie będą miały zastosowania odnośnie jakiegokolwiek Informacji bądź jej części przekazanych przez Strony, jeżeli:
 - 1/ informacja jest opublikowana, znana lub oficjalnie podana do publicznej wiadomości bez naruszania postanowień umowy i przepisów prawa, lub
 - 2/ Informacja została prawnie przekazana przez osobę trzecią, bez naruszania jakichkolwiek zobowiązań o jej nie ujawnianiu w stosunku do Stron umowy, lub
 - 3/ Informacja została ujawniona przez jedną ze Stron za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony, lub
 - 4/ ujawnienie Informacji jest wymagane na mocy obowiązujących przepisów prawa.W przypadkach wątpliwych ciężar udowodnienia, że okoliczności wymienione w pkt. 1-3 powyżej miały rzeczywiście miejsce spoczywa na Stronie, która Informacje te ujawniła.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają możliwości informowania osób trzecich przez Strony o fakcie zawarcia Umowy.

14. Zmiany regulaminu

§ 22

1. Usługodawca może zmienić postanowienia regulaminu podczas trwania umowy.
2. Nowy tekst regulaminu lub zawiadomienie o zmianach – z informacją o dacie wejścia w życie – przekazujemy klientowi w formie:
 - 1/ linku na stronie logowania do systemu mBank CompanyNet lub na stronie portalu usługi Paynow oraz
 - 2/ publikacji na stronie www.paynow.pl.
3. Za dzień doręczenia klientowi zmian regulaminu uważamy ósmy dzień od ich publikacji pod adresem www.paynow.pl.
4. Klient co najmniej raz w tygodniu zobowiązuje się zapoznawać z informacjami publikowanymi:
 - 1/ na stronie logowania do systemu mBank CompanyNet,
 - 2/ pod adresami www.mbank.pl/aktualnosci/msp-korporacje oraz www.paynow.pl.
5. Jeśli klient nie przyjmuje nowych postanowień regulaminu, powinien złożyć pisemną odmowę. Ma na to 14 dni od doręczenia nowego tekstu regulaminu lub zawiadomienia. Odmowa oznacza wypowiedzenie umowy.
6. Jeśli klient nie złoży odmowy przyjęcia nowych postanowień regulaminu w terminie 14 dni od ich doręczenia, uznajemy, że je przyjął.

15. Reklamacje

§ 23

1. Klient może złożyć reklamację na usługi, które świadczy mElements lub instytucja pośrednicząca na podstawie umowy:
 - 1/ w każdym oddziale mBanku, który obsługuje klientów korporacyjnych. Listę takich oddziałów z adresami podajemy na stronie internetowej mBanku,
 - 2/ pisemnie, ustnie (telefonicznie albo podczas kontaktu z naszym pracownikiem) oraz

- 3/ elektronicznie, w szczególności przez system mBank CompanyNet – w formie "Wiadomości do Banku_Reklamacja".
2. Reklamacje należy składać zgodnie z Regulaminem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w mElements S.A., który jest dostępny na stronie usługodawcy (adres internetowy: www.paynow.pl). Każda reklamacja powinna zawierać:
 - 1/ oznaczenie zgłaszającego reklamację (w przypadku osób fizycznych: imię i nazwisko; w pozostałych przypadkach: nazwę osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, ale posiadającej zdolność prawną);
 - 2/ adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej;
 - 3/ opis nieprawidłowości ze wskazaniem informacji na temat transakcji: numer transakcji, datę transakcji, kwotę transakcji;
 - 4/ załączniki, jeżeli konieczność ich dołączenia wynika z Regulaminu Usługi lub z powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 5/ oczekiwania klienta co do sposobu rozwiązania reklamacji.
3. Usługodawca rozpatruje reklamacje w możliwie najkrótszym czasie. Termin ten nie powinien przekraczać 15 dni roboczych od dnia, kiedy otrzyma reklamację. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i odpowiedź w terminie, usługodawca może wydłużyć czas na odpowiedź do maksymalnie 35 dni roboczych. Usługodawca powiadomi o tym klienta. Gdy usługodawca rozpatrzy reklamację, zawiadomi klienta o jej wyniku. Na reklamację usługodawca odpowiada pisemnie albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
4. Jeśli usługodawca nie uwzględni roszczeń reklamacyjnych, klient może wystąpić o ponowne rozpatrzenie jego sprawy. Odwołanie klient składa pisemnie w ciągu 14 dni od daty, kiedy otrzymał odpowiedź na reklamację i podaje w nim dane z ust. 2.
5. Usługodawca nie rozpatruje reklamacji na usługi świadczone przez podmiot będący dostawcą finansowania w ramach płatności odroczonej.

16. Postanowienia końcowe

§ 24

1. mElements jest administratorem danych osobowych.
2. mElements będzie przetwarzać dane osobowe klienta:
 - a. aby rozpatrzyć wniosek i uruchomić usługę. Bez tych danych nie może tego zrobić.
 - b. aby przysyłać klientowi materiały marketingowe usług i produktów:
 - i. własnych mElements oraz spółek z Grupy kapitałowej mBanku S.A. Wykaz spółek znajduje się na stronie www.mbank.pl, w zakładce Grupa mBanku S.A.
 - ii. podmiotów współpracujących z mElements (materiały przesłemy za jego zgodą).
 - c. na potrzeby prowadzonej działalności, w tym w celach:
 - i. statystycznych i analitycznych,
 - ii. budowy, monitorowania i zmiany modeli ryzyka operacyjnego,
 - iii. obsługi reklamacji,
 - iv. archiwizacji,
 - v. spełniania obowiązków, które na nas ciążyą, gdyż wynikają z przepisów prawa, w tym np. dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy.
3. Możemy przetwarzać dane klienta w sposób automatyczny aby wykonywać umowę. Klient ma prawo odwołać się od naszej automatycznej decyzji (przesyłając e-mail na adres iod@melements.pl).
4. W celu wykonywania umowy oraz realizowania praw i obowiązków, które wynikają z przepisów prawa, dane osobowe mElements może przekazywać do:
 - a. instytucji upoważnionych do przetwarzania danych, w ramach nadzoru nad mElements, np. KNF,
 - b. podmiotów, które pośredniczą w dokonywaniu płatności (np. Visa, Mastercard, Autopay, czy Worldline Financial Services (Europe) S.A.), celem umożliwienia realizacji płatności kartowej czy też nadania merchant ID przez organizację kartową;
 - c. podmiotów uczestniczących w procesie świadczenia usługi (np. mBank S.A.),
 - d. podmiotów, którym powierzamy wykonywanie usług na naszą rzecz (np. firmy kurierskie).
 - e. więcej informacji na temat podmiotów, które biorą udział w procesie przetwarzania Twoich danych, znajdziesz na naszej stronie internetowej www.paynow.pl.
5. Dane klienta mElements będzie przetwarzać:
 - a. przez 6 miesięcy od daty wycofania wniosku, jeżeli nie doszło do podjęcia obsługi wniosku i rozpoczęcia weryfikacji wniosku i klienta,
 - b. przez czas niezbędny do zawarcia a następnie realizacji umowy oraz po rozwiązaniu umowy przez okres niezbędny do wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa – do czasu wygaśnięcia obowiązków przechowywania danych określonych tymi przepisami,
 - c. w przypadku niewywiązania się z zobowiązań umownych bądź wystąpienia roszczeń – przez czas niezbędny do dochodzenia roszczeń i obrony przed nimi, do momentu ich przedawnienia.
6. Po upływie tego okresu mElements zanonimizuje te dane.
7. Za pośrednictwem e-mail klient:
 - a. ma prawo do dostępu i sprostowania swoich danych oraz ich przeniesienia.
 - b. może żądać ich usunięcia, ograniczenia lub wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania.
8. Klient ma również prawo wnieść skargę do organu nadzorczego w zakresie ochrony swoich danych.

9. Wszystkie zgody klient może zmienić lub odwołać za pośrednictwem e-mail. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania przed jej wycofaniem. Więcej informacji na temat zasad przetwarzania danych, w tym uprawnień klienta znajduje się w Polityce Prywatności mElements S.A. na stronie www.paynow.pl

§ 25

1. W sprawach nieuregulowanych umową lub regulaminem usługi Paynow zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Do Regulaminu i Umowy przepisów art. 66¹ §1-3 kodeksu cywilnego nie stosuje się.
3. Do transakcji zawieranych przez użytkownika usługi, a także umowy i regulaminu, nie stosuje się podanych przepisów z ustawy o usługach płatniczych (dalej jako UUP): w całości Działu II (z wyłączeniem art. 32a), art. 34-37, art. 40 ust. 3-4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48, art. 51, art. 144-146, lub jeżeli będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy.

§ 26

Regulamin zgodnie z art. 384 Kodeksu cywilnego ma charakter wiążący.