

Regulamin świadczenia usług Polskich ePłatności

I. Definicje

1. **Agent Rozliczeniowy** – dostawca prowadzący działalność w zakresie świadczenia usługi płatniczej, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 5 ustawy o usługach płatniczych.
2. **Polskie ePłatności** - Polskie ePłatności spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Tajęcinie, adres: Tajęcina 113, 36-002 Jasionka, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru pod numerem KRS: 0000227278, NIP 5862141089 i REGON 220010531, o kapitale zakładowym w wysokości 12.000.000 zł, w całości opłaconym (zwana dalej Agentem Rozliczeniowy lub AG).
3. **Sprzedawca** – przedsiębiorca, będący osobą fizyczną, osobą prawną bądź jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wyposażoną w zdolność prawną, który sprzedaje towary lub świadczy usługi za pośrednictwem Internetu i który zawarł z Agentem Rozliczeniowym Umowę.
4. **Bramka Płatnicza** – oznacza funkcjonującą aplikację, która jest powiązana z centrami autoryzacyjnymi, bankami i innymi instytucjami finansowymi i która pozwala na przekazywanie danych do systemów informatycznych tych instytucji w celu zrealizowania internetowych transakcji płatniczych (np. płatności kartą kredytową, płatności MOTO i on-line, bankowe przelewy internetowe, PayPal) inicjowanych przez Klientów.
5. **Usługa acquiring** – usługa płatnicza w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych polegająca na umożliwianiu wykonania transakcji płatniczych, zainicjowanych przez Sprzedawcę lub za jego pośrednictwem, instrumentem płatniczym Klienta, w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do Instytucji Pośredniczącej zleceń płatniczych (Płatności), mających na celu przekazanie Sprzedawcy należnych mu środków, z wyłączeniem czynności polegających na jej rozliczaniu i rozrachunku w ramach systemu płatności w rozumieniu ustawy o ostateczności rozrachunku.
6. **Chargeback** – obciążenie zwrotne, czyli zakwestionowanie przez Klienta Płatności dokonanej przy użyciu karty kredytowej, skierowane do Instytucji Pośredniczącej będącej wystawcą tej karty lub jej operatorem i w następstwie tego polegające na obciążeniu Sprzedawcy wartością reklamowanej transakcji lub jej częścią.
7. **Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
8. **Instytucja Pośrednicząca** – instytucja, która uczestniczy w przekazaniu przez Klienta środków płatniczych na rzecz Sprzedawcy w celu realizacji Płatności, w szczególności banki, agenci rozliczeniowi, podmioty prowadzące systemy płatności, Organizacje Kartowe, instytucje pieniądza elektronicznego.
9. **Organizacja Kartowa** – podmiot określający zasady wydawania i akceptowania kart płatniczych, w szczególności Visa, MasterCard, American Express, JCB, Diners Club, Maestro.

10. **Klient** – podmiot, który dokonuje zapłaty za towary lub usługi oferowane przez Sprzedawcę na jego stronie internetowej.
11. **Konto Sprzedawcy** – oznacza podstronę systemu informatycznego Agenta Rozliczeniowego przypisaną do Sprzedawcy, do której uzyskuje on dostęp za pośrednictwem strony internetowej <https://merchant.pep.pl> wyłącznie z użyciem poprawnego identyfikatora i hasła; Konto Sprzedawcy stanowi obszar administracyjny, który umożliwi Sprzedawcy zarządzanie danymi związanymi z Płatnościami oraz komunikowanie się AG ze Sprzedawcą i jednocześnie może stanowić księgowy rachunek rozliczeniowy – w przypadku świadczenia przez AG na rzecz Sprzedawcy usług acquiringu.
12. **Usługi** – wszelkie świadczenia realizowane przez Agenta Rozliczeniowego na rzecz Sprzedawcy na podstawie Umowy, w tym w szczególności usługi płatnicze, usługi powiązane z Bramką Płatniczą oraz Kontem Sprzedawcy.
13. **Płatność** – transakcja płatnicza on-line zainicjowana przez Klienta poprzez Bramkę Płatniczą i dokonana w celu zapłaty Sprzedawcy za towary lub usługi zakupione poprzez stronę internetową Sprzedawcy.
14. **Refund** – zwrot środków na rzecz Klienta inicjowany przez Sprzedawcę, a realizowany przez AG.
15. **Reversal** – zwrot środków z dokonanej Płatności zainicjowany przez Klienta lub Instytucję Pośredniczącą, w szczególności w związku z brakiem zgody Klienta na dokonanie Płatności, cofnięciem uprzednio wyrażonej zgody, niezgodnością danych Klienta lub rachunku płatniczego.
16. **Resale** – ponowna Płatność (przy płatnościach kartą płatniczą, poprzez PayPal, direct debit) zainicjowana przez Sprzedawcę poprzez Bramkę Płatniczą na podstawie identyfikatora transakcji z pierwotnej Płatności Klienta, podczas której Klient wyraził zgodę na kolejne Płatności.
17. **Rezerwa Krocząca** – (ang. rolling reserve) określony procent środków zgromadzonych na Koncie Sprzedawcy wyłączonych z możliwości dysponowania nimi przez Sprzedawcę przez określony czas celem zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Agenta Rozliczeniowego lub Instytucji Pośredniczącej względem Sprzedawcy.
18. **Umowa Główna** – umowa ramowa o świadczenie usług płatniczych zawarta przez Agenta Rozliczeniowego ze Sprzedawcą, będące integralną częścią Umowy.
19. **Warunki Handlowe** – uzgodnione ze Sprzedawcą, szczegółowe postanowienia Umowy opisujące szczegółowy zakres, sposób i miejsce (stronę internetową) świadczonych Usług oraz ich ceny.
20. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług Agenta Rozliczeniowego opisujący ogólne zasady realizacji Usług oraz obsługi i prowadzenia Bramki Płatniczej oraz Konta Sprzedawcy, będący integralną częścią Umowy.
21. **Polityka Prywatności** – dokument przedstawiający informacje dotyczące ochrony danych osobowych u Agenta Rozliczeniowego, znajdujący się pod adresem: [Polityka prywatności – PeP Online](#).
22. **Umowa** – całość dokumentów i utrwalonych ustaleń składających się na zawartą pomiędzy Sprzedawcą a Agentem Rozliczeniowym umowę, w tym Umowa Główna, Warunki Handlowe, niniejszy Regulamin i Polityka Prywatności, a także dowolne dokonane na ich podstawie uzupełnienia, załączniki, zmiany, modyfikacje, rozszerzenia i poprawki dotyczące świadczonych Usług.

II. Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem Regulaminu jest określenie zasad współpracy między Sprzedawcą a Agentem Rozliczeniowym w zakresie korzystania przez Sprzedawcę z Usług umożliwiających Sprzedawcy przyjmowanie środków pieniężnych od Klientów za towary lub usługi nabyte przez nich poprzez stronę internetową Sprzedawcy.
2. AG oświadcza, że Usługi nie stanowią czynności bankowych.
3. AG oświadcza, że wdrożył procedury dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz że podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz Narodowego Banku Polskiego w zakresie świadczonych usług płatniczych.

III. Usługi Agenta Rozliczeniowego

1. Usługi Agenta Rozliczeniowego polegają na udostępnieniu Sprzedawcy Bramki Płatniczej w modelu SaaS (Software-as-a-Service) w celu umożliwienia realizowania Płatności za pośrednictwem Instytucji Pośredniczących. Listę kanałów płatności udostępnianych Sprzedawcy w ramach Usługi z którą zintegrowana ma być Bramka Płatnicza, Strony określają w Umowie lub w Koncie Sprzedawcy.
2. W ramach Usług AG w szczególności:
 1. udostępnia jedną z dwóch metod integracji strony internetowej Sprzedawcy z Bramką Płatniczą, poprzez umożliwienie przekierowania Klienta — za pośrednictwem Bramki Płatniczej — ze strony internetowej Sprzedawcy na stronę internetową AG, na której znajduje się bezpieczny formularz „Secure Form” lub poprzez umożliwienie przesłania wszystkich danych wprowadzonych przez Klienta na stronie internetowej Sprzedawcy do systemu AG za pośrednictwem API Agenta Rozliczeniowego;
 2. umożliwia Sprzedawcy:
 1. przesyłanie danych dotyczących Płatności z systemów AG do odpowiedniej Instytucji Pośredniczącej, która następnie umożliwi realizację Płatności (np. w przypadku płatności kartą kredytową, polecenia zapłaty) lub;
 2. przekierowanie Klienta na stronę internetową odpowiedniej Instytucji Pośredniczącej, która umożliwi zrealizowanie Płatności (np. w przypadku polecenia przelewu, giropay);
 3. jeśli Płatność nie zostanie odrzucona przez właściwą Instytucję Pośredniczącą, środki pieniężne zostaną przekazane na właściwy rachunek płatniczy Sprzedawcy, w terminach i na zasadach określonych w dokumentach Umowy, zaś wynik transakcji zostanie zarejestrowany na Koncie Sprzedawcy;
 4. zakłada Sprzedawcy Konto Sprzedawcy; Konto to pozwala na zarządzanie i administrowanie danymi transakcyjnymi, w tym: podgląd list przeprowadzonych Płatności, list autoryzacji i błędów sprzedaży, list różnych rodzajów zwrotu środków: Refundów, Reversali i Chargebacków; składanie poleceń

- realizacji Refundów i Resale'i; jeśli AG świadczy na rzecz Sprzedawcy usługę acquiringu, Konto Sprzedawcy pozwala również na rejestrowanie informacji o zgromadzonych przez AG środkach pochodzących z Płatności zrealizowanych z wykorzystaniem Bramki Płatniczej;
5. umożliwia Sprzedawcy przyjmowanie środków pieniężnych z wykorzystaniem różnych kanałów płatności, typu płatności kartą płatniczą, direct debit, giropay, PayPal, iDEAL, internetowe przelewy bankowe, SOFORT Banking.
3. Agent Rozliczeniowy zakłada Konto Sprzedawcy i dostarcza Sprzedawcy stosowny identyfikator i hasło, identyfikator i hasło do API oraz inne dane potrzebne do obsługi formularza Secure Form. Sprzedawca ma obowiązek dbać, by jego identyfikator i hasła pozostawały poufne, w szczególności nie może udostępniać ich osobom nieuprawnionym.
 4. Udostępniane Usługi działają prawidłowo w najbardziej aktualnych przeglądarkach internetowych: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Safari, Chrome i Opera.
 5. Dostęp do Usług może być zmieniony, zawieszany częściowo lub w całości w niezbędnym zakresie w przypadkach uzasadniających podjęcie takich działań, m.in. w celu zapewnienia bezpieczeństwa i stabilności środowiska Usług, w związku ze zmianą obowiązujących przepisów prawa, na potrzeby napraw, konserwacji, wprowadzenia niezbędnych adaptacji, zmian i rozbudowy oprogramowania lub aplikacji, podjęcia działań mających na celu zlokalizowanie i usunięcie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usług. Przerwy lub ograniczenia w świadczeniu Usług w przypadkach wyżej wskazanych uznaje się za zgodne z i dopuszczalne w ramach Umowy i nie rodzą odpowiedzialności AG względem Sprzedawcy. Wyłączywszy przypadki zawieszenia Usługi wynikającej z niezaplanowanych i niemożliwych do przewidzenia zakłóceń Usług, AG będzie informował Sprzedawcę o zawieszeniu Usług ze stosownym wyprzedzeniem. W miarę możliwości wszelkie prace konserwacyjne będą prowadzone w godzinach nocnych.

IV. Prawa i obowiązki Agenta Rozliczeniowego

1. Agent Rozliczeniowy zobowiązuje się do:
 1. zapewnienia Sprzedawcy dostępu do Usług przez okres trwania Umowy – na zasadach określonych w Regulaminie, w tym poprzez dostarczenie identyfikatora i haseł;
 2. bieżącego informowania Sprzedawcy o Płatnościach realizowanych poprzez Bramkę Płatniczą, w szczególności poprzez Konto Sprzedawcy;
 3. przekazywania na wskazany przez Sprzedawcę rachunek płatniczy zgromadzonych na jego rzecz środków z tytułu poprawnie zrealizowanych Płatności za pośrednictwem Bramki Płatniczej, jeżeli AG świadczy w ramach Umowy usługę acquiringu;
 4. przekazania Sprzedawcy wszelkich niezbędnych informacji do skutecznego zintegrowania jego strony internetowej z Bramką Płatniczą, w tym w zakresie umieszczenia odpowiednich logo oraz znaków AG oraz Instytucji Pośredniczących, a także do zapewnienia



- wsparcia technicznego w tym zakresie.
2. AG ma prawo żądać od Sprzedawcy potwierdzenia, że Sprzedawca dostarczył towar lub zrealizował usługę, za które została dokonana Płatność.
 3. AG ma prawo składać Sprzedawcy oświadczenia za pośrednictwem Konta Sprzedawcy w formie stosownych komunikatów. Oświadczenie złożone w tej formie staje się skuteczne z chwilą jego umieszczenia w Koncie. Uprawnienie, o którym mowa w niniejszym podpunkcie, nie dotyczy oświadczeń Agenta Rozliczeniowego w sprawach rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy oraz zawierania aneksów do Umowy, w których to przypadkach strony będą składać do siebie oświadczenia w formie pisemnej.
 4. AG jest uprawniony, a Sprzedawca zgadza się, aby w każdym czasie, to jest przed i po zawarciu Umowy, AG miał prawo do:
 1. podejmowania czynności w celu identyfikacji Sprzedawcy i stosowania uzależnionych od oceny ryzyka odpowiednich środków weryfikacji jego tożsamości
 2. podejmowania czynności w celu uzyskania przez Dostawcę danych dotyczących tożsamości Sprzedawcy, w tym osób go reprezentujących,
 3. monitorowania stosunków gospodarczych ze Sprzedawcą, w tym badania przeprowadzanych Płatności w celu zapewnienia, że przeprowadzane Płatności są zgodne z wiedzą Dostawcy o Sprzedawcy i profilem jego działalności oraz z ryzykiem,
 4. uzyskiwania informacji dotyczących celu i zamierzonego przez Sprzedawcę charakteru stosunków gospodarczych oraz dodatkowych informacji pozwalających Dostawcy dokonać oceny Sprzedawcy, Transakcji lub Płatności, w tym danych posiadanych przez Sprzedawcę w granicach dopuszczanych przez przepisy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, ochronie danych osobowych oraz tajemnicy przedsiębiorstwa,
 5. dokonywania oceny przestrzegania przez Sprzedawcę postanowień Umowy,
 6. dokonywania oceny wykonywania przez Sprzedawcę względem Klientów zobowiązań powstałych z tytułu Transakcji oraz weryfikacji sposobu obsługi tych Transakcji.

V. Prawa i obowiązki Sprzedawcy

1. Sprzedawca zobowiązuje się:
 1. korzystać z Usług zgodnie z obowiązującym prawem oraz wszystkimi dokumentami składającymi się na treść Umowy;
 2. wykorzystywać Usługi do przyjmowania Płatności wyłącznie za towary lub usługi należące do tych kategorii, które zostały zgłoszone do AG i przez niego zaakceptowane oraz są oferowane przez Sprzedawcę na stronach internetowych zaakceptowanych uprzednio przez AG;
 3. oferować możliwość dokonywania Płatności przy użyciu Bramki Płatniczej tylko w tych walutach i tymi kanałami płatności, które zostały objęte Umową;
 4. regularnie przeglądać i kontrolować Płatności inicjowane przy wykorzystaniu Bramki Płatniczej i niezwłocznie powiadamiać AG

- o podejrzaniach nieautoryzowanej aktywności, w szczególności nieautoryzowanej lub nieprawidłowo dokonanej Płatności;
5. umieścić na swojej stronie internetowej logotyp Agenta Rozliczeniowego, będący jednocześnie odnośnikiem do głównej strony Bramki Płatniczej, i utrzymać taki stan rzeczy przez okres obowiązywania Umowy, a także logo Instytucji Pośredniczących oraz systemów płatności, których kanały płatności Sprzedawca wybrał do przyjmowania Płatności;
 6. utrzymywać swoją stronę internetową zintegrowaną z Bramką Płatniczą i połączenie z Internetem oraz terminowo i z należytą starannością realizować wszystkie zamówienia na towary lub usługi przez siebie sprzedane;
 7. w sposób bezpieczny zbierać, przechowywać i przekazywać stosowne informacje na temat transakcji i Klientów, chronić dostępu do takich informacji i stosować się do wytycznych AG w zakresie podejmowania działań mających zapewnić bezpieczeństwo i spójność Usług.
2. W przypadku świadczenia na rzecz Sprzedawcy usług acquiringu, Sprzedawca upoważnia AG do przyjmowania środków pieniężnych ze zrealizowanych Płatności za pośrednictwem Bramki Płatniczej, w celu ich przekazania Sprzedawcy. Sprzedawca obowiązany jest ustalić z Klientem w umowie moment wykonania przez Klienta świadczenia pieniężnego względem Sprzedawcy uwzględniający powyższe pośrednictwo w przepływie środków pieniężnych.
 3. Sprzedawca zobowiązuje się nie akceptować Płatności od Klienta przed realizacją świadczenia na jego rzecz, chyba że Klient wyraził zgodę na otrzymanie świadczenia przedpłaconego, a Sprzedawca niezwłocznie poinformował Klienta o terminie realizacji świadczenia.
 4. Sprzedawca ma obowiązek prowadzenia swojej strony internetowej zintegrowanej z Bramką Płatniczą w przynajmniej jednym języku europejskim oraz utrzymywania na niej następujących informacji:
 1. nazwę (w tym nazwę potocznie używaną) Sprzedawcy oraz dane teleadresowe, w tym dokładny adres siedziby oraz jego oddziałów i numer telefonu,
 2. szczegółowy opis towarów oraz usług oferowanych przez Sprzedawcę poprzez swoją stronę internetową,
 3. politykę ochrony danych osobowych Klientów, w tym informację o przekazywaniu danych osobowych Klientów do AG w związku z realizacją Płatności,
 4. regulamin dostawy towarów lub świadczenia usług zawierający informację, iż Płatności dokonywane kanałami płatności ustalonymi w Umowie są przetwarzane przez AG, oraz określający: zasady dostawy towarów/usług, zasady zwrotu towarów, zwrotu środków za zamówione towary/usługi w przypadku uznania reklamacji Klienta, procedurę reklamacyjną w tym dane kontaktowe (adres e-mail lub numer telefonu) do biura obsługi klienta,
 5. informację o walucie rozliczeń, wszelkich pobieranych opłatach, w tym za dostawę, opakowanie, podatki;
 6. w przypadku gdy strony internetowe lub usługi Sprzedawcy są udostępniane na okres testowy, Sprzedawca ma obowiązek informowania Klienta w odpowiednim czasie, kiedy okres testowy się kończy i kiedy powstaje obowiązek uiszczenia płatności, jak również



- wskazania, w jaki sposób Klient może zrezygnować z usługi;
7. po złożeniu zamówienia przez Klienta oraz udanej autoryzacji Płatności – poinformować o tym fakcie Klienta pisemnie lub w formie elektronicznej zgodnie z otrzymanym od AG komunikatem;
 8. wszelkie inne informacje wymagane przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi świadczenia usług drogą elektroniczną, sprzedażą na odległość, prawem konsumenckim.
5. Sprzedawca obowiązany jest nie akceptować Płatności, jeśli ma uzasadnione podejrzenia, że dany instrument płatniczy jest wykorzystywany przez osobę nieuprawnioną lub Płatność jest dokonywana niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności dla realizacji celów niezgodnych z prawem.
 6. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznego informowania AG o wszelkich zmianach dotyczących przedmiotu działalności Sprzedawcy, formy prawnej, adresu, danych bankowych, rodzaju towarów/usług przez niego oferowanych, zmianach w strukturze właścicielskiej Sprzedawcy, istotnych zmianach w polityce prywatności lub regulaminach dostawy towarów lub świadczeniu usług. Sprzedawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody poniesione przez AG lub Instytucje Pośredniczące w wyniku zaniechania niezwłocznego przekazania AG informacji o powyższych zmianach.
 7. W przypadku otrzymania przez Sprzedawcę od AG danych osobowych Klienta, Sprzedawca może przetwarzać te dane wyłącznie w celu realizacji zobowiązania wynikającego ze zrealizowanych Płatności, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa (np. zgoda Klienta, żądanie uprawnionych organów państwowych).
 8. Sprzedawca zobowiązany jest do przechowywania dokumentów potwierdzających spełnienie świadczenia stanowiącego podstawę Płatności oraz wszystkich innych dokumentów związanych z transakcją (kosztorysy, faktury, dowody dostarczenia itp.) przez okres co najmniej 2 lat od daty zrealizowania Płatności oraz do ich niezwłocznego dostarczenia na każde żądanie AG. Postanowienie to obowiązuje również po rozwiązaniu Umowy.

VI. Zakazane praktyki

1. Zabrania się Sprzedawcy podejmowania następujących działań i praktyk:
 1. używanie Usług Agenta Rozliczeniowego w sposób, który narusza obowiązujące przepisy prawa, dobre obyczaje lub narusza prawa osób trzecich; w szczególności Usługi nie mogą być wykorzystywane do sprzedaży towarów lub usług, których sprzedaż jest zabroniona przez prawo, lub których sprzedaż AG zakazuje w swych politykach z wykorzystaniem Bramki Płatniczej, lub których zawartość jest nieetyczna, lub w przypadku, gdy sprzedaż jest reglamentowana, a Sprzedawca nie posiada odpowiedniej licencji (zezwoleń);
 2. sublicencjonowanie, wynajmowanie, oddawanie w leasing lub inne oddawanie do korzystania którejkolwiek części Usług osobom trzecim;
 3. dostarczanie informacji, które są fałszywe, niedokładne lub wprowadzające w błąd;
 4. odmowa lub uchylanie się od potwierdzenia swojej tożsamości lub jakiegokolwiek informacji dostarczonej AG;



5. usiłowanie nielegalnego czerpania zysków z dwóch źródeł, w szczególności poprzez odebranie lub próbę odebrania środków zarówno od Agenta Rozliczeniowego, jak i Instytucji Pośredniczącej za tę samą transakcję;
 6. prowadzenie działalności lub wykorzystywanie Usług w sposób, który może skutkować reklamacjami, sporami, Chargebackami, opłatami, karami i innymi obciążeniami dla AG, Sprzedawcy lub osób trzecich;
 7. podejmowanie działań lub zaniechania, które mogą narazić AG na ryzyko kredytowe, ryzyko oszustwa, niedotrzymania obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu lub innych ustawowych obowiązków lub nagły wzrost ryzyka (oceniane według procedur przyjętych u Agenta Rozliczeniowego w oparciu o dostępne dla niego informacje);
 8. podejmowanie działań mających na celu poznanie fragmentów lub całości kodu źródłowego AG;
 9. podejmowanie jakichkolwiek działań, w efekcie których strona internetowa AG lub dowolna inna część infrastruktury AG będzie obciążana w nieuzasadniony lub nieproporcjonalnie duży sposób.
2. Zakazane jest umieszczanie na stronach internetowych Sprzedawcy służących do przyjmowania Płatności treści, które byłyby niezgodne z przepisami prawa lub które zostały zakazane przez Instytucję Pośredniczącą.

VII. Płatności

1. Agent Rozliczeniowy stwierdziwszy poprawność dokonania Płatności przez Klienta informuje automatycznie Sprzedawcę o tej Płatności umieszczając stosowny komunikat w Koncie Sprzedawcy. Sprzedawca zobowiązuje się nie zgłaszać żadnych roszczeń względem Klientów w związku z udostępnieniem przez AG Płatności Sprzedawcy z opóźnieniem.
2. Płatność potwierdzona przez AG nie może być samodzielnie anulowana ani przez Klienta ani przez Sprzedawcę za wyjątkiem przypadków Refundów, Chargebacków i Reversali.
3. W przypadku świadczenia usług acquiringu przez AG, środki zgromadzone na Koncie Sprzedawcy udostępniane są do wypłaty Sprzedawcy na zasadach oraz w trybie określonych w Umowie Głównej, nie wcześniej jednak niż z chwilą otrzymania tych środków przez AG na własny rachunek bankowy. Jeżeli jednak w Warunkach Handlowych uzgodnione zostaną wypłaty codzienne środków przysługujących Sprzedawcy z tytułu Płatności zrealizowanych w ciągu ostatnich 24 godzin do godz. 12.00 (czasu polskiego) w dniu, w którym środki mają zostać Sprzedawcy wypłacone zgodnie z Umową, możliwe jest dokonanie przez AG wypłat na rzecz Sprzedawcy tytułem takich Płatności pomimo braku otrzymania tych środków przez AG na własny rachunek bankowy. Dla uniknięcia wątpliwości postanowienie niniejsze nie narusza Umowy Głównej oraz Warunków Handlowych, które mogą ustalać szczegółowe, dalej idące warunki wypłat AG na rzecz Sprzedawcy niż opisane w Regulaminie.
4. Z tytułu świadczonych na rzecz Sprzedawcy Usług Agent Rozliczeniowy pobiera opłaty na zasadach oraz w wysokości określonej w Warunkach



Handlowych. AG nie pobiera żadnych opłat od Klientów.

5. Wszelkie opłaty i prowizje pobrane przez AG potwierdzone są fakturą wystawianą przez AG. Sprzedawca wyraża zgodę na otrzymywanie od AG faktur w formie elektronicznej. Faktury umieszczone są w odpowiedniej zakładce Konta Sprzedawcy w ustalonych w Warunkach Handlowych terminach wypłaty środków z Płatności.
6. Wszelkie zlecenia płatnicze, których realizacja wymaga przewalutowania, wykonywane są z zastosowaniem kursów wymiany (kupna lub sprzedaży) z „Tabeli kursów walut AG” obowiązujących u Agenta Rozliczeniowego w momencie przyjęcia zlecenia wypłaty do realizacji przez AG. „Tabela kursów walut AG” dostępna jest w Koncie Sprzedawcy.
7. W przypadku świadczenia przez Agenta Rozliczeniowego na rzecz Sprzedawcy usług acquirigu, łączna suma środków przeznaczonych do wypłaty Sprzedawcy widoczna jest w Koncie Sprzedawcy.
8. Wszelkie zwroty środków na rzecz Klientów z tytułu zrealizowania danej Płatności, podlegają następującym zasadom:
 1. za zwroty środków odpowiada wyłącznie Sprzedawca, w tym również w zakresie dodatkowych opłat lub kar związanych z ich realizacją pobieranych przez Agenta Rozliczeniowego lub Instytucje Pośredniczące; dotyczy to w szczególności opłat za Refund, Reversal lub Chargeback;
 2. prowizje i opłaty pobrane przez AG w związku ze zrealizowaniem Płatności, która następnie została poddana procedurze zwrotu, nie są zwracane Sprzedawcy;
 3. w przypadku zgłoszenia przez Klienta roszczenia o zwrot środków z danej Płatności, AG niezwłocznie poinformuje Sprzedawcę o tym fakcie;
 4. Sprzedawca ma obowiązek ściśle współpracować z AG (niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni udzielać stosownych informacji i przedkładać wymagane dokumenty) w celu wyjaśnienia okoliczności związanych ze zwrotem środków z tytułu danej Płatności;
 5. zwrot środków z tytułu danej Płatności następuje tym samym kanałem płatności, którym Płatność była pierwotnie dokonana;
 6. w przypadku świadczenia przez AG usług acquiringu:
 - wszelkie zwroty środków, jakie AG zrealizuje na rzecz Sprzedawcy, skutkować będą odpowiednim zmniejszeniem kwoty środków zgromadzonych na Koncie Sprzedawcy. Jeśli środki pieniężne z tytułu Płatności objętej zwrotem środków zostały już wypłacone Sprzedawcy, odpowiednia suma zostanie odjęta z kolejnej wypłaty. Jeśli środki przeznaczone do kolejnej wypłaty okażą się niewystarczające, by pokryć koszt związany ze zwrotem środków, wówczas Sprzedawca zobowiązany będzie do zapłaty pozostałej kwoty na podstawie faktury lub noty obciążeniowej wystawionej przez AG w terminie wskazanym na tej fakturze (nie krótszym jednak niż 7 dni),
 - Agent Rozliczeniowy zastrzega sobie prawo do natychmiastowego rozwiązania Umowy w przypadku nieotrzymania w terminie wskazanym na fakturze zapłaty należności z tytułu zrealizowanego zwrotu środków,
 - Agent Rozliczeniowy ma prawo odmówić realizacji polecenia

zwrotu środków z tytułu Płatności (za wyjątkiem Chargebacku i Reversala), o czym obowiązane jest powiadomić Sprzedawcę, jeśli Sprzedawca nie posiada dostatecznych środków w Koncie Sprzedawcy na pokrycie kosztów realizacji zwrotu środków lub realizacja zwrotu środków wiązałaby się z nadmiernymi trudnościami lub kosztami niewspółmiernymi do kwoty zwracanych środków.

9. Agent Rozliczeniowy współpracuje z Instytucjami Pośredniczącymi, które uczestniczą w przekazaniu przez Klienta środków płatniczych na rzecz Sprzedawcy w celu realizacji Płatności. W przypadku świadczenia przez AG usług acquiringu Sprzedawca otrzymuje Konto Sprzedawcy, w którego ustawieniach wskazane są przydzielone do poszczególnych metod płatności Instytucje Pośredniczące (w przypadku kart: acquirer). AG jest partnerem m.in. następujących acquirersów:
 1. eCard Spółka Akcyjna <https://www.ecard.pl/pl/kontakt>
 2. EVO Payments www.evopayments.com/contact-evo/
 3. PayVision www.payvision.com/card-payments/contact

VIII. Postanowienia szczególne dotyczące płatności kartą płatniczą. Platforma do autentykacji – 3D Secure

1. W przypadku wyboru przez Sprzedawcę kanału płatności kartami płatniczymi, AG udostępni ten kanał płatności po zaakceptowaniu Sprzedawcy oraz zgłoszonych przez niego stron internetowych przez AG oraz odpowiednie Instytucje Pośredniczące objęte systemem płatności właściwym dla kart płatniczych, które Sprzedawca będzie akceptował. Każda dodatkowa strona internetowa Sprzedawcy, z wykorzystaniem której mają być przyjmowane Płatności kartami płatniczymi podlega procedurze akceptacji przewidzianej w niniejszym ustępie.
2. Sprzedawca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że Instytucje Pośredniczące mają prawo do odmowy przyjęcia Sprzedawcy do systemu płatności kartami płatniczymi, lub zażądania wyłączenia go z tego systemu w każdym czasie i z dowolnego powodu, w szczególności w przypadku oceny, iż działalność Sprzedawcy narażona jest na wysoki poziom Chargebacków, Sprzedawca narusza obowiązujące przepisy lub nie spełnia standardów wyznaczonych przez te Instytucje, posiada niedostateczną płynność finansową lub dopuszcza się praktyk oszukańczych.
3. Sprzedawca obowiązany jest przestrzegać zasad związanych z bezpieczeństwem transakcji płatniczych i minimalizowania ryzyka wystąpienia Chargebacków, dozwolonych treści na stronach internetowych, korzystania ze znaków towarowych Instytucji Pośredniczących. Sprzedawca przyjmuje do wiadomości oraz akceptuje, że Organizacje Kartowe mogą w każdym czasie zmienić standardy bezpieczeństwa transakcji płatniczych, a także zakazać Sprzedawcy, pod rygorem wyłączenia z systemu płatności kartami płatniczymi, prowadzenia określonej działalności, która w ocenie Organizacji Kartowych może naruszać lub grozić naruszeniem praw tych Organizacji, w tym ich reputacji, lub w inny sposób negatywnie oddziaływać na integralność systemu płatności lub ochronę informacji poufnych Organizacji



Kartowych. Sprzedawca zobowiązuje się powstrzymać od jakichkolwiek działań, które mogłyby ograniczyć lub wyłączyć możliwość korzystania przez Organizacje Kartowe z przysługujących im praw.

4. Sprzedawca obowiązany jest przestrzegać następujących reguł dotyczących przyjmowania płatności kartą płatniczą:
 1. zakazane jest ponowne inicjowanie danej Płatności kartą płatniczą, jeśli była ona uprzednio odrzucona przez Instytucję Pośredniczącą;
 2. zakazane jest przyjmowanie Płatności kartami płatniczymi za towary lub usługi, które nie są oferowane przez Sprzedawcę na jego własny rachunek i w ramach jego przedmiotu działalności, które są sprzedawane na zlecenie osoby trzeciej lub które są dostarczane/świadczane przez różnych dostawców; w szczególności Sprzedawca nie może składać dyspozycji rozliczenia jedną Płatnością sprzedaży jego własnych towarów lub usług wraz z transakcjami sprzedaży towarów lub usług innych dostawców, w tym również będących podmiotami powiązаныmi ze Sprzedawcą (zakaz cross-sellingu);
 3. oferta handlowa Sprzedawcy nie może sprawiać wrażenia, że Organizacje Kartowe są dostawcami towarów lub usług oferowanych przez Sprzedawcę;
 4. zakazane jest dyskryminowanie płatności kartą płatniczą oraz Klientów korzystających z tej formy płatności, w szczególności poprzez nakładanie dodatkowych opłat z tytułu płatności kartą płatniczą, lub żądania dodatkowych zabezpieczeń;
 5. zakazane jest przyjmowanie Płatności kartą płatniczą tytułem spłaty udzielonej przez Sprzedawcę pożyczki, zwrotu płatności gotówkowej dokonanej przez Sprzedawcę, spłaty nieściągalnego długu lub czeku, który nie jest honorowany;
 6. zakazane jest żądanie od Klientów dokonujących płatności kartą płatniczą dodatkowych informacji, które nie są niezbędne do realizacji świadczenia;
 7. zakazane jest ustalanie minimalnego lub maksymalnego limitu wartości transakcji dla płatności kartą płatniczą;
 8. zakazane jest akceptowanie tzw. transakcji dzielonych, tj. przyjmowanie zapłaty za towar lub usługę kilkoma oddzielnymi Płatnościami;
 9. zakazane jest żądanie od Klienta zrzeczenia się prawa do kwestionowania Płatności kartą płatniczą;
 10. pełne dane Sprzedawcy, w tym firma lub nazwa Sprzedawcy oraz jego adres i kraj muszą być przedstawione Klientom w widoczny i bezpośredni sposób na ekranie zamówienia lub bezpośrednio poprzedzającym złożenie zamówienia i przejście do płatności;
 11. jeżeli Sprzedawca oferuje możliwość dokonywania cyklicznych Płatności kartą płatniczą (tzw. recurring payments) za towary lub usługi, obowiązany jest dodatkowo wyjaśnić na swojej stronie internetowej, w jaki sposób można anulować on-line takie cykliczne zamówienia na towary/usługi; Sprzedawca obowiązany jest zaniechać inicjowania cyklicznych Płatności, jeśli Klient anuluje cykliczne zamówienia;
 12. Sprzedawca ma obowiązek spełniać wymogi bezpieczeństwa określone przez Payment Card Industry Data Security Standards (PCI



- DSS); w szczególności Sprzedawca obowiązany jest zapewnić odpowiednie szyfrowanie danych karty płatniczej podczas ich wysyłki; więcej informacji w tym zakresie można uzyskać na stronie www.pcisecuritystandards.org;
13. Sprzedawca jest uprawniony do przetwarzania danych kartowych wyłącznie w zakresie określonym przez wymogi Payment Card Industry Data Security Council (PCI) i pod warunkiem wdrożenia odpowiednich środków mających na celu ochronę tych danych; zakazane jest udostępnianie lub sprzedawanie danych związanych z kartami płatniczymi przez Sprzedawcę;
 14. Sprzedawca ma obowiązek ściśle współpracować z AG oraz Instytucjami Pośredniczącymi, w tym z Visa oraz MasterCard, w celu wyjaśnienia wszelkich wątpliwości związanych z realizowanymi Płatnościami kartą płatniczą, w tym w szczególności reklamacjami z nimi związanymi. W ramach tego obowiązku Sprzedawca zobowiązuje się w szczególności niezwłocznie i na każde żądanie Agenta Rozliczeniowego lub Instytucji Pośredniczącej udzielać niezbędnych informacji i dostarczać dokumenty dotyczące danej transakcji płatniczej oraz umowy, z której ta płatność wynika, oraz dowodów zrealizowania świadczenia, za które dana Płatność była dokonana;
 15. AG ma prawo do odmowy realizacji danej Płatności kartą płatniczą, o czym niezwłocznie poinformuje Sprzedawcę, jeśli:
 - właściwa Instytucja Pośrednicząca odmówiła autoryzacji Płatności, w szczególności w przypadku nieważności karty płatniczej, zastrzeżenia karty płatniczej, braku możliwości uzyskania autoryzacji Płatności lub uzyskania odmowy autoryzacji lub negatywnego wyniku autentykacji 3-D Secure, wykrycia podczas procesu monitoringu, że Płatność może mieć charakter oszukańczy, lub
 - w ocenie Agenta Rozliczeniowego realizacja tej Płatności przekracza dopuszczalny u AG poziom ryzyka transakcji.
 5. W przypadku przekroczenia przez Sprzedawcę dopuszczalnych przez odpowiednią Instytucję Pośredniczącą procentowych limitów Chargebacków oraz braku podstaw do sądenia, że Sprzedawca może skutecznie zakwestionować te Chargebacki lub nie podejmuje żadnych działań w celu ich skutecznego zakwestionowania – AG uprawniony jest do podjęcia wszelkich działań w imieniu Sprzedawcy w celu zminimalizowania negatywnych skutków tych Chargebacków, w szczególności poprzez zainicjowanie Refundu – bez ponoszenia odpowiedzialności względem Sprzedawcy z tego tytułu. Powyższe uprawnienie nie wyłącza uprawnień AG określonych w punkcie 13. Regulaminu.
 6. W ramach świadczonych Usług, w szczególności na podstawie uzgodnień w Warunkach Handlowych, AG może umożliwić Sprzedawcy wykorzystywanie Platformy Cardinal do Autentykacji dla Sprzedawców („Platforma”), która umożliwia sprzedawcom internetowym uczestniczenie w programach płatniczych „Verified by Visa” oraz „MasterCard SecureCode” umożliwiających dodatkowe potwierdzanie transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia karty za pośrednictwem sieci internet, w serwisach internetowych oferujących tego typu usługę, poprzez dodatkowe logowanie lub wprowadzenie osobistego hasła, które ustanowił dokonując rejestracji

w usłudze, a także w alternatywnych modelach płatności – PayPal oraz Bill-Me-Later. Szczegółowy opis Platformy dostępny jest na stronie internetowej Cardinal Commerce. AG może ustalić w Warunkach Handlowych odrębne wynagrodzenie za weryfikację pojedynczej transakcji za pośrednictwem Platformy.

7. Za wyjątkiem gwarancji wyraźnych określonych w Regulaminie, AG udostępnia Platformę w stanie „tak jak jest”. AG nie udziela Sprzedawcy żadnych gwarancji, wyraźnych, domniemanych lub ustawowych, w tym w szczególności wszelkich dorozumianych gwarancji przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu i nienaruszania praw osób trzecich. Żadne ustne lub pisemne informacje lub porady udzielone przez Agenta Rozliczeniowego lub jego pracowników lub przedstawicieli nie stanowią gwarancji ani w żaden sposób zwiększają zakresu obowiązków AG wynikających z Umowy.
8. Za wyjątkiem przypadków rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania, zarówno Sprzedawca, jak i AG nie ponoszą odpowiedzialności wobec drugiej Strony lub osoby trzeciej za następcze, pośrednie, specjalne, przypadkowe lub inne wyjątkowe szkody wynikające lub związane z Platformą, niezależnie czy były przewidywalne czy nieprzewidywalne, czy oparte są na podstawie naruszenia jakiegokolwiek wyraźnej lub dorozumianej gwarancji, naruszenia umowy, wprowadzenia w błąd, zaniedbania, odpowiedzialności deliktowej lub innej podstawie prawnej (w tym w szczególności szkody z tytułu utraty danych, spadku wartości firmy, utraconych zysków, inwestycji, niemożności korzystania z pieniędzy lub produktów; przerw w dostępności do danych; przerw w świadczeniu innych prac lub utraty wartości innych aktywów; lub roszczeń pracowniczych), nawet jeśli taka strona została poinformowana o możliwości wystąpienia takich szkód. W żadnym wypadku łączna odpowiedzialność AG względem Sprzedawcy lub osób trzecich wynikających z lub związanych z udostępnieniem Platformy nie może przekroczyć kwoty otrzymanej od Sprzedawcy na podstawie Umowy z tytułu korzystania z Platformy, niezależnie od tego, czy jej podstawą jest gwarancja, umowa lub czyn niedozwolony, czy oparta jest ona na innej podstawie.
9. Zarówno Sprzedawca, jak i AG ma prawo wypowiedzieć Umowę w części dotyczącej korzystania z Platformy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
10. Dostęp do Platformy wygasa w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy lub rozwiązania współpracy między Agentem Rozliczeniowym oraz Cardinal Commerce Corporation w zakresie Platformy, o czym Sprzedawca zostanie poinformowany.

IX. Pomoc i procedura reklamacyjna

1. Sprzedawcy przydziela się dedykowanego konsultanta, który zapewni mu stosowną pomoc przy korzystaniu z Usług. Agent Rozliczeniowy zapewnia wsparcie również za pośrednictwem e-maila: support@pep.pl oraz telefonu: +48 17 859 69 69.
2. Jeśli Sprzedawca chce uzyskać pomoc od AG, zobowiązany jest podać nazwę Konta Sprzedawcy lub własną nazwę / imię i nazwisko oraz adres e-mail. Agent Rozliczeniowy nie odpowiada na anonimowe prośby o pomoc.

- Agent Rozliczeniowy zapewnia, że konsultanci Agenta Rozliczeniowego będą odpowiadać bez nieuzasadnionej zwłoki. Zwykle odpowiedź następuje w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania zgłoszenia.
3. Agent Rozliczeniowy rozpatruje reklamacje Sprzedawców dotyczące Bramki Płatniczej i Płatności oraz wspiera Sprzedawcę i udziela mu stosownych informacji w rozpatrywaniu reklamacji Klientów dotyczących Płatności.
 4. Wszelkie reklamacje należy składać:
 1. w formie elektronicznej na adres support@pep.pl oraz poprzez formularz dostępny za pośrednictwem Konta Sprzedawcy lub
 2. w formie pisemnej-osobiście w siedzibie Polskich ePłatności (adres: Tajęcina 113, 36-002 Jasionka) lub przesyłką pocztową na adres siedziby Agenta Rozliczeniowego (adres jak wyżej) lub
 3. ustnie-telefonicznie pod numerem telefonu +48 17 859 69 69 lub osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Polskich ePłatności.
 5. Każda reklamacja powinna zawierać: nazwę Sprzedawcy, nazwę Klienta, adres e-mail i opis problemu. Agent Rozliczeniowy nie odpowiada na anonimowe reklamacje.
 6. Agent Rozliczeniowy potwierdzi Sprzedawcy datę wpływu reklamacji za pośrednictwem adresu e-mail udostępnionego przez Sprzedawcę podczas składania reklamacji lub w formie pisemnej.
 7. W przypadku gdy wyjaśnienie reklamacji wymaga udzielenia dodatkowych informacji lub przekazania dokumentów Sprzedawca obowiązany jest do ich przekazania AG bez zbędnej zwłoki na jego żądanie.
 8. Agent Rozliczeniowy rozpoznaje reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania lub uzupełnienia o żądane informacje lub dokumenty zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu. W skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji w terminie 30 dni, AG:
 1. powiadamia osobę zgłaszającą reklamację o przyczynach opóźnienia;
 2. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 3. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który w przypadku gdy reklamacja została zgłoszona przez Sprzedawcę będącego osobą fizyczną, nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 9. W przypadku gdy Sprzedawca jest osobą fizyczną, AG powiadomi o rozpatrzeniu reklamacji w formie papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, a na wniosek osoby zgłaszającej reklamację odpowiedź może zostać dostarczona pocztą elektroniczną na adres email osoby zgłaszającej reklamację. W przypadku gdy Sprzedawca zgłaszający reklamację nie jest osobą fizyczną, AG zastrzega możliwość udzielenia odpowiedzi wyłącznie na adres email osoby zgłaszającej reklamację.
 10. Agent Rozliczeniowy nie rozstrzyga reklamacji związanych z nienależytym wykonaniem przez Sprzedawcę umów, w związku z którymi dokonana została Płatność.
 11. Zgłoszenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Sprzedawcę zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez AG.

X. Ochrona danych

Agent Rozliczeniowy dokłada wszelkich starań, by zapewnić najwyższą jakość oraz stopień bezpieczeństwa i poufności przekazywanych informacji. Agent Rozliczeniowy spełnia wymogi bezpieczeństwa określone przez PCI. AG nie odpowiada jednak za wykorzystanie lub ujawnienie danych osobowych lub firmowych pozyskanych na drodze nielegalnego lub nieautoryzowanego dostępu do systemów AG lub kontrahentów czy partnerów AG. Szczegółowy zakres polityki Agenta Rozliczeniowego w zakresie ochrony danych znajduje się w Polityce Prywatności oraz Umowie Głównej.

XI. Własność intelektualna

1. PeP Online, pep.pl/online, pep.pl/online/en są znakami towarowymi lub usługowymi oraz domenami PeP Online lub podmiotów z nim powiązanych. Znaki te nie mogą być używane w połączeniu z produktami lub usługami osób trzecich w żaden sposób, który może być mylący dla klientów i potencjalnych klientów ani w żaden sposób, który dyskredytuje którykolwiek podmiot wchodzący w skład Grupy Polskie ePłatności lub usługi przez nie świadczone. Znaki te mogą być wykorzystywane przez Sprzedawcę wyłącznie w zakresie określonym w ust. 2 poniżej.
2. Agent Rozliczeniowy udziela Sprzedawcy, bez dodatkowego wynagrodzenia, niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji do używania znaku towarowego AG w celu informowania swoich Klientów oraz użytkowników jego strony internetowej o podjętej współpracy z Agentem Rozliczeniowym oraz o możliwości dokonywania płatności przy pomocy Bramki Płatniczej. Licencja udzielona jest na okres obowiązywania Umowy.
3. Zabrania się – bez pisemnej zgody Agenta Rozliczeniowego – sprzedaży, licencjonowania, wynajmowania, modyfikowania, dystrybuowania, reprodukcji, transmitowania, publikowania, adaptowania, publicznego prezentowania lub tworzenia prac z wykorzystaniem materiałów lub treści, które AG udostępnia na swojej stronie internetowej lub w ramach Usług.
4. Sprzedawca udziela AG bez dodatkowego wynagrodzenia na okres obowiązywania Umowy niewyłącznej licencji na używanie, prezentowanie i kopiowanie logo Sprzedawcy wyłącznie w celach marketingu usług AG.
5. Sprzedawca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że znaki towarowe Instytucji Pośredniczących stanowią ich wyłączną własność i zobowiązuje się nie kwestionować tego prawa. Instytucje Pośredniczące mogą w każdym czasie, bez uprzedzenia i z dowolnej przyczyny zakazać Sprzedawcy używania ich znaków towarowych lub nakazać zmianę sposobu ich wykorzystywania.

XII. Odpowiedzialność

1. Agent Rozliczeniowy nie ponosi odpowiedzialności za dostarczenie danych transakcyjnych dotyczących Płatności do serwerów AG. Sprzedawca jest całkowicie odpowiedzialny za bezpieczeństwo przesyłu danych do serwerów AG, ich poprawność oraz właściwy format danych. W przypadku utraty danych

po ich dostarczeniu przez Sprzedawcę do Agenta Rozliczeniowego, Agent Rozliczeniowy nie ponosi odpowiedzialności za te szkody, które wynikają z faktu, iż Sprzedawca lub osoba trzecia przez niego upoważniona nie wykonała kopii zapasowej tych danych w systemach Sprzedawcy przed wysyłką, pod warunkiem iż wykonanie kopii zapasowej było dopuszczalne zgodnie z przepisami prawa oraz wymogami odpowiednich Instytucji Pośredniczących.

2. AG nie gwarantuje sfinalizowania Płatności; nie gwarantuje też, że Instytucja Pośrednicząca sfinalizuje Płatność. Sprzedawca zgadza się ponosić ryzyko związane z takimi Płatnościami oraz zwolni AG z odpowiedzialności w tym zakresie.
3. AG nie jest stroną umowy pomiędzy Sprzedawcą a Klientem ani umowy pomiędzy Klientem a Instytucją Pośredniczącą i nie odpowiada za należyte wykonanie zobowiązań przez którykolwiek z tych podmiotów. szczególności AG nie ponosi odpowiedzialności za towary i usługi oferowane przez Sprzedawcę ani za treści zawarte na jego stronie internetowej.
4. Sprzedawca ponosi pełną odpowiedzialność z tytułu wszelkich zwrotów środków, o których mowa w punkcie 7 ust. 8 Regulaminu, roszczeń, opłat, kar oraz innych kosztów poniesionych przez Agenta Rozliczeniowego w związku z korzystaniem przez Sprzedawcę z Usług lub naruszeniem przez niego postanowień Umowy. Sprzedawca zobowiązuje się zwrócić AG wszystkie uzasadnione wydatki z tytułu wyżej opisanej odpowiedzialności.
5. Agent Rozliczeniowy nie odpowiada za szkodę osoby trzeciej, w tym Klientów, jeżeli wynikała ona w związku z naruszeniem któregośkolwiek z postanowień Regulaminu lub Umowy przez Sprzedawcę.
6. Usługi i wszystkie ich funkcje, a także strona internetowa AG, oferowane są w stanie „takim, w jakim się znajdują” (ang. „AS IS”). Zobowiązania AG ograniczone są jedynie do tych, które wyszczególnione zostały w Regulaminie oraz Umowie.
7. Agent Rozliczeniowy nie przyznaje gwarancji żadnego rodzaju, ani wyrażonej bezpośrednio, ani dorozumianej, zarówno w odniesieniu do Usług, jak i strony internetowej AG oraz treści w niej zawartych.
8. Strony zgodnie postanawiają, że w zakresie dozwolonym prawem, wyłączona jest odpowiedzialność AG za wszelkie szkody pośrednie, utracone korzyści, czyste straty finansowe, utratę wizerunku, wynikające lub związane z wykonywaniem przez AG (lub osoby, za które odpowiada) zobowiązań wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
9. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności określone w Regulaminie oraz Umowie są skutecznie niezależnie od natury czy przyczyny roszczeń lub żądań Sprzedawcy, w tym, bez ograniczeń, z tytułu naruszenia zobowiązań umownych lub odpowiedzialności z tytułu czynów niedozwolonych.
10. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie lub niewykonanie swoich obowiązków, jeżeli wynikały one z działania siły wyższej lub innych zdarzeń, których dana strona nie mogła przewidzieć i na które nie miała wpływu.

XIII. Zabezpieczenie transakcji, blokowanie środków

1. W celu ograniczenia poziomu ryzyka transakcyjnego oraz zapewnienia



bezpieczeństwa Bramki Płatniczej oraz Agenta Rozliczeniowego ustala się limity transakcyjne dla Sprzedawcy stosownie do poziomu ryzyka jego działalności ustalonego w toku weryfikacji Sprzedawcy zgodnie z procedurami bezpieczeństwa w AG. Poziomy limitów wskazane są w Koncie Sprzedawcy i są nieprzekraczalne. Wszelkie zmiany w zakresie powyższych limitów wymaga zgody AG oraz, w razie potrzeby, przedstawienia przez Sprzedawcę stosownego zabezpieczenia ryzyka transakcyjnego, w szczególności zwiększenia poziomu Rezerwy Kroczącej.

2. W przypadku świadczenia usług acquiringu na rzecz Sprzedawcy, w celu zabezpieczenia wszelkich istniejących lub przyszłych, w tym warunkowych i ograniczonych w czasie, roszczeń AG względem Sprzedawcy wynikających z Umowy, w szczególności roszczeń pieniężnych dotyczących Chargebacków, Reversali oraz kar i dodatkowych opłat nałożonych przez Instytucje Pośredniczące, Sprzedawca ustanawia na rzecz AG umowne prawo zastawu finansowego na wszelkich wierzytelnościach pieniężnych Sprzedawcy względem Agenta Rozliczeniowego z tytułu Płatności zrealizowanych na rzecz Sprzedawcy. AG wyraża zgodę na ustanowienie powyższego prawa zastawu. Zastaw finansowy podlega następującym zasadom:
 1. AG może zaspokoić wymienione powyżej roszczenia o zapłatę z przedmiotu zastawu z chwilą, gdy staną się one wymagalne;
 2. zaspokojenie z przedmiotu zastawu następuje poprzez potrącenie kwot wierzytelności pieniężnych AG względem Sprzedawcy ze zgromadzonych środków na Koncie Sprzedawcy,
 3. w przypadku zrealizowania przez Agenta Rozliczeniowego uprawnienia z zastawu finansowego AG niezwłocznie poinformuje Sprzedawcę o kwocie dokonanego potrącenia oraz, jeśli suma objęta zastawem finansowym nie wystarcza na zaspokojenie roszczeń AG, o kwocie, jaką Sprzedawca musi dodatkowo uiścić na rzecz AG i terminie zapłaty;
 4. nadwyżka środków objętych przedmiotem zastawu nad kwotą wierzytelności AG wobec Sprzedawcy podlega wypłacie na ogólnych zasadach określonych w dokumentach Umowy;
 5. zastaw finansowy na danych środkach pieniężnych trwa do momentu wypłaty tych środków Sprzedawcy lub zaspokojenia przez AG z przedmiotu zastawu, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
 6. W przypadku świadczenia usług acquiringu na rzecz Sprzedawcy, AG ma prawo ustanowienia Rezerwy Kroczącej na środkach zgromadzonych na Koncie Sprzedawcy. Wielkość Rezerwy Kroczącej oraz szczegółowe zasady jej ustanawiania i rozwiązywania określają Umowa Główna i Warunki Handlowe.
3. W przypadku zgłoszenia przez Klienta roszczenia, w tym żądania zwrotu środków, w związku ze zrealizowaną Płatnością, AG uprawnione jest zablokować środki znajdujące się na Koncie Sprzedawcy w zakresie niezbędnym do pokrycia pełnej kwoty tego roszczenia. Nałożenie takiej blokady nie ogranicza możliwości wypłaty zgromadzonych środków znajdujących się na Koncie innych niż sporna kwota.
4. Jeśli Agent Rozliczeniowy będzie miał powody, aby sądzić, że Sprzedawca (lub osoba trzecia działająca na jego rzecz lub za jego przyzwoleniem) dopuszcza się zakazanych praktyk, o których mowa w punkcie 6. Regulaminu,



lub podejmuje inne działania, które narażają AG lub osoby trzecie, w szczególności Instytucje Pośredniczące, na ryzyko roszczeń, Chargebacków, Reversali, Refundów, opłat lub kar, bądź sytuacja finansowa Sprzedawcy uległa istotnemu pogorszeniu, AG będzie uprawnione do podjęcia następujących działań bez ponoszenia z tego tytułu odpowiedzialności względem Sprzedawcy:

1. zablokowanie Konta Sprzedawcy, Usług lub ich części;
 2. zablokowanie Konta Sprzedawcy i nałożenie blokady na wszystkie lub część środków zgromadzonych na tym Koncie na zasadach określonych w ust. 6. poniżej (Sprzedawca każdorazowo będzie informowany o zastosowaniu blokady) – w przypadku świadczenia przez AG usług acquiringu na rzecz Sprzedawcy;
 3. zwiększenie poziomu Rezerwy Kroczącej ponad określony w Umowie Głównej (w przypadku uznania przez Agenta Rozliczeniowego na podstawie zgromadzonych informacji, że ryzyko związane z Kontem Sprzedawcy jest wyższe od dopuszczalnego w AG);
 4. zmiana istniejących limitów ustanowionych dla Sprzedawcy lub wprowadzenie dodatkowych;
 5. odmowa realizacji jakiegokolwiek Płatności, zwłaszcza w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do legalności transakcji stanowiącej podstawę tej Płatności lub co do legalności samej Płatności;
 6. zażądanie dodatkowych informacji lub dokumentów od Sprzedawcy;
 7. rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Zablokowanie środków Sprzedawcy zgromadzonych na jego Koncie Sprzedawcy może nastąpić w przypadku uzasadnionej konieczności w celu ochrony AG lub Sprzedawcy przed ryzykiem odpowiedzialności. Obejmuje to w szczególności przypadki ryzyka odpowiedzialności:
1. w związku z Płatnościami realizowanymi kartą płatniczą lub direct debit, przy których ryzyko trwać może co najmniej do czasu upływu terminu na wykonanie przez tych Klientów operacji typu Chargeback lub Reversal (poziom ryzyka oceniany jest według procedur bezpieczeństwa obowiązujących w AG i zależny jest od rodzaju towarów lub usług oferowanych przez Sprzedawcę oraz okresu dostawy towaru lub realizacji usługi);
 2. w związku z niewypłacalnością Sprzedawcy;
 3. w związku ze zgłoszeniem przez Sprzedawcę utraty, kradzieży lub uzyskania w inny sposób przez osoby trzecie identyfikatora lub hasła Sprzedawcy.
 4. Środki Sprzedawcy, które zostały zablokowane lub objęte Rezerwą Kroczącą, zostają oznaczone w saldzie Konta Sprzedawcy jako „oczekujące”. Środki te nie podlegają wypłacie przez oznaczony czas. Środki te nie są wykorzystywane przez Agenta Rozliczeniowego w żaden sposób sprzeczny z ustawą o usługach płatniczych.
 5. Agent Rozliczeniowy zwalnia zablokowane środki, gdy uzna, że ryzyko związane z transakcją lub ryzyko związane ze Sprzedawcą lub jego działalnością minęło. Sprzedawca zobowiązuje się ściśle współpracować z Agentem Rozliczeniowym w celu ustalenia czy powyższe ryzyko przestało występować, w szczególności poprzez podanie niezbędnych informacji oraz dokumentów, których żądanie jest uzasadnione w danych okolicznościach sprawy.
6. Jeżeli Sprzedawca kwestionuje decyzję Agenta Rozliczeniowego



o zablokowaniu środków, może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym. W tym przypadku sporne środki pozostają zablokowane przez okres do 9 miesięcy od daty rozwiązania Umowy. Zarządzając ryzykiem związanym z obsługą Płatności na rzecz Sprzedawcy AG może również ograniczyć kwotę, którą Sprzedawca może wypłacić jednorazowo lub zmienić terminy wypłaty środków lub wymagać, by Sprzedawca przedstawił AG inne formy zabezpieczenia ewentualnych zobowiązań Sprzedawcy względem Agenta Rozliczeniowego lub osób trzecich.

XIV. Obowiązanie Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że co innego wyraźnie ustalono w Warunkach Handlowych.
2. W przypadku, gdy Umowa zawarta jest na czas nieokreślony, może być wypowiedziana przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie musi być dostarczone drugiej stronie na piśmie, pod rygorem nieważności.
3. Sprzedawca może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, za pisemnym zawiadomieniem AG o tym fakcie, jeśli AG narusza postanowienia Umowy i nie usunie tych naruszeń w ciągu 30 dni od otrzymania wezwania od Sprzedawcy w tym przedmiocie.
4. AG może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym powiadamiając Sprzedawcę na piśmie lub drogą e-mail, jeżeli:
 1. Sprzedawca naruszy istotne postanowienia dokumentów Umowy, w tym w szczególności obowiązki i zakazy określone w punkcie 5. ust. 4 – 6 Regulaminu, punkcie 6. Regulaminu oraz w przypadkach określonych w punkcie 8. ust. 4 i 6;
 2. Sprzedawca nie wykonuje wymagalnych zobowiązań wynikających z Umowy lub przepisów prawa,
 3. Sprzedawca naruszy przepisy prawa w związku lub podczas realizacji poszczególnych obowiązków wynikających z Umowy,
 4. którakolwiek Płatność zrealizowana zostanie uznana za kwalifikującą się do jej zarejestrowania w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
 5. na podstawie oceny AG istnieje wysokie ryzyko związane z realizacją Płatności Sprzedawcy lub poszczególnej Płatności i związanym z nią rozliczeniem;
 6. Sprzedawca opóźnia się z zapłatą należności z co najmniej dwóch dowolnych faktur VAT wystawionych przez AG;
 7. Instytucja Pośrednicząca zgłosi AG żądanie rozwiązania Umowy ze Sprzedawcą;
 8. Sprzedawca nie udziela Agentowi Rozliczeniowemu informacji, do których udzielenia jest zobowiązany na podstawie Umowy;
 9. stwierdzenia dokonania lub uzasadnionego podejrzenia dokonania u Sprzedawcy oszustw i nadużyć;
 10. uzyskania negatywnego wyniku weryfikacji Sprzedawcy przez AG;
 11. nieuprawnionego użycia usług udostępnianych Sprzedawcy przez AG lub osobę trzecią działającą w porozumieniu lub za wyraźnym bądź dorozumianym przyzwoleniem Sprzedawcy do prowadzenia



- działalności niezgodnej z informacjami przekazanymi do AG lub naruszającej przepisy prawa;
12. braku dokonywania żadnych Płatności, których dotyczy Umowa, przez okres co najmniej 6 kolejnych miesięcy lub braku możliwości nawiązania kontaktu ze Sprzedawcą przez okres 30 następujących po sobie dniach;
 13. zachodzi uzasadnione podejrzenie podejmowania przez Sprzedawcę działalności naruszającej obowiązujące przepisy prawa lub naruszenia oświadczeń złożonych przez Sprzedawcę lub prowadzenia przez Sprzedawcę działalności lub oferowania towarów lub usług, w przypadku których przyjmowanie i obsługa Płatności są zabronione;
 14. zgłoszenia żądania rozwiązania Umowy przez Organizację Kartową z powodu działania Sprzedawcy na szkodę tej Organizacji,
 15. wydania wobec Sprzedawcy lub osób reprezentujących Sprzedawcę postanowienia o przedstawieniu zarzutów w sprawie o popełnienie przestępstw przeciwko mieniu lub przestępstw przeciwko dokumentom lub przestępstw skarbowych;
 16. Sprzedawca lub osoba przez niego upoważniona w sposób nieuprawniony ingeruje w integrację strony internetowej Sprzedawcy z Bramką Płatniczą;
 17. Sprzedawca korzysta z logo Agenta Rozliczeniowego oraz innych znaków towarowych Agenta Rozliczeniowego lub Instytucji Pośredniczących w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu oraz zasadami ich wykorzystywania.
 18. Agent Rozliczeniowy stwierdzi zagrożenie upadłością, zostanie złożony wniosek o ogłoszenie upadłości lub wszczęta likwidacja Sprzedawcy lub jeśli zostanie wszczęte w stosunku do Sprzedawcy postępowanie naprawcze.
5. Wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy przez którąkolwiek ze stron nie zwalnia Sprzedawcy z obowiązku określonego w punkcie 8. ust. 7 Regulaminu, a AG z obowiązku w zakresie wypłaty środków zgromadzonych na Koncie Sprzedawcy (jeżeli świadczy na rzecz Sprzedawcy usługę acquiringu), z zastrzeżeniem ust. 6-7 poniżej oraz punktu 13 ust. 2-8 Regulaminu.
 6. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze stron w trakcie prowadzenia przez AG postępowania wyjaśniającego, w tym w szczególności w związku z oceną ryzyka Sprzedawcy lub ewentualną odpowiedzialnością z tytułu Refundów, Reversali, Chargebacków, kar, lub innych roszczeń Klientów lub Instytucji Pośredniczących, AG może zablokować środki zgromadzone na Koncie Sprzedawcy przez okres 9 miesięcy od momentu rozwiązania Umowy, w celu zabezpieczenia siebie lub osób trzecich przed ryzykiem tej odpowiedzialności (prawo zatrzymania). Jeżeli w okresie biegu terminu, o którym mowa w niniejszym ustępie, istnieje uzasadnione podejrzenie, że Organizacja Kartowa lub inna Instytucja Pośrednicząca uczestnicząca w systemie kart płatniczych nałoży na AG karę lub opłatę z powodu naruszenia przez Sprzedawcę postanowień dokumentów Umowy, w tym Regulaminu, środki mogą zostać zablokowane na okres do 12 miesięcy od daty rozwiązania Umowy.
 7. Sprzedawca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że pozostaje odpowiedzialny za wszelkie zobowiązania związane z Kontem Sprzedawcy i jego działalnością, nawet po jego zamknięciu, w szczególności z tytułu



Chargebacków i Reversali oraz kosztów ich obsługi, nawet jeśli zostały zgłoszone po rozwiązaniu Umowy.

XV. Postanowienia końcowe

1. Agent Rozliczeniowy ma prawo zmienić Regulamin, Politykę Prywatności, rozwijać i modyfikować Bramkę Płatniczą oraz Konto Sprzedawcy w dowolnym czasie bez uprzedzenia, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej. W szczególności dotyczy to sytuacji, gdy takie modyfikacje lub zmiany będą potrzebne, by zachować zgodność z obowiązującym prawem lub zasadami i regułami Instytucji Pośredniczących lub Organizacji Kartowych.
2. Jeśli Agent Rozliczeniowy podejmie decyzję o zmianie Regulaminu, umieści nową wersję tego dokumentu w Koncie Sprzedawcy. Zaktualizowana wersja wejdzie w życie z chwilą jej umieszczenia w Koncie lub późniejszej dacie wskazanej przez AG. Jeśli AG uzna, że planowane zmiany mają charakter istotny, poinformuje o tym Sprzedawcę przynajmniej 7 dni przed wprowadzeniem takich zmian w życie.
3. Sprzedawca wyraża zgodę, że kontynuując korzystanie z Usług po jednostronnej zmianie Umowy Głównej, Regulaminu lub Polityki przez AG, akceptuje jednocześnie w całości te dokumenty w nowym brzmieniu. W przypadku braku akceptacji zmian przez Sprzedawcę, ma prawo złożyć swój sprzeciw w ciągu kolejnych 7 dni licząc od daty wejścia w życie tych zmian. Złożenie sprzeciwu przez Sprzedawcę skutkuje wypowiedzeniem Umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
4. Sprzedawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Agenta Rozliczeniowego przenieść na osobę trzecią praw i obowiązków wynikających z Umowy.
5. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
6. Wszelkie spory wynikające z Umowy lub z nią związane będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby AG.
7. Umowa Główna, Warunki Handlowe, Regulamin oraz Polityka Prywatności, stanowią całość porozumienia między Agentem Rozliczeniowym a Sprzedawcą oraz zastępują wszelkie wcześniejsze ustalenia, porozumienia, oświadczenia i uzgodnienia (w odniesieniu do przedmiotu Umowy).
8. Żadne z postanowień dokumentów Umowy nie kreuje stosunku pełnomocnictwa, relacji pracodawca-pracownik lub joint-venture między stronami.

