



Regulamin zawierania umów świadczenia usług na terminalach płatniczych i w ecommerce drogą elektroniczną



Regulamin zawierania umów świadczenia usług na terminalach płatniczych i w ecommerce drogą elektroniczną

1. Regulamin określa zasady zawierania drogą elektroniczną umów świadczenia usług na terminalach płatniczych i w ecommerce, a także aneksów, porozumień i innych dokumentów, na podstawie których dokonuje się zmian, uzupełnień lub rozwiązania umów świadczenia usług na terminalach płatniczych i w ecommerce.
2. Definicje:
 - 2.1. Agent rozliczeniowy lub PeP – Polskie ePłatności Sp. z o.o. z siedzibą w Tajęcinie 113, 36-002 Jasionka, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000227278, NIP 5862141089, REGON 220010531.
 - 2.2. Akceptant – podmiot inny niż konsument, który wyraża chęć zawarcia umowy z PeP.
 - 2.3. Aplikacja – aplikacja przeznaczona na urządzenia mobilne, która umożliwia (1) weryfikację biometryczną użytkownika oraz (2) zawarcie umów drogą elektroniczną.
 - 2.4. Dokument tożsamości – dokument potwierdzający tożsamość użytkownika, tj. dowód osobisty wydany stosownie do przepisów ustawy z 06.08.2010 o dowodach osobistych albo paszport wydany stosownie do przepisów ustawy z 13.07.2006 o dokumentach paszportowych.
 - 2.5. Pieczęć elektroniczna – dane w postaci elektronicznej dodane do umowy w postaci elektronicznej lub logicznie z umową powiązane, aby zapewnić autentyczność pochodzenia oraz integralność powiązanych danych.
 - 2.6. Umowa – umowa świadczenia usług na terminalach płatniczych i w ecommerce, a także aneks, porozumienie lub inny dokument, na podstawie którego dokonuje się zmian, uzupełnień lub rozwiązania umowy świadczenia usług na terminalach płatniczych i w ecommerce, zawierane przez akceptanta z PeP w formie dokumentowej z wykorzystaniem aplikacji lub witryny po przeprowadzeniu weryfikacji biometrycznej użytkownika.
 - 2.7. Użytkownik – akceptant lub osoba reprezentująca akceptanta, które korzystają z aplikacji lub witryny.
 - 2.8. Weryfikacja biometryczna – potwierdzenie tożsamości użytkownika na podstawie identyfikacji cech fizycznych tej osoby i porównanie tych cech z cechami ujawnionymi w dokumencie tożsamości.
 - 2.9. Witryna – aplikacja internetowa dostępna przez przeglądarkę internetową, która umożliwia zawarcie umów drogą elektroniczną.
3. Użytkownik powinien posiadać:
 - 3.1. Telefon z system operacyjnym iOS w najnowszej wersji oraz 2 wersje wstecz lub Android w najnowszej wersji oraz 4 wersje wstecz wyprodukowanych przez producentów: Samsung, Xiaomi, Oppo, Vivo, Huawei, Realme i Motorola, moduł komunikacji bezprzewodowej NFC (o ile użytkownik zamierza poddać się weryfikacji biometrycznej z wykorzystaniem e-dowodu osobistego), z dostępem do Internetu, który umożliwia odbieranie wiadomości SMS z bramek GSM.
 - 3.2. Numer telefonu.
 - 3.3. Adres poczty elektronicznej.
 - 3.4. Dokument tożsamości.
 - 3.5. Dostęp do Internetu.



4. Po kontakcie z PeP, w trakcie którego użytkownik wyraził chęć zawarcia z PeP umowy, użytkownik otrzymuje na swój adres poczty elektronicznej powiadomienie z informacjami pozwalającymi na przeprowadzenie procesów (1) weryfikacji biometrycznej oraz (2) podpisania umowy, tj.:
 - 4.1. Hiperłącze do aplikacji w Google Play lub App Store, dzięki któremu użytkownik może zainstalować aplikację.
 - 4.2. Unikatowy kod dostępu składający się z 6 znaków, służący do uzyskania dostępu do aplikacji.
5. Użytkownik instaluje aplikację na swoim telefonie, następnie wprowadza unikatowy kod dostępu oraz numer telefonu podany wcześniej podczas kontaktu z PeP na potrzeby weryfikacji biometrycznej, a potem postępuje zgodnie z komunikatami wyświetlanymi na ekranach aplikacji:
 - 5.1. Zapoznaje się z regulaminem aplikacji i go akceptuje.
 - 5.2. Zapoznaje się z zasadami przetwarzania danych osobowych i potwierdza zapoznanie się z nimi.
 - 5.3. Wyraża niezbędną do przeprowadzenia weryfikacji biometrycznej zgodę na przetwarzanie danych biometrycznych zawartych w dokumencie tożsamości oraz wizerunku w celu potwierdzenia tożsamości.
 - 5.4. Zezwala aplikacji na dostęp do niezbędnych zasobów urządzenia, takich jak kamera i moduł komunikacji bezprzewodowej NFC (o ile użytkownik zamierza poddać się weryfikacji biometrycznej z wykorzystaniem e-dowodu osobistego).
 - 5.5. Wybiera jedną z dostępnych w aplikacji metod weryfikacji biometrycznej:
 - 5.5.1. Z wykorzystaniem e-dowodu osobistego z warstwą elektroniczną. W tym celu użytkownik wprowadza numer CAN (sześciocyfrowy numer znajdujący się na przedniej stronie e-dowodu osobistego), skanuje e-dowód osobisty poprzez zbliżenie e-dowodu osobistego do telefonu, weryfikuje i potwierdza dane identyfikacyjne odczytane przez telefon.
 - 5.5.2. Z wykorzystaniem dowodu osobistego. W tym celu użytkownik skanuje obie strony dowodu osobistego, postępując zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w aplikacji, weryfikuje i potwierdza dane identyfikacyjne odczytane przez telefon.
 - 5.5.3. Z wykorzystaniem paszportu. W tym celu użytkownik skanuje paszport, postępując zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w aplikacji, weryfikuje i potwierdza dane identyfikacyjne odczytane przez telefon.
 - 5.5.4. Z wykorzystaniem mojeID. W tym celu użytkownik kierowany jest do serwisu internetowego dostawcy rozwiązania umożliwiającego potwierdzenie tożsamości użytkownika za pośrednictwem odpowiedniego dostawcy tożsamości (mojeID).
 - 5.6. Przechodzi proces weryfikacji tożsamości, który odbywa się poprzez ocenę żywotności użytkownika. Aby wykonać ocenę żywotności, należy postępować zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w aplikacji.
 - 5.7. Zapoznaje się z treścią zgód i oświadczeń dodatkowych, które może zaakceptować.
 - 5.8. Składa podpis pod umową, co może nastąpić:
 - 5.8.1. W aplikacji. W tym celu należy użyć opcji „Podpisz z aplikacją”. Treść umowy oraz załączników zostanie wyświetlona na ekranie urządzenia mobilnego. Podpis dokumentu odbywa zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w aplikacji.
 - 5.8.2. W witrynie. W tym celu należy użyć opcji „Adres e-mail”. Na adres poczty elektronicznej użytkownik otrzyma instrukcję pozwalającą otworzyć dokument umowy wraz z załącznikami w przeglądarce komputera. Podpis dokumentu odbywa zgodnie z komunikatami wyświetlanymi w przeglądarce internetowej. W celu złożenia podpisu



konieczne jest podanie kodu jednorazowego wysłanego w formie SMS na numer telefonu użytkownika.

6. Zakończone procesy (1) weryfikacji biometrycznej oraz (2) podpisania umowy potwierdzone są stosownymi komunikatami wyświetlanymi w aplikacji.
7. Jeżeli akceptanta reprezentuje więcej niż jedna osoba, komunikat o zakończonym procesie podpisania umowy zostanie wyświetlony w aplikacji po ukończeniu procesów (1) weryfikacji biometrycznej oraz (2) podpisania umowy w stosunku do wszystkich osób wskazanych w komparycji umowy, uprawnionych do reprezentacji akceptanta, ujawnionych w publicznych rejestrach, tj. w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub w Krajowym Rejestrze Sądowym.
8. PeP potwierdza zawarcie umowy poprzez opatrzenie jej pieczęcią elektroniczną oraz przesłanie jej na adres poczty elektronicznej akceptanta.
9. Użytkownik może złożyć reklamację:
 - 9.1. Pisemnie – przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z 23.11.2012 – Prawo pocztowe albo osobiście, przy czym złożenie reklamacji osobiście może nastąpić wyłącznie w dniach od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8–12; adres: Polskie ePłatności Sp. z o.o. lub Centrum Rozliczeń Elektronicznych Polskie ePłatności S.A., Tajęcina 113, 36-002 Jasionka.
 - 9.2. Ustnie – w formie telefonicznej pod numerem +48 17 859 69 61, z zastrzeżeniem, że złożenie reklamacji w tej formie wymaga każdorazowo potwierdzenia przesłanego w formie pisemnej lub elektronicznej, albo osobiście do protokołu, przy czym złożenie reklamacji w formie ustnej może nastąpić wyłącznie w dniach od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8–12; adres: Polskie ePłatności Sp. z o.o. lub Centrum Rozliczeń Elektronicznych Polskie ePłatności S.A., Tajęcina 113, 36-002 Jasionka.
 - 9.3. Poczta elektroniczną na adres: reklamacje@pep.pl.
10. PeP udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie:
 - 10.1. 15 dni roboczych, jeżeli reklamacja podlega przepisom ustawy z 19.08.2011 o usługach płatniczych. W wyjątkowych sytuacjach termin udzielenia odpowiedzi może być przedłużony do 35 dni roboczych.
 - 10.2. 30 dni kalendarzowych, jeżeli reklamacja nie podlega przepisom ustawy z 19.08.2011 o usługach płatniczych. W wyjątkowych sytuacjach termin udzielenia odpowiedzi może być przedłużony do 60 dni kalendarzowych.
11. PeP wcześniej poinformuje użytkownika o wyjątkowej sytuacji i wskaże nowy termin udzielenia odpowiedzi, a także poda przyczynę opóźnienia.
12. Akceptant niezadowolony z odpowiedzi na reklamację może:
 - 12.1. Wystąpić z wnioskiem do Rzecznika Finansowego o rozpatrzenie sprawy w trybie rozpatrywania reklamacji lub o rozwiązanie sporu w trybie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, zgodnie z przepisami ustawy z 05.08.2015 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Szczegółowe informacje dot. Rzecznika Finansowego dostępne są na stronie internetowej: www.rf.gov.pl.
 - 12.2. Wystąpić z powództwem przeciwko agentowi rozliczeniowemu do sądu powszechnego w Rzeszowie, tj. Sądu Rejonowego w Rzeszowie V Wydziału Gospodarczego lub Sądu Okręgowego w Rzeszowie VI Wydziału Gospodarczego.
13. Użytkownik nie może dostarczać PeP treści o charakterze bezprawnym, treści mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub złośliwe programowanie, treści mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia aplikacji, witryny lub innych serwisów wykorzystywanych na potrzeby procesów (1) weryfikacji



biometrycznej lub (2) podpisania umowy. Ponadto użytkownik nie może korzystać z usług udostępnionych przez PeP w sposób lub w celu niezgodnym z przepisami. W razie niestosowania się przez użytkownika do ww. obowiązków PeP zablokuje użytkownikowi dostęp do aplikacji, witryny lub innych serwisów wykorzystywanych na potrzeby procesów (1) weryfikacji biometrycznej lub (2) podpisania umowy.

14. Administratorem danych osobowych jest agent rozliczeniowy. Zasady przetwarzania danych osobowych opisano w polityce prywatności dostępnej pod adresem: [Polityka prywatności i plików cookies - Polskie ePłatności \(pep.pl\)](https://www.pep.pl/polityka-prywatnosci-i-plikow-cookies)