



DEFINICJE

Dotpay - Dotpay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28b, 30-552 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000700791 przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy, posiadająca NIP 6342661860 oraz REGON 240770255, o kapitale zakładowym 4 000 000,00 złotych w całości wniesionym,, posiadająca status agenta rozliczeniowego, prowadząca system autoryzacji i rozliczeń na podstawie zgody Prezesa Narodowego Banku Polskiego z dnia 29. września 2008 r. nr 3/2008 oraz posiadająca zgodę na prowadzenie działalności w charakterze Krajowej Instytucji Płatniczej, wydaną przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 3. września 2013 roku, nr wpisu do rejestru: IP14/2013, zarejestrowana w rejestrze usług płatniczych dostępnym pod adresem <https://erup.knf.gov.pl/View/>. Działalność Dotpay podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Dotpay nie jest bankiem, nie prowadzi działalności o charakterze bankowym, a czynności dokonywane w ramach Serwisu nie mają charakteru czynności bankowych,

Bank – Alior Bank S.A. z siedziba w Warszawie, który w ramach Kantoru Walutowego udostępnia możliwość zapłaty za dokonane Transakcje za pośrednictwem Serwisu,

Klient – osoba lub podmiot, który korzystając z Kantoru Walutowego dokonuje za pośrednictwem Serwisu Transakcji,

Kantor Walutowy - platforma internetowa Banku służąca wymianie walut dostępna na stronie internetowej kantor.aliorbank.pl, z wykorzystaniem której Klient dokonuje Transakcji,

Transakcja – dokonane przez klienta Kantoru Walutowego zasilenie w formie bezgotówkowej jego rachunku płatniczego prowadzonego przez Bank, dedykowanego obsłudze w ramach Kantoru Walutowego. Z tytułu zasilenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, następuje Płatność,

Płatność – bezgotówkowa płatność na rzecz Banku za pośrednictwem Dotpay i Serwisu, za dokonaną Transakcję

Serwis - internetowy serwis usługowy prowadzony przez Dotpay, za pośrednictwem którego Klient może dokonać Płatności,

Instytucja pośrednicząca - instytucja inna niż Dotpay za pośrednictwem której Klient przekazuje Dotpay środki dla celów zapłaty Bankowi, w szczególności bank, instytucja kredytowa, instytucja

płatnicza, agent rozliczeniowy inny niż Dotpay, podmiot prowadzący system płatności, instytucja pieniądza elektronicznego, operator pocztowy, operator telekomunikacyjny,

Dzień Roboczy - dzień inny niż sobota oraz inny niż dzień ustawowo wolny od pracy,

Regulamin - niniejszy regulamin,

Umowa - umowa zawarta na podstawie Regulaminu,

Strona/ Strony Umowy – odpowiednio Dotpay lub Klient pojedynczo lub łącznie.

WSTĘP

1. Niniejszy Regulamin określa zasady współpracy Stron przy udostępnianiu Klientom możliwości dokonywania Płatności poprzez Dotpay i Serwis za Transakcje dokonane w Kantorze Walutowym.
2. Regulamin został sporządzony przez Dotpay.
3. Każdy może zapoznać się nieodpłatnie z treścią Regulaminu przed zawarciem Umowy.
4. Regulamin zostaje udostępniony Klientowi przed zawarciem Umowy poprzez zamieszczenie go na stronie internetowej Kantoru Walutowego pod adresem <https://kantor.aliorbank.pl/> w postaci elektronicznej, pozwalającej na jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
5. Niniejszy Regulamin stosuje się wyłącznie do Umowy zawartej na odległość pomiędzy Dotpay i Klientem.
6. Zawarcie Umowy na podstawie niniejszego Regulaminu nie wymaga podpisania przez Strony Umowy.
7. Umowa zostaje zawarta po wprowadzeniu do Serwisu danych Klienta i akceptacji Regulaminu przez Klienta, w momencie uznania rachunku bankowego Dotpay kwotą Płatności.
8. Dotpay wykonuje dla Klienta Płatność, stanowiącą zlecenie płatnicze, które Klient może złożyć po akceptacji Regulaminu.
9. Dotpay nie prowadzi dla Klienta rachunku płatniczego, o którym mowa w ustawie z dnia 19.08.2011r. o usługach płatniczych.
10. Momentem otrzymania przez Dotpay od Klienta zlecenia płatniczego dokonania Płatności jest dzień, w którym rachunek bankowy Dotpay uznany został kwotą Płatności.
11. Celem dokonania Płatności, Klient musi podać następujące dane: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon, kraj.
12. Klient w celu korzystania z usług, o których mowa w Regulaminie musi posiadać infrastrukturę techniczną i system informatyczny pozwalający na korzystanie z zasobów Internetu, konta e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych umożliwiającej wyświetlanie stron WWW. Zaleca się stosowanie najbardziej aktualnej wersji jednej z następujących przeglądarek, z włączoną opcją „cookies” (obsługa plików cookies), Java Script i SSL: Microsoft Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome.

§1 ZASADY DZIAŁANIA PŁATNOŚCI

1. Klient wyraża wolę zapłaty Bankowi za pośrednictwem Serwisu poprzez wybranie w Kantorze Walutowym opcji Zasilenia Rachunku Kartą.
2. Klient, po przekierowaniu na strony internetowe Serwisu, wybiera formę Płatności dostępną w Serwisie. Zdanie poprzednie nie obowiązuje w przypadku, gdy Klient ma do wyboru jedną formę płatności.
3. W zależności od wybranej formy Płatności, po poprawnym dokonaniu Płatności Instytucja pośrednicząca przekazuje Dotpay środki pieniężne dla celów zapłaty Bankowi za dokonaną w Kantorze Walutowym Transakcję. Po weryfikacji płatności w Instytucji pośredniczącej Dotpay przekazuje Bankowi potwierdzenie dokonania Płatności, a Bank dokonuje zasilenia rachunku Klienta w Kantorze Walutowym zgodnie z warunkami Transakcji.
4. Płatność jest dostępna dla Banku w czasie do 15 minut od momentu otrzymania przez Dotpay potwierdzenia dokonania Płatności od Instytucji Pośredniczącej, a w przypadku metod płatności, gdzie potwierdzenia takie nie są przesyłane, od momentu uznania rachunku bankowego Dotpay kwotą Płatności. Termin, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wiąże Dotpay pod warunkiem poprawnego dokonania Płatności przez Klienta.
5. Płatność następuje na podstawie umowy Klienta z Bankiem (o korzystaniu z Kantoru Walutowego) oraz umowy Klienta z Instytucją pośredniczącą. Przekazanie przez Dotpay płatności Bankowi następuje na zasadach określonych w umowie pomiędzy Dotpay a Bankiem.
6. Płatności identyfikowane są na podstawie numeru Transakcji generowanego przez Serwis.
7. W przypadku podania przez Klienta niepełnych danych Transakcji, Serwis dołoży wszelkich starań, aby poprawnie zweryfikować oraz wykonać zlecenie Płatności.
8. W przypadku braku możliwości poprawnego wykonania zlecenia Płatności z powodu podania przez Klienta niepełnych danych, niezbędnych do dokonania Płatności, Serwis wstrzyma przekazanie Płatności Bankowi i podejmie próbę kontaktu z Bankiem i/lub z Klientem, celem określenia dalszego postępowania. W przypadku braku możliwości określenia dalszego postępowania, środki przekazane podczas dokonywania Płatności, a nie przekazane Bankowi z powodu podania przez Klienta podczas dokonywania Płatności niepełnych danych, zostaną zwrócone Klientowi z potrąceniem kwoty 1 PLN tytułem zwrotu wydatków Dotpay. Serwis dołoży wszelkich starań niezbędnych do określenia dalszego postępowania oraz poprawnej realizacji Płatności.

9. Jeżeli Dotpay otrzymał środki na wykonanie Płatności z naruszeniem postanowień zawartych w § 3 ust. 1-5 Regulaminu, Dotpay zwróci Klientowi środki pieniężne otrzymane celem dokonania Płatności, z potrąceniem kwoty 1 PLN tytułem zwrotu wydatków Dotpay.
10. Jeżeli Dotpay otrzymał środki pieniężne dla celów wykonania Płatności w wysokości wyższej niż wymagana, Dotpay zwróci Klientowi nadwyżkę tych środków, z potrąceniem kwoty 1 PLN tytułem zwrotu wydatków Dotpay.
11. Jeżeli kwota zwrotu, o którym mowa w ust. 8, 9 lub 10 nie przekracza 1 PLN, zwrot dokonywany jest po uiszczeniu zaliczki w kwocie 1 PLN tytułem zwrotu wydatków Dotpay.
12. W przypadku realizacji zwrotu kwoty Płatności dokonanej kartą płatniczą, po uprzednim przeliczeniu ceny nabycia towarów lub usług będących przedmiotem Transakcji na walutę, w której prowadzony jest rachunek karty płatniczej (transakcja DCC), może mieć miejsce zmiana kursu waluty w stosunku do transakcji podstawowej (uznanie dokonywane jest po kursie bieżącym).
13. Klient o każdej Płatności zostanie poinformowany za pośrednictwem komunikatu elektronicznego.

§2 DOSTĘPNOŚĆ PŁATNOŚCI

1. Z Płatności mogą korzystać Klienci, mający pełną zdolność do czynności prawnych.
2. O możliwości skorzystania z Płatności decyduje umowa zawarta pomiędzy Klientem a Bankiem, umowa pomiędzy Klientem a Instytucją pośredniczącą oraz umowa pomiędzy Dotpay i Bankiem.

§3 NIEWŁAŚCIWE UŻYCIĘ PŁATNOŚCI DOTPAY

1. Serwis nie może być wykorzystywany w celu naruszenia lub obejścia przepisów prawa albo reguł uczciwego obrotu.
2. Serwis nie może być wykorzystywany do dokonywania Płatności za pomocą instrumentu płatniczego:
 - a. nieważnego lub zastrzeżonego, lub
 - b. wykorzystywanego przez osobę nieuprawnioną, lub
 - c. wykorzystywanego przez osobę niedysponującą kompletnymi danymi identyfikacyjnymi tego instrumentu, lub
 - d. co do którego Dotpay podjął uzasadnione podejrzenie jego nieuprawnionego użycia.
3. Klient zobowiązuje się do niewykorzystywania Serwisu do dokonywania Płatności:
 - a. z pominięciem zasad zlecenia Płatności obowiązujących w Serwisie, lub
 - b. z pominięciem indywidualnego uprzedniego inicjowania każdej Płatności w Serwisie, lub

- c. naruszających postanowienia Regulaminu, lub
 - d. naruszających przepisy prawa.
4. Każde zdarzenie naruszające obowiązujące przepisy prawa może zostać ujawnione przez Dotpay odpowiednim organom państwowym, w tym organom ścigania i właściwej Instytucji pośredniczącej, o ile nie sprzeciwiają się temu przepisy prawa. Zdarzenie o takim charakterze może zostać wprowadzone do systemu monitorowania nadużyć Serwisu. W przypadku naruszenia przez Klienta przy korzystaniu z Serwisu przepisów prawa, Dotpay jest uprawniony do odmowy Klientowi dokonania Płatności zleconych po naruszeniu przez niego tych przepisów.
5. Jeśli w ramach Płatności doszło do nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego, Klient zgłasza tę okoliczność wydawcy tego instrumentu i odpowiednim organom, zgodnie z umową z tym wydawcą i obowiązującymi przepisami prawa. Roszczenia Klienta w związku z nieuprawnionym użyciem instrumentu płatniczego określa umowa Klienta z Instytucją pośredniczącą oraz obowiązujące przepisy prawa.

§4 WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Dotpay nie jest stroną ani w żaden inny sposób nie jest objęty skutkami prawnymi czynności prawnych, które Klient podejmuje z Bankiem. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Bank, Klient zwraca się z reklamacją do Banku, zgodnie z procedurą reklamacyjną obowiązującą w Banku.
2. W przypadkach, w których niezbędne okaże się wszczęcie procedury reklamacyjnej, Klient zobowiązany jest do:
- a. wszczęcia procedury reklamacyjnej w Banku przed wszczęciem procedury reklamacyjnej u Dotpay, jeżeli zachodzą przesłanki wszczęcia procedury reklamacyjnej w Banku,
 - b. wszczęcia procedury reklamacyjnej u Dotpay przed wszczęciem procedury reklamacyjnej w Instytucji pośredniczącej, jeżeli zachodzą przesłanki wszczęcia procedury reklamacyjnej u Dotpay.
3. Dotpay nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie lub opóźnienie w przekazaniu środków pieniężnych Klienta do Dotpay przez Instytucję pośredniczącą wynikłe z okoliczności, za które Dotpay nie ponosi odpowiedzialności. Roszczenia wynikające z powyższych okoliczności przysługują Klientowi wobec Instytucji pośredniczącej, zgodnie z umową zawartą przez Klienta z Instytucją pośredniczącą oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. W celu prawidłowego wykonania Płatności za pośrednictwem Serwisu, Klient jest zobowiązany do podania pełnych danych wymaganych przez Instytucję pośredniczącą, której zleca przekazanie

Dotpay środków na dokonanie Płatności, zgodnie z informacjami wskazanymi w Serwisie, chyba że Dotpay automatycznie określa treści tego zlecenia. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i prawidłowych danych zlecenia wydanego Instytucji pośredniczącej, za pośrednictwem której Klient przekazuje Dotpay środki na dokonanie Płatności, jeżeli Dotpay nie ustala automatycznie treści polecenia rozliczeniowego.

5. Dotpay nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Płatności z powodu wystąpienia siły wyższej lub jeżeli brak odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Płatności wynika z obowiązujących przepisów prawa.

§5 REKLAMACJE

1. Reklamacje Kupujących dotyczące Płatności w Serwisie rozpatruje Dotpay.
2. Klient może złożyć Dotpay reklamacje dotyczące Płatności:
 - a. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Dotpay lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529 z późn. zm.),
 - b. ustnie – telefonicznie na numer: +48 12 688 26 00 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Dotpay,
 - c. w formie elektronicznej – w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres bok@dotpay.pl lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.dotpay.pl
3. Klient obowiązany jest zgłosić Dotpay pocztą elektroniczną, faksem, za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.dotpay.pl, listem poleconym lub przesyłką kurierską stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależyte wykonane Płatności oraz inne nieprawidłowości dotyczące Płatności, niezwłocznie, nie później niż w terminie wynikającym z odpowiednich przepisów. Niezgłoszenie nieprawidłowości, o których mowa powyżej w terminie powoduje wygaśnięcie roszczeń Klienta wobec Dotpay w związku z niezgłoszoną nieprawidłowością.
4. Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące Płatności, przesłane przez Klienta do Dotpay zawierać powinno przynajmniej:
 - a. numer Transakcji,
 - b. kwotę Transakcji,
 - c. datę Transakcji,
 - d. numer zamówienia
 - e. numer rachunku nadawcy przelewu w przypadku płatności e-transferami oraz e-przelewami,
 - f. numer rachunku odbiorcy przelewu w przypadku płatności e-transferami oraz e-przelewami.

5. W celu otrzymania odpowiedzi na reklamację w formie papierowej, Klient zobowiązany jest podać w treści zgłoszenia reklamacyjnego swój adres korespondencyjny do wysyłki odpowiedzi. Niezależnie od podania adresu korespondencyjnego, Klient może w każdej formie złożyć wniosek o przesłanie odpowiedzi na reklamację drogą poczty elektronicznej.
6. Dotpay zobowiązuje się do zapewnienia pełnej i wyczerpującej obsługi reklamacji oraz udzielania odpowiedzi Klientowi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 dni roboczych (dotyczy świadczenia usług płatniczych) lub 30 dni kalendarzowych (dotyczy pozostałych przypadków) od dnia otrzymania reklamacji. Dotpay podejmować będzie starania, aby odpowiedź była udzielona w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, Dotpay prześle Klientowi informację dotyczącą przyczyn opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz termin jej rozpatrzenia, nie dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
7. Dotpay udziela Klientowi odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, na adres korespondencyjny podany przez Klienta w treści zgłoszenia reklamacyjnego. Na wniosek Klienta Dotpay udzieli odpowiedzi pocztą elektroniczną.
8. Dotpay może samodzielnie zakwestionować Płatność, jeśli stwierdzi zachodzenie przesłanek złożenia reklamacji, w tym z powołaniem na posłużenie się instrumentem płatniczym przez osobę nieuprawnioną lub nienależyte wykonanie Płatności, bez względu na zachowanie Klienta. Uprawnienie Dotpay do zakwestionowania Płatności wygasa w terminie 15 miesięcy od dnia obciążenia Płatnością posiadacza instrumentu płatniczego.
9. Klient będący Konsumentem w rozumieniu art.22 Kodeksu Cywilnego może skorzystać z możliwości zwrócenia się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
10. Roszczenia w związku z wykonaniem umów zawartych pomiędzy Bankiem a Klientem, w których Klient spełnia świadczenie za pośrednictwem Serwisu, Klient winien zgłosić bezpośrednio do Banku.

§6 DANE OSOBOWE

1. Dotpay staje się administratorem danych osobowych Klienta przekazanych przez Akceptanta bądź podanych bezpośrednio przez Klienta. Jest to co najmniej adres email, jednakże w niektórych przypadkach może to być także imię, nazwisko oraz adres. Kontakt z Dotpay w kwestiach związanych z przetwarzaniem tych danych możliwy jest pod +48 12 688 26 00 oraz bok@dotpay.pl.
2. Podstawą prawną przetwarzania danych jest:
 - realizacja Umowy (świadczenie jednorazowej usługi płatniczej), a jej wykonanie bez danych osobowych Klienta jest niemożliwe,

- przepisy powszechnie obowiązującego prawa nakładające na Dotpay jako krajową instytucję płatniczą, prawo i obowiązek przetwarzania danych osobowych Kupujących w celu przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (*art. 8-10 Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu*) oraz w zakresie niezbędnym do zapobiegania bądź wykrywania oszustw (*art. 10 Ustawy o usługach płatniczych*).
3. Dane będą przechowywane i przetwarzane nie dłużej niż jest to konieczne dla realizacji wyżej celów i obowiązków ustawowych.
 4. Klient może żądać od Dotpay dostępu do swoich danych, ich sprostowania, przenoszenia i usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania danych, z tym, że usunięcie bądź ograniczenie możliwe jest tylko gdy nie narusza to wyżej wskazanych obowiązków Dotpay.
 5. W celu wykonania Umowy i wyłącznie w zakresie w jakim jest to konieczne, Dotpay prześle dane osobowe Klienta Instytucjom pośredniczącym jako innym administratorom, zależnie od wybranej metody płatności, bądź to bankom, organizacjom kartowym, agentom rozliczeniowym, podmiotom prowadzącym systemy płatności itd.
 6. W razie zastrzeżeń co do przetwarzania danych Klient ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Wszelkie spory, których nie uda się rozstrzygnąć polubownie, będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo i miejscowo Sąd Powszechny.
3. Do Płatności dokonywanych za pośrednictwem Serwisu przez nie konsumentów nie stosuje się przepisów ustawy o usługach płatniczych, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z przepisami tej ustawy. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie będą miały zastosowanie pozostałe przepisy prawa z wyjątkiem wyłączonych zgodnie z niniejszym ustępem.
4. Klient będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na podstawie Regulaminu bez podania przyczyn, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenie, o którym mowa w zdaniu pierwszym przed upływem terminu wskazanego w zdaniu pierwszym. Prawo odstąpienia nie przysługuje od Umowy wykonanej całkowicie na żądanie Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

5. Dotpay ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za nienależyte wykonanie Płatności lub jej niewykonanie na zasadach określonych w ustawie z dnia 19.08.2011r. o usługach płatniczych.
6. Regulamin i Umowa oraz wynikające z nich prawa i zobowiązania podlegają prawu polskiemu.
7. Językiem stosowanym w relacjach z Klientem jest język polski albo język angielski.