

Definicje

Akceptant – ilekroć w Regulaminie jest mowa o Akceptancie rozumie się przez to Sprzedawcę oraz Odbiorcę Płatności; ilekroć w Regulaminie jest mowa o Sprzedawcy lub Odbiorcy Płatności rozumie się przez to Akceptanta.

Płatnik/Użytkownik – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje zapłaty za towary lub usługi oferowane przez Akceptanta

Serwis/Serwis Przelewy24 – internetowy serwis usługowy, pośredniczącym w przekazywaniu płatności pomiędzy Płatnikiem i Akceptantem.

Płatność – dokonywana przez Płatnika indywidualna zapłata na rzecz Akceptanta z wykorzystaniem Systemu. Każda płatność jest określona w Systemie, co najmniej poprzez: numer Płatności, kwotę, Identyfikator, metodę.

Płatności mogą przyjmować w serwisie Przelewy24 następujące statusy:

- Oczekująca – płatność oczekująca na wpłatę,
- Weryfikowana – płatność wpłacona, podlegająca dodatkowej weryfikacji ze względów bezpieczeństwa,
- Do wykorzystania/Przedpłata – płatność opłacona, która oczekuje na przekazanie potwierdzenia do Sprzedawcy,
- Dokonana – Płatność opłacona i potwierdzenie wysłane do Sprzedawcy,
- Błędna – Płatność zakończona błędem zwróconym przez Instytucję pośredniczącą lub bez poprawnej wpłaty.
- Zwrócona – zwrócona Klientowi z konta Serwisu

Panel transakcyjny – Panel dostępny dla Płatnika w celu wyboru formy płatności oraz przekierowania do Instytucji pośredniczącej.

Instytucja pośrednicząca – dostawca Usług Płatniczych lub inny podmiot, za pośrednictwem którego Płatnik przekazuje PayPro SA (PayPro) środki pieniężne dla celów zapłaty Akceptantowi, w szczególności Agent Płatniczy, bank, centrum autoryzacyjne – rozliczeniowe, operator pocztowy, biuro usług płatniczych.

Dzień Roboczy (Dzień Roboczy Dostawcy Odbiorcy) – dzień w godzinach pracy DialCom24, PayPro z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni wolnych od pracy, w którym działalność operacyjną prowadzi jednostka DialCom24., PayPro wykonująca czynności przewidziane postanowieniem Regulaminu odwołującym się do określenia „Dzień Roboczy”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Serwis Przelewy24 jest wykorzystywany przez firmę PayPro SA, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, tel. +48 (61) 642 93 44, WWW: www.przelewy24.pl, e-mail: serwis@przelewy24.pl. PayPro SA – wpisana jest do Krajowej Instytucji Płatniczej do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem podmiotu w UKNF IP24/2014
2. Serwis Przelewy24 udostępnia Klientom różnorodne metody wykonywania Płatności, przyjmuje Płatności Klientów, potwierdza Sprzedawcy zrealizowanie Płatności i przekazuje te Płatności na konto Sprzedawcy.
3. Każda Płatność inicjowana w serwisie Przelewy24 otrzymuje niepowtarzalny numer Płatności oraz hasło nadawane przez Serwis. Klient winien zachować ten numer i hasło dla celów kontroli stanu tej Płatności, zapłaty poprzez przedpłatę powstałą z tej płatności oraz reklamacji płatności.
4. Każda wpłata dokonana na jedno z kont bankowych PayPro lub jej Agenta Płatniczego jest dedykowana na realizację wyłącznie tej Płatności, której numer został wprowadzony jako tytuł wpłaty. W przypadku podania w tytule przelewu błędnego numeru Płatności DialCom24, PayPro nie ponosi odpowiedzialności za cel na jaki pójdą wpłacone środki.
5. Na wykonanie płatności w serwisie Klient otrzymuje wskazany w panelu transakcyjnym czas. W tym okresie Serwis oczekuje na potwierdzenie wykonania płatności. Po otrzymaniu potwierdzenia Serwis informuje Klienta i system Akceptanta o poprawnym wykonaniu płatności.
6. Potwierdzenie płatności w serwisie Przelewy24 zapewniają Instytucje pośredniczące:
 - a. dla płatności przy pomocy kart płatniczych lub portfela elektronicznego – serwery operatorów tych płatności, współpracujących z serwisem Przelewy24
 - b. dla płatności przelewem – bankowe programy automatyzacji przelewów lub własne programy kontroli historii kont bankowych serwisu.
7. Serwis nie gwarantuje realizacji Płatności w czasie rzeczywistym w przypadku nie działania systemu Instytucji pośredniczącej, przerw technicznych leżących po stronie Instytucji pośredniczącej, próby realizacji Płatności poza godzinami księgowania przelewów wewnętrznych danego banku lub zmian realizowanych po stronie Instytucji pośredniczącej, które mają wpływ na działanie serwisu. Roszczenia wynikające z powyższych okoliczności przysługują Płatnikowi wobec Instytucji pośredniczącej, zgodnie z umową zawartą przez Płatnika z Instytucją pośredniczącą oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

8. Serwis nie gwarantuje realizacji Płatności w czasie rzeczywistym w przypadku nie zastosowania się podczas realizacji Płatności do instrukcji widocznych w panelu transakcyjnym oraz na stronach Instytucji pośredniczących.
9. Serwis Przelewy24 nie udostępnia danych identyfikacyjnych (osobowych, adresowych, firmowych) Klientów, zgromadzonych w serwisie. Dane te są wykorzystywane tylko w przypadku zwrotu należności lub reklamacji i tylko do realizacji tych operacji.
10. Pośrednictwo serwisu Przelewy24 w przekazywaniu Płatności Płatników poprzez konta Serwisu nie upoważnia Płatników do dochodzenia odsetek od wpłat umieszczonych tymczasowo na kontach Serwisu.
11. Klientem Serwisu może być wyłącznie osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną.
12. Serwis Przelewy24 nie jest stroną umowy ani stosunków prawnych pomiędzy Płatnikiem a Akceptantem w szczególności umowy sprzedaży i z tych tytułów nie ponosi żadnych odpowiedzialności. W szczególności nie ponosi on żadnej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania przez Akceptanta, jak i wobec Akceptanta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania przez Płatnika.

13. Przedpłaty

- a. Płatnik może zapłacić w Serwisie przedpłatą utworzoną w danym sklepie. W tym celu po wybraniu towaru (usługi) musi zapamiętać numer Płatności i hasło wskazywane na stronie płatności Serwisu. Następnie należy wpłacić potrzebną kwotę w dowolny sposób na dowolne konto Serwisu Przelewy24 podając jako temat wpłaty – numer Płatności.
- b. Serwis może utworzyć przedpłatę automatycznie z płatności dokonanej przez Klienta, jeśli potwierdzenie wykonania tej płatności dotarło do Serwisu po czasie oczekiwania. Wówczas Płatnik może wykorzystać tę przedpłatę do zapłaty powtarzając zakup. Jeśli przedpłata taka nie powstanie w Serwisie w ciągu 2 godzin od czasu rozpoczęcia Płatności w Serwisie, Płatność tę należy reklamować personelowi Serwisu.
- c. Wpłaty w Urzędzie Pocztowym realizowane są w ciągu 1 dnia roboczego od momentu pojawienia się wpłaty na rachunku bankowym Przelewy24.
- d. Przedpłata może być użyta przez Płatnika do realizacji Płatności tylko wówczas, jeśli kwota przedpłaty jest równa kwocie zakupu. Użycie przedpłaty jako formy płatności wymaga znajomości numeru Płatności i hasła tej przedpłaty.

- e. Stan przedpłaty można sprawdzać na stronie serwisu: <https://secure.przelewy24.pl/przedplata>
 - f. Przedpłata może zostać automatycznie przekazana do określonego Akceptanta, bez konieczności ingerencji Płatnika, jeśli jest to zgodne z dodatkowymi ustaleniami pomiędzy Płatnikiem a Serwisem.
 - g. Przedpłata Płatnika nie wykorzystana w ciągu 30 dni od daty pojawienia się na koncie bankowym Serwisu jest zwracana Klientowi z potrąceniem kosztów zwrotu. Płatnik może wystąpić o natychmiastowy zwrot przedpłaty.
14. Koszt zwrotu błędnej wpłaty oraz przedpłaty utworzonej przelewem wynosi 2 zł (dwa złote). W przypadku błędnej wpłaty lub przedpłaty wykonanej przez Płatnika pocztowym przekazem pieniężnym koszt zwrotu zwiększa się o opłatę przekazu pieniężnego na adres pocztowy Płatnika, wg cennika Poczty Polskiej. W przypadku błędnej wpłaty lub przedpłaty wykonanej przez Płatnika kartą płatniczą koszt zwrotu wynosi 2,9 % wartości przedpłaty. W przypadku zwrotu błędnej wpłaty lub przedpłaty na konto za granicą Polski, koszt przelewu pokrywa odbiorca.

§ 2. Reklamacje

1. Reklamacje Płatności przyjmowane są w formie pisemnej na adres e-mail: serwis@przelewy24.pl i winny zawierać: adres e-mail Płatnika, numer Płatności, kwotę Płatności, nazwisko i imię właściciela konta bankowego (karty płatniczej), datę Płatności oraz nazwę banku, na konto którego skierowana została płatność Płatnika (w przypadku płatności kartą płatniczą – nazwa karty).
2. Serwis Przelewy24 zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w czasie nie dłuższym niż 30 dni. Czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji, nie dłużej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
3. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji można sprawdzić na stronie <https://www.przelewy24.pl/reklamacje>

§ 3. Postanowienia końcowe

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym roszczeń, wynikających z korzystania z usług Spółki, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, zgodnie z par.2.
2. Dla wszelkich sporów wynikłych z Regulaminu, jak i wszelkich stosunków prawnych wynikających z czynności dokonywanych w celu jej wykonania, wyłącznie właściwy jest sąd właściwy dla siedziby PayPro.

3. Czynności dokonywane w ramach Serwisu Przelewy24 nie mają charakteru czynności bankowych. Przystąpienie do Serwisu nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego w rozumieniu Kodeksu cywilnego (ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz ustawy z 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 1997 r. Nr 140, poz. 939).
4. Zabronione jest wykorzystywanie Serwisu do obsługi płatności za sprzedaż towarów lub świadczenie usług niezgodnych z przepisami prawa, w szczególności naruszających prawa własności osób trzecich, jak również nie dopuszczonych do obrotu handlowego na terenie Unii Europejskiej, jak i wykorzystywanie do obsługi płatności z tytułu dostępu do treści pornograficznych.
5. Osoby wykonujące płatności poprzez serwis Przelewy24 wyrażają zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez PayPro SA, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań oraz spółkę DialCom24 Sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, w celach związanych wyłącznie z działalnością serwisu.
6. Administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 133, poz. 883) jest PayPro oraz DialCom24.
7. Osoby wykonujące płatności przez serwis Przelewy24 wyrażają zgodę na otrzymanie potwierdzenia Płatności w formie maila, o którego treści i zawartości decyduje wyłącznie serwis Przelewy24.