# Regulamin płatności imoje

## §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. za pośrednictwem Serwisu imoje usług płatniczych polegających na udostępnianiu Klientom możliwości dokonywania Płatności za Transakcje dokonywane w Sklepie Internetowym.

2. Serwis imoje obsługiwany jest przez ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice; wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459; kapitał zakładowy w kwocie 130 100 000 zł opłacony w całości, NIP 634-013- 54-75 zwany dalej **Operatorem Płatności** lub **Bankiem**.

3. Bank wykonuje działalność w zakresie usług płatniczych na podstawie Statutu Banku oraz pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego (dane kontaktowe: Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa 1, skr. poczt. nr 419; www.knf.gov.pl). Klient oraz osoba, której Bank odmówił świadczenia usług, może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.

4. Bank realizuje obsługę Płatności dokonywanych przez Klienta na rzecz Sklepu Internetowego w związku z umową zawartą między Klientem a Sklepem.

5. Warunkiem skorzystania przez Klienta z Serwisu imoje jest zapoznanie się i akceptacja przez Klienta treści niniejszego Regulaminu. Poprzez akceptację Regulaminu Klient zawiera Umowę o Płatność.

6. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.imoje.pl.

7. Korzystanie z Serwisu imoje nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego w rozumieniu Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo bankowe.

8. W ramach Serwisu imoje Operator Płatności nie prowadzi dla Klienta rachunku płatniczego w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.

9. Klient dokonując płatności korzysta z infrastruktury i instrumentu płatniczego, którego możliwość i zasady użycia reguluje umowa pomiędzy Klientem a wydawcą instrumentu płatniczego lub Dostawcą.

10. Płatności są przekazywane do Akceptanta według zasad określonych w umowie pomiędzy Bankiem i Akceptantem.

11. Serwis imoje jest platformą współpracującą z innymi podmiotami, które również umożliwiają dokonywanie zapłaty za Transakcje.

12. Do korzystania z Serwisu imoje niezbędne jest dostęp do Internetu. Zakazane jest przesyłanie z wykorzystaniem Serwisu imoje treści o charakterze bezprawnym.

## §2 Definicje

**Dostawca** - Dostawca usług płatniczych prowadzący Rachunek.
**Dzień roboczy** - Dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy, w którym Operator Płatności prowadzi działalność wymaganą do obsługi Płatności.
**„imoje płacę później”** – Usługa Banku polegająca na udostępnieniu metody płatności umożliwiającej odroczenie zapłaty za nabyty w Sklepie internetowym towar lub usługę, finansowana na podstawie umowy pomiędzy Klientem i Partnerem Banku.
**ING Lease Now** – serwis internetowy prowadzony przez ING Lease, dostępny w domenie www.leasenow.pl, wspierający proces zawierania umów leasingu oraz umów sprzedaży.
**ING Lease** - ING Lease (Polska) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 2, 02-566 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000043817, posiadająca nr NIP: 526-10-40-337, REGON: 011223125, o kapitale zakładowym 7.504.000,00 złotych.

**Instytucja Pośrednicząca** – Podmiot, za pośrednictwem którego Klient przekazuje Operatorowi Płatności środki dla celów dokonania Płatności za Transakcję (w szczególności bank, instytucja kredytowa, instytucja płatnicza, agent rozliczeniowy).
**Interfejs Dostawcy** – Interfejs zapewniony przez Dostawcę, z wykorzystaniem którego Bank może zainicjować Zlecenie Płatnicze.
**Karta płatnicza (Karta)** – Instrument płatniczy identyfikujący wydawcę karty i upoważnionego Użytkownika, uprawniający do dokonywania zapłaty, a w przypadku karty wydanej przez Bank do udzielania kredytu, także do dokonywania zapłaty z wykorzystaniem kredytu. Uprawnia ona do zapłaty za pomocą infrastruktury udostępnianej przez Bank Akceptantowi.
**Karta płatnicza zagraniczna** – Karta płatnicza, która została wydana przez Organizację płatniczą poza terenem Polski.
**Klient** – Osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej posiadająca zdolność prawną dokonująca zapłaty za Transakcje na rzecz Sklepu Internetowego za pośrednictwem Serwisu imoje.
**Opłata serwisowa** – Opłata za korzystanie z systemu imoje, którą Akceptant może obciążyć Płatnika (opłata należna jest Akceptantowi); opłata technicznie pobierana jest przez Bank od Płatnika i przekazywana Akceptantowi na zasadach określonych w Umowie.
**Organizacje płatnicze** - Organizacje, które zrzeszają wydawców i instytucje świadczące usługi w procesie obsługi Kart płatniczych wydawanych przez te organizacje; tutaj: Visa oraz Mastercard.
**Partner Banku** – podmiot zapewniający obsługę Płatności „imoje płacę później" lub dostawca usług w ramach ING Lease Now, wybrany przez Klienta do wykonania Transakcji spośród podmiotów współpracujących z Bankiem. Lista Partnerów Banku dostępna jest na stronie internetowej Banku https://www.imoje.pl/sprzedawcy.
**Płatność** – Zapłata za Transakcję dokonana przez Klienta za pośrednictwem Serwisu imoje na rzecz Sklepu Internetowego/ Akceptanta.
**Rachunek** – Rachunek płatniczy lub inny rachunek, w ciężar którego Klient może zlecić wykonanie polecenia przelewu, dostępny z wykorzystaniem Interfejsu Dostawcy, z wyłączeniem rachunków prowadzonych przez Bank.
**Regulamin** – Treść niniejszego Regulaminu.
**Serwis imoje** – Usługa płatnicza świadczona przez Operatora Płatności umożliwiająca Klientowi dokonywanie Płatności za Transakcje.
**Sklep Internetowy/ Sklep/ Akceptant** – Osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która udostępnia możliwość zapłaty za Transakcje za pośrednictwem Serwisu imoje.
**Strony** – Odpowiednio Klient lub Operator Płatności.
**Transakcja** – Umowa sprzedaży lub świadczenia usług zawarta pomiędzy Klientem a Sklepem Internetowym, z tytułu której dokonywana jest Płatność.
**Umowa o Płatność/ Umowa** – Umowa zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu.
**Usługa Inicjowania Przelewu** – usługa w ramach której dochodzi do zainicjowania Zlecenia Płatniczego przez Bank na wniosek Klienta z Rachunku.
**UUP** – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 o usługach płatniczych (lub inny akt, który ją zastąpi lub zmieni).
**Zlecenie Płatnicze** – Polecenie wykonania określonej Płatności złożone przez Klienta do Wydawcy lub Dostawcy na rzecz Sklepu przy pomocy Serwisu imoje.

## §3 Metody płatności

1. Przedmiotem usług płatniczych świadczonych w ramach Serwisu imoje jest obsługa Płatności za Transakcje dokonane przez Klienta.
2. Usługi Serwisu imoje są realizowane według wyboru metody płatności dokonanej przez Klienta jako:
    a. Płatności przy użyciu Kart płatniczych, wykonane w środowisku internetowym,
    b. Płatności będące przelewami elektronicznymi, wykonywanymi jako przelewy internetowe,
    c. Płatności za pośrednictwem BLIK,

d. Płatności z wykorzystaniem Usługi Inicjowania Przelewu,

e. Płatności z wykorzystaniem „imoje płacę później”,

f. Płatności z wykorzystaniem ING Lease Now,

z zastrzeżeniem możliwości ograniczenia w/w metod przez Bank lub Sklep internetowy. Klient dokonuje wyboru metody płatności przy składaniu zamówienia w Sklepie internetowym. Możliwość dokonania zapłaty metodami wymienionymi powyżej może zależeć od spełnienia dodatkowych warunków podmiotów oferujących te metody płatności.

3. Serwis imoje przetwarza następujące dane wprowadzone przez Klienta podczas składania zamówienia na stronie Sklepu internetowego w zależności od wyboru metody płatności: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu.

4. Klient może złożyć Zlecenie Płatnicze dotyczące Płatności wyłącznie po dokonaniu akceptacji Regulaminu. Zawarcie Umowy o Płatność następuje z chwilą akceptacji Regulaminu przez Klienta.

5. W przypadku metod płatności określonych w ust. 2 pkt a)-d), Płatność jest realizowana przez Operatora Płatności na podstawie Zlecenia Płatniczego w czasie ustalonym z Akceptantem w umowie zawartej między Operatorem Płatności i Akceptantem. Klient jest informowany przez Operatora Płatności w formie wiadomości e-mail o etapach realizacji Płatności.

6. W przypadku metody płatności określonej w ust 2 pkt e)-f), Płatność jest realizowana na zasadach określonych w umowie zawartej między Klientem a Partnerem Banku.

7. Po dokonaniu Płatności lub w przypadku zwrotu płatności Klient jest informowany o tym fakcie komunikatem elektronicznym, tj. informacją w serwisie WWW Akceptanta lub wiadomością e-mail.

8. W przypadku braku możliwości realizacji Płatności Operator Płatności niezwłocznie zwraca daną kwotę Klientowi.

9. Operator Płatności pobiera od Klienta Opłatę serwisową za korzystanie z Serwisu imoje, która to opłata jest wyszczególniona przed dokonaniem Płatności. Ewentualne opłaty oraz kursy walutowe związane z realizacją Płatności przez wydawcę instrumentu płatniczego lub Dostawcę określa umowa pomiędzy tym podmiotem i Klientem.

10. Klient będący konsumentem poprzez akceptację Regulaminu i zawarcie Umowy o Płatność składa żądanie zrealizowania lub zainicjowania Zlecenia Płatniczego przed upływem 14 dni od dnia zawarcia Umowy o Płatność, w konsekwencji czego konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o Płatność.

11. Jeśli podczas procesu płatności przy użyciu Karty płatniczej, Karta zostanie zidentyfikowana jako Karta płatnicza zagraniczna, Bank może zaproponować Klientowi przewalutowanie Transakcji dokonywanej przez Klienta z polskich złotych na walutę obcą, w której została wydana Karta płatnicza zagraniczna. Klientowi prezentowana jest wartość realizowanej Transakcji w polskich złotych, kurs wymiany dostarczany przez Instytucje Pośredniczącą (First Data Polska S.A.) oraz wartość Transakcji w walucie obcej. Klient może wybrać realizację Transakcji w polskich złotych lub w walucie obcej.

## §4 Usługa Inicjowania Przelewu

1. W celu dokonania Płatności z wykorzystaniem Usługi Inicjowania Przelewu Klient powinien uwierzytelnić się wobec Dostawcy oraz dokonać autoryzacji Zlecenia Płatniczego inicjowanego przez Bank (tj. wyrazić zgodę na jego wykonanie w sposób uzgodniony z Dostawcą). Bank polega na procedurach uwierzytelniania zapewnianych Klientowi przez Dostawcę.

2. Bank inicjuje przelew zgodnie z unikatowym identyfikatorem, którym jest numer rachunku bankowego określony zgodnie z umową pomiędzy Bankiem i Akceptantem.

3. Świadcząc Usługę Inicjowania Przelewu Bank korzysta z Interfejsu Dostawcy w celu zainicjowania Zlecenia Płatniczego oraz uzyskania od Dostawcy informacji niezbędnych do weryfikacji prawidłowego wykonania Płatności i przekazania Akceptantowi informacji niezbędnych do wykonania Transakcji.

4. Świadcząc Usługę Inicjowania Przelewu Bank inicjuje przelew niezwłocznie, nie później niż w czasie 15 minut od otrzymania kompletu niezbędnych danych. Maksymalny czas wykonania przelewu określa umowa pomiędzy Klientem a Dostawcą.

5. Bank odmawia zainicjowania przelewu w ramach Usługi Inicjowania Przelewu, jeżeli:

a. Klient nie dokonał uwierzytelnienia lub z innych przyczyn uwierzytelnienie w Interfejsie Dostawcy nie jest możliwe albo Bank nie może polegać na procedurach uwierzytelniania zapewnianych Klientowi przez Dostawcę;

b. Dostawca odmówił Bankowi dostępu do Rachunku lub dostęp ten jest z innych przyczyn niemożliwy;

c. zainicjowanie przelewu skutkowałoby nielegalnym lub nieuprawnionym dostępem do Rachunku.

6. Klient nie może odwołać Zlecenia Płatniczego po udzieleniu Bankowi zgody na zainicjowanie transakcji płatniczej w ramach Usługi Inicjowania Przelewu. W przypadku odwołania przez Klienta zainicjowanego Zlecenia Płatniczego lub jego niewykonania przez Dostawcę z innych przyczyn, Bank może dochodzić od Klienta kwoty Płatności.

## §5 imoje płacę później

1. W ramach metody płatności „imoje płacę później", Bank udostępnia Klientom możliwość zawarcia umowy z Partnerem Banku o udzielenie finansowania w wysokości wartości Transakcji wraz z kosztami dostawy oraz usługami dodatkowymi, o ile takie są dostępne, które przekazywane jest Akceptantowi celem pokrycia zobowiązania pieniężnego Klienta względem Akceptanta, w zamian za zobowiązanie Klienta do spłaty udzielonego finansowania w terminie wskazanym przez Partnera Banku w Umowie o płatność.

2. Bank samodzielnie lub na zlecenie Partnera Banku, może wykluczyć dostępność „imoje płacę później" w przypadku, gdy działania Akceptanta:

a. naruszają niniejszy Regulamin,

b. polegają na do dostarczeniu treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, lub

c. w inny sposób naruszają przepisy prawa.

3. Udostępnienie „imoje płacę później" jest bezpłatne.

4. Z „imoje płacę później" może skorzystać Klient, który jest konsumentem i spełnia poniższe warunki:

a. posiada pełną zdolność do czynności prawnych,

b. adres zameldowania znajduje się na terytorium Polski.

5. Po wybraniu „imoje płacę później", Klient przenoszony jest na stronę internetową Partnera Banku, gdzie podaje określone przez Partnera Banku dane, wymagane do zawarcia Umowy o Płatność.

6. Bank w związku z realizacją „imoje płacę później" nie jest administratorem osobowym danych Klientów w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) („RODO").

7. W zakresie związanym z przyznawaniem finansowania, administratorem danych osobowych Klientów jest Partner Banku. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów przez Partnera Banku są zawarte w odpowiednich regulaminach Partnerów Banku.

8. Rozwiązanie przez Akceptanta umowy z Bankiem, w zakresie oferowania w Sklepie internetowym metody płatności „imoje płacę później", skutkuje zaprzestaniem oferowania przez Bank w przypadku tego Akceptanta Płatności z wykorzystaniem „imoje płacę później".

9. W przypadku, gdy działania Klienta naruszają postanowienia Regulaminu lub gdy Klient podjął jakiekolwiek działania, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Banku lub szkodzą innym Akceptantom, bądź mające na celu ominięcie zabezpieczeń stosowanych przez Bank lub polegające na fałszowaniu danych udostępnianych Partnerom Banku w ramach „imoje płacę później", Bank ma prawo odmówić udostępnienia Klientowi dostępu do „imoje płacę później".

10. Klient przyjmuje do wiadomości, że z chwilą przekierowania na stronę internetową Partnera Banku oferującego możliwość skorzystania z metody płatności „imoje płacę później", następuje spełnienie świadczenia, tj. realizacja usługi udostępnienia metody płatności „imoje płacę później" przez Bank, w

związku z czym Klient traci prawo odstąpienia od umowy, na co Klient wyraża zgodę akceptując Regulamin.

## §6 ING Lease Now

1. W przypadku metody płatności z wykorzystaniem ING Lease Now, Bank za pośrednictwem Serwisu imoje, przekierowuje na środowisko internetowe ING Lease Now w celu udostępnienia Klientom możliwości zawarcia umowy z Partnerem Banku o udzielenie finansowania w wysokości wartości Transakcji, które przekazywane jest Akceptantowi celem pokrycia zobowiązania pieniężnego Klienta względem Akceptanta, w zamian za zobowiązanie Klienta do spłaty udzielonego finansowania w terminie wskazanym przez Partnera Banku w Umowie Leasingu, a także w celu weryfikacji statusu finansowania w związku z zawartą umową leasingu.

2. Bank samodzielnie lub na zlecenie Partnera Banku, może wykluczyć dostępność metody płatności ING Lease Now w przypadku, gdy działania Akceptanta:

a. naruszają niniejszy Regulamin i/lub Regulamin współpracy ING Lease ze sprzedawcami z wykorzystaniem serwisu ING Lease Now,
b. polegają na dostarczaniu treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa,
c. w inny sposób naruszają przepisy prawa.

3. Po wybraniu metody płatności ING Lease Now Klient przenoszony jest na stronę internetową Partnera Banku, gdzie podaje określone przez Partnera Banku dane, wymagane do zawarcia Umowy o Płatność i/lub umowy leasingowej.

4. Bank w związku z realizacją Transakcji w ramach metody płatności ING Lease Now nie jest administratorem osobowym danych Klientów w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) („RODO").

5. W zakresie związanym z przyznawaniem finansowania, administratorem danych osobowych Klientów jest Partner Banku. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów przez Partnera Banku są zawarte w odpowiednich regulaminach Partnerów Banku.

6. Rozwiązanie przez Akceptanta umowy z Bankiem, w zakresie oferowania w Sklepie internetowym metody płatności ING Lease Now skutkuje zaprzestaniem oferowania przez Bank w przypadku tego Akceptanta Płatności z wykorzystaniem ING Lease Now.

7. W przypadku, gdy działania Klienta naruszają postanowienia Regulaminu lub gdy Klient podjął jakiekolwiek działania, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Banku lub szkodzą innym Akceptantom, bądź mające na celu ominięcie zabezpieczeń stosowanych przez Bank lub polegające na fałszowaniu danych udostępnianych Partnerom Banku w ramach ING Lease Now, Bank ma prawo odmówić udostępnienia Klientowi dostępu do płatności ING Lease Now.

8. Klient przyjmuje do wiadomości, że z chwilą przekierowania na stronę internetową Partnera Banku oferującego możliwość skorzystania z metody płatności ING Lease Now następuje spełnienie świadczenia, tj. realizacja usługi udostępnienia metody płatności ING Lease Now przez Bank, w związku z czym Klient traci prawo odstąpienia od umowy, na co Klient wyraża zgodę akceptując Regulamin.

## §7 Odpowiedzialność Stron

1. Zasady odpowiedzialności wydawcy instrumentu płatniczego lub Dostawcy za nieautoryzowane transakcje płatnicze, a także za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej określa umowa pomiędzy tym podmiotem i Klientem.

2. Operator Płatności nie jest stroną umowy między Akceptantem a Klientem i nie ponosi odpowiedzialności za ich należyte wykonanie.

3. Operator Płatności nie będzie realizować Płatności z wykorzystaniem instrumentów płatniczych, które są:

a. Nieważne,

b. Zastrzeżone,

c. Wykorzystywane sprzecznie z zasadami korzystania z danego instrumentu płatniczego,

d. Co do których zastało podejrzenie o nieuprawnionym użyciu.

4. Na operatorze płatności spoczywa ciężar udowodnienia, że:

a. w odniesieniu do Płatności określonych w § 3 ust. 2 pkt. 1-3: Płatność została prawidłowo zapisana w systemie służącym do obsługi Płatności oraz, że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z Płatnością,

b. w odniesieniu do Płatności określonych w § 3 ust. 2 pkt. 4: Dostawca otrzymał Zlecenie Płatnicze oraz że - w zakresie właściwości Operatora Płatności Banku - Płatność została uwierzytelniona, prawidłowo zapisana i nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Płatności, w tym wykonaniem z opóźnieniem.

5. Operator Płatności ma prawo odmowy obsługi konkretnej Płatności w przypadku braku spełnienia przez Klienta wymogów określonych w Regulaminie lub w przypadku powzięcia wątpliwości co do legalności Transakcji i nie ponosi w tym zakresie odpowiedzialności.

6. Operator Płatności nie zapewnia realizacji Płatności w przypadkach przerw technicznych lub innych przyczyn leżących po stronie Instytucji Pośredniczących, a także w przypadkach nie zastosowania się Klienta do instrukcji znajdujących się w Serwisie imoje lub w niniejszym Regulaminie.

7. Operator Płatności nie ponosi odpowiedzialności za infrastrukturę techniczną i system informatyczny Klienta.

8. Operator Płatności nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Płatności będące konsekwencją wystąpienia siły wyższej.

9. Obowiązki Klienta:

a. wykorzystywanie Serwisu wyłącznie do dokonywania Płatności zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie,

b. postępowanie w zakresie korzystania z Serwisu w sposób rzetelny i zgodny z prawem, w szczególności podawanie prawdziwych i nie wprowadzających w błąd informacji, niepodejmowanie działań na szkodę Operatora Płatności lub innych osób, niedopuszczanie się działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać świadczenie usług na podstawie niniejszego Regulaminu.

10. Klient jest zobowiązany do przestrzegania zasad bezpieczeństwa określonych w rekomendacjach publikowanych na stronie internetowej Banku. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje niestosowania się do przedmiotowych zaleceń. Klient, aby upewnić się, że rzeczywiście nawiązał połączenie z serwerem Banku powinien sprawdzić certyfikat serwera - serwer bankowy uzyskał certyfikat firmy Entrust Limited, wystawiony dla imoje.ingbank.pl, paywall.imoje.pl, imoje.pl, api.imoje.pl.

11. Ze względu na zasady bezpieczeństwa Bank ma prawo żądać od Klienta aktualnych danych osobowych lub potwierdzenia tych danych, a także wszelkich innych informacji wymaganych przez Bank zgodnie z przepisami prawa, w szczególności przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i przeciwdziałania finansowaniu terroryzmu.

12. Bank zastrzega, iż nie ponosi odpowiedzialności zaoferowane produkty przez Partnerów Banku.

## §8 Reklamacje

1. W przypadku problemów z realizacją Transakcji, Klient powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z Wydawcą swojego instrumentu płatniczego.

2. W przypadku, gdy Operator Płatności świadczy usługi w ramach Serwisu imoje niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, Klient ma prawo złożyć skargę. Skarga taka powinna być zgłoszona niezwłocznie.

3. Skargę, o której mowa w pkt 2, Klient może zgłosić pisemnie przesyłką pocztową na adres Operatora Płatności, emailem na adres kontakt@imoje.pl lub telefonicznie pod numerem 32 319 35 71.

4. Skargę, o której mowa w pkt 2, Operator Płatności rozpatruje niezwłocznie, jednak w terminie nie dłuższym niż 15 Dni roboczych od daty jej otrzymania. W przypadkach, kiedy niemożliwe jest udzielenie odpowiedzi na skargę w terminie 15 Dni roboczych z uwagi na stan skomplikowania sprawy, Operator Płatności poinformuje Klienta w tym terminie o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone oraz o terminie rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 Dni roboczych od dnia otrzymania skargi.

5. Odpowiedź na skargę jest przekazywana Klientowi w formie papierowej lub, po uzgodnieniu z Klientem, za pomocą innego trwałego nośnika informacji na adres wskazany przez Klienta w treści skargi.

6. Zgłoszenie Klienta powinno zawierać możliwie wyczerpującą ilość informacji, w tym co najmniej:

a. Numer Transakcji,

b. Kwotę Transakcji,

c. Datę i godzinę Transakcji,

d. Informacje o zamówieniu w Sklepie Internetowym – numer zamówienia, zakupione przedmioty/usługi,

e. Numer obciążonego rachunku (w przypadku przelewów).

7. Niezależnie od tego, jaki sposób kontaktu w sprawie rozpatrzenia skargi wybierze Klient, Operator Płatności ma prawo przesłać informację o odpowiedzi w formie papierowej na adres korespondencyjny Klienta.

8. Jeśli Operator Płatności podczas rozpatrywania skargi będzie potrzebował dodatkowych informacji, ma prawo telefonicznie skontaktować się z Klientem pod numerem telefonu, który Klient wskazał do kontaktu z Bankiem.

9. Jeśli Operator Płatności nie uwzględni roszczeń Klienta przedstawionych w skardze, Klient ma prawo złożyć odwołanie.

10. Klient jest zobowiązany na wezwanie współpracować z Operatorem Płatności w celu ustalenia przyczyn nieprawidłowości zgłaszanych w skardze.

11. Skarga, która nie dotyczy działalności Operatora Płatności opisanej w Regulaminie, jest przekazywana odpowiedniemu podmiotowi. Podmiot, którego działalności dotyczy skarga, rozpatruje ją na zasadach wskazanych w jego regulacjach oraz przepisach wewnętrznych.

12. Klient będący Konsumentem może skorzystać z możliwości zwrócenia się do Rzecznika Konsumenta lub z alternatywnej formy rozstrzygania sporów.

13. Klient będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania Reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: http://www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich". Kupujący będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Szczegółowe informacje o trybie zgłoszenia znajdują się tutaj.

## §9 Dane osobowe

Klient oświadcza, że dane podawane przez niego w trakcie obsługi i realizacji Płatności są prawdziwe i aktualne. Podanie danych niezgodnych z prawdą będzie rodzić po stronie Klienta odpowiedzialność cywilną względem Banku. Powyższe nie wyklucza odpowiedzialności karnej, o ile przepis prawa tak przewiduje.

## §10 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory, których Strony nie będą w stanie rozstrzygnąć polubownie, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
2. Prawem właściwym dla Umowy o Płatność, Umowy „imoje płacę później" zawieranej na podstawie niniejszego Regulaminu oraz dla stosunków pomiędzy Bankiem a Klientem przed zawarciem umowy jest prawo polskie. Jeżeli Klient nie jest konsumentem, nie stosuje się przepisów UUP, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z przepisami tej ustawy.
3. Językiem stosowanym do komunikacji z Klientem jest język polski.