

# Regulamin Panelu Akceptanta

## §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o przepisy prawa obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i określa zasady świadczenia i korzystania z Usług Panelu Akceptanta, jak również innych Usług w ramach Tpay. Regulamin określa prawa i obowiązki Użytkowników, a także prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Operatora.
2. Warunkiem korzystania z Usług jest dokładne zapoznanie się z treścią niniejszego Regulaminu i jego akceptacja.
3. Nazwa Tpay, jej koncepcja, wygląd graficzny, logo, elementy grafiki, znaki towarowe, oprogramowanie, w tym Aplikacja oraz bazy danych podlegają ochronie prawnej.
4. Umowa nie stanowi umowy o świadczenie usług płatniczych w rozumieniu *Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych*. Korzystanie z usług płatniczych świadczonych przez KIP wymaga zawarcia odrębnej umowy i spełnienia wymogów określonych tą umową. Zawarcie Umowy na podstawie Regulaminu nie może być poczytywane jako przyrzeczenie zawarcia umowy o świadczenie usług płatniczych.

## §2 Definicje

1. **Aplikacja** – oprogramowanie należące i udostępniane przez Operatora, przeznaczone do instalacji na urządzeniach mobilnych (w szczególności na telefonach komórkowych, smartfonach, tabletach), umożliwiające Użytkownikowi dostęp do Panelu Akceptanta oraz korzystanie z Usług.
2. **KIP (Spółka)** – Krajowy Integrator Płatności Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000412357, numer NIP: 7773061579, numer REGON: 300878437, kapitał zakładowy 5.494.980,00 PLN - wpłacony w całości, prowadząca działalność pod adresem strony internetowej: <https://tpay.com>, posiadająca adres kontaktowy e-mail: [kontakt@tpay.com](mailto:kontakt@tpay.com).
3. **Login** – ID Użytkownika nadawane przez Tpay podczas rejestracji, umożliwiające późniejszą identyfikację Użytkownika przy korzystaniu z Panelu Akceptanta.

4. **Operator** – Spółka będąca właścicielem systemu płatności pod marką Tpay oraz usługodawca w rozumieniu przepisów *Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną*.
5. **Panel Akceptanta** – część serwisu Tpay udostępniona Użytkownikowi, służąca administracji i kontroli danych dotyczących wykonywanych za pośrednictwem Tpay transakcji płatniczych oraz funkcji Tpay, w ramach której Użytkownikowi świadczone są drogą elektroniczną Usługi. Użytkownik otrzymuje dostęp do Panelu Akceptanta przy pomocy Loginu i ustawionego samodzielnie hasła, których weryfikacja następuje podczas logowania.
6. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług Panelu Akceptanta, jak również wszelkie ewentualne załączniki do niniejszego Regulaminu wymienione w jego treści i stanowiące jego integralną część.
7. **Tpay** – serwis internetowy prowadzony przez KIP w domenie: <https://tpay.com> lub wszelkich subdomenach.
8. **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem z chwilą akceptacji Regulaminu przez Użytkownika, o treści odpowiadającej treści Regulaminu.
9. **Usługi** – wszelkie świadczenia Operatora na rzecz Użytkowników wykonywane na podstawie Umowy.
10. **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, wspólnicy spółki cywilnej, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, a której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca przedsiębiorcą i prowadząca działalność gospodarczą, inny podmiot niebędący osobą fizyczną, posiadający zdolność prawną i nieprowadzący działalności gospodarczej oraz osoba fizyczna prowadząca działalność rolniczą – która zawarła z KIP Umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w oparciu o Regulamin.

### §3 Warunki techniczne korzystania z Panelu Akceptanta i Aplikacji

1. W celu skutecznego zarejestrowania i logowania do Panelu Akceptanta oraz prawidłowego korzystania przez Użytkowników z Usług niezbędne jest łącznie:
  - a) połączenie z siecią Internet,
  - b) posiadanie poprawnie skonfigurowanej przeglądarki internetowej w zaktualizowanej wersji, obsługującej szyfrowane połączenia SSL oraz akceptującej pliki cookies,
  - c) posiadanie aktywnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej (e-mail).

2. W celu korzystania z Panelu Akceptanta i Usług za pośrednictwem Aplikacji niezbędne jest łącznie:
  - 1) posiadanie urządzenia mobilnego wyposażonego w system operacyjny iOS lub Android w najnowszej wersji dostępnej sklepie, z którego jest ona pobierana (tj. App Store, Google Play),
  - 2) aktywne połączenie urządzenia mobilnego z siecią Internet,
  - 3) pobranie i poprawne zainstalowanie Aplikacji pochodzącej z oficjalnego źródła udostępnionego przez Operatora,
  - 4) brak zainstalowanych na urządzeniu mobilnym modyfikacji systemu operacyjnego, w szczególności modyfikacji polegających na przełamaniu zabezpieczeń producenta urządzenia lub producenta systemu operacyjnego (tzw. jailbreaking, rooting)..
3. Operator może publikować aktualizacje Aplikacji. Do prawidłowego działania Aplikacji konieczna może być jej aktualizacja. Operator nie gwarantuje poprawnego funkcjonowania Aplikacji, jeśli Użytkownik nie pobrał i nie zainstalował na swoim urządzeniu mobilnym udostępnionej przez Operatora aktualizacji.
4. Z chwilą zainstalowania Aplikacji na urządzeniu mobilnym Użytkownika, Operator udziela Użytkownikowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z Aplikacji. Licencja obejmuje prawo do zwielokrotniania Aplikacji wyłącznie w zakresie niezbędnym do jej pobrania na urządzenie mobilne oraz instalacji i uruchamiania Aplikacji na urządzeniu mobilnym Użytkownika w celu korzystania z Usług i Panelu Akceptanta. Użytkownik może zainstalować Aplikację na dowolnej liczbie swoich urządzeń mobilnych, przy czym na jednym urządzeniu mobilnym dozwolone jest zainstalowanie tylko jednej kopii Aplikacji. Licencja wygasa automatycznie z chwilą usunięcia (odinstalowania) Aplikacji z urządzenia mobilnego.
5. Użytkownik nie jest uprawniony w szczególności do tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub dokonywania jakichkolwiek innych zmian w Aplikacji, w tym w jej kodzie źródłowym. Licencja, o której mowa w ust. 4, nie upoważnia Użytkownika do udzielania dalszych licencji (sublicencji). Ponadto Użytkownik nie ma prawa – w całości lub w części – zwielokrotnić Aplikacji (poza zakresem określonym w ust. 4), dystrybuować, sprzedawać, wynajmować, użyczać bądź w inny sposób wprowadzać do obrotu lub rozpowszechniać Aplikacji, w tym przysyłać lub udostępniać w sieci Internet, sieciach komputerowych, systemach dystrybucji aplikacji mobilnych oraz w jakichkolwiek innych systemach teleinformatycznych.
6. Prawa i obowiązki Użytkowników, a także prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Operatora dotyczące Panelu Akceptanta i Usług znajdują odpowiednie zastosowanie do Aplikacji, chyba że co innego wynika z treści Regulaminu.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wynikające z niedostosowania się Użytkownika do wskazanych w ust. 1-3 powyżej wymogów technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym się posługuje.

#### §4 Rejestracja w Tpay

1. Dla uzyskania statusu Użytkownika oraz możliwości korzystania z Usług niezbędne jest dokonanie rejestracji za pomocą formularza rejestracyjnego znajdującego się na stronie internetowej Tpay zgodnie z instrukcjami wskazanymi w formularzu rejestracyjnym.
2. Dokonując rejestracji w Tpay, Użytkownik niniejszym:
  - a) oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje wszystkie jego postanowienia,
  - b) dobrowolnie przystąpił do korzystania z Usług,
  - c) oświadcza, że wszelkie dane, w tym dane osobowe, podane przez niego w formularzu rejestracyjnym oraz ewentualnie następnie zmienione w trakcie korzystania z Usług są aktualne i prawdziwe oraz nie naruszają niczyich praw, dóbr, interesów lub tajemnicy objętej ochroną ani dobrych obyczajów; postanowienie to stosuje się również odpowiednio do hasła wybranego przez Użytkownika w ramach procesu rejestracji,
  - d) przyjmuje do wiadomości, że na wskazany przy rejestracji adres poczty elektronicznej Operator wysyłać będzie wiadomości oraz informacje o utrudnieniach, zmianach czy przerwach technicznych w działaniu Tpay i świadczeniu Usług oraz że na wskazany numer telefonu Operator kontaktować się będzie w sprawie wsparcia technicznego w działaniu Tpay i świadczeniu Usług,
  - e) zobowiązuje się korzystać z Panelu Akceptanta i Usług zgodnie z Regulaminem oraz ich przeznaczeniem.
3. Posłużenie się w procesie rejestracji nieprawdziwymi danymi lub informacjami albo posłużenie się cudzymi danymi może podlegać w szczególności odpowiedzialności karnej i cywilnej.
4. W celu dokonania rejestracji konieczne jest podanie następujących danych:
  - a) adres e-mail,
  - b) nazwa firmy,
  - c) numer telefonu.
5. Po podaniu danych, o których mowa w ust. 4 powyżej, Użytkownik otrzymuje na wskazany przez siebie adres e-mail potwierdzenie nadania dostępu do Panelu

Akceptanta. Po uruchomieniu linku z odnośnikiem, Użytkownik zostaje przeniesiony do strony logowania w serwisie Tpay, gdzie ma obowiązek zdefiniować własne hasło.

## §5 Usługi

1. Wraz z akceptacją treści Regulaminu dochodzi do zawarcia Umowy między Użytkownikiem a Operatorem.
2. Operator świadczy na rzecz Użytkownika drogą elektroniczną następujące Usługi:
  - a) zapewnia proces rejestracji opisany w §4 Regulaminu;
  - b) udostępnia Użytkownikowi Panel Akceptanta, w ramach którego zapewnia w szczególności:
    - i. dostęp do danych dotyczących transakcji płatniczych;
    - ii. możliwość wprowadzenia i edycji danych Użytkownika (z zastrzeżeniem, że odrębna umowa o świadczenie usług płatniczych może wyłączać lub ograniczać możliwość edycji danych Użytkownika);
    - iii. dostęp do raportów transakcji płatniczych;
    - iv. możliwość zmiany ustawień Panelu Akceptanta;
    - v. dostęp do faktur;
    - vi. podgląd oferty Użytkownika;
    - vii. dostęp do dokumentacji integracyjnej;
    - viii. możliwość budowania odnośników płatności;
    - ix. możliwość nadawania i edycji uprawnień dostępowych do Panelu Akceptanta;
    - x. formularz kontaktowy umożliwiający komunikację Użytkownika z Operatorem;
    - xi. dostęp do najczęściej zadawanych pytań (FAQ) oraz odpowiedzi;
  - c) umożliwia zgłaszanie reklamacji drogą elektroniczną związanych z funkcjonowaniem Panelu Akceptanta i świadczonymi Usługami;
  - d) udostępnia Użytkownikowi Aplikację umożliwiającą dostęp do Usług, o których mowa w lit. b-c, a ponadto do wskazanych poniżej dodatkowe funkcjonalności:
    - i. możliwość logowania za pomocą kodu PIN,
    - ii. możliwość logowania biometrycznego,
    - iii. system powiadomień PUSH.

3. W ramach Usługi, o której mowa ust. 2 lit. d pkt i. Użytkownik ma możliwość ustanowienia indywidualnego kodu PIN służącego do szybkiego logowania i autoryzacji dostępu do Aplikacji. Ustanowienie kodu PIN następuje w ustawieniach Aplikacji po uprzednim, poprawnym zalogowaniu się przy użyciu Loginu i hasła. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania kodu PIN w poufności i nieudostępniania go osobom trzecim. Zalogowanie się do Aplikacji przy użyciu kodu PIN wywołuje te same skutki prawne, co zalogowanie przy użyciu Loginu i hasła. Po kilkukrotnym błędnym wprowadzeniu kodu PIN, dostęp do Aplikacji przy użyciu kodu PIN może zostać czasowo zablokowany. Odblokowanie wymaga ponownego zalogowania się przy użyciu Loginu i hasła.
4. W ramach Usługi, o której mowa ust. 2 lit. d pkt ii. Użytkownik może logować się do Aplikacji przy użyciu cech biometrycznych (np. odcisku palca, rozpoznawania twarzy), o ile jego urządzenie mobilne posiada taką funkcję techniczną i została ona uprzednio skonfigurowana przez Użytkownika w systemie operacyjnym urządzenia. Aktywacja logowania biometrycznego w Aplikacji wymaga uprzedniego, jednorazowego zalogowania się przy użyciu Loginu i hasła. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że autoryzacja biometryczna odbywa się wyłącznie na poziomie jego urządzenia mobilnego. Operator nie gromadzi, nie przechowuje ani nie przetwarza wzorców biometrycznych Użytkownika w swoich systemach informatycznych, a jedynie otrzymuje od urządzenia mobilnego potwierdzenie pozytywnej weryfikacji tożsamości.
5. W ramach Usługi, o której mowa ust. 2 lit. d pkt iii. Aplikacja umożliwia przesyłanie Użytkownikowi komunikatów typu PUSH, zawierających w szczególności informacje o statusie transakcji lub komunikaty techniczne i dotyczące bezpieczeństwa. Warunkiem otrzymywania powiadomień PUSH jest włączenie odpowiednich zgód w ustawieniach systemu operacyjnego urządzenia mobilnego. Użytkownik może w każdej chwili wyłączyć powiadomienia PUSH w ustawieniach swojego urządzenia lub w ustawieniach Aplikacji, z zastrzeżeniem, że może to ograniczyć dostęp do niektórych informacji przesyłanych w czasie rzeczywistym.
6. Aplikacja umożliwia Użytkownikowi, po uprzednim poprawnym zalogowaniu, dodanie do Aplikacji innych kont Użytkownika (Paneli Akceptanta), do których posiada on uprawnienia, i obsługę ich na jednym urządzeniu mobilnym. Mechanizm zabezpieczający dostęp do Aplikacji, o których mowa w ust. 2 lit. d pkt i. (kod PIN) jest indywidualny dla każdego konta dodanego w Aplikacji na danym urządzeniu mobilnym.
7. Funkcjonalność części Usług zależna jest od zawarcia z KIP odrębnej umowy o świadczenie usług płatniczych. W przypadku niezawarcia takiej umowy, korzystanie z tych Usług ma charakter testowy.

8. Operator dołoży wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego i nieprzerwanego funkcjonowania Panelu Akceptanta, Tpay i świadczenia Usług, jednakże zastrzega możliwość czasowego wstrzymania działania Panelu Akceptanta, Tpay i świadczenia Usług ze względów technicznych lub przyczyn od niego niezależnych. O przerwach technicznych i czasie ich trwania Operator będzie w miarę możliwości informował Użytkowników poprzez dostępne mu środki, w szczególności poprzez przesyłanie komunikatów za pośrednictwem poczty elektronicznej lub umieszczanie komunikatów w Panelu Akceptanta lub na stronie internetowej Tpay.
9. Wszystkie materiały znajdujące się w zasobach Tpay, obejmujące w szczególności zdjęcia, materiały filmowe i dźwiękowe, teksty, treść i układ graficzny oraz inne oznaczenia stanowią przedmiot praw Operatora lub osób trzecich i podlegają ochronie na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
10. Dostęp do Panelu Akceptanta oraz świadczenie Usług jest nieodpłatne. Powyższe nie wyłącza obowiązków wynikających z odrębnych umów z Operatorem, w szczególności z umowy o świadczenie usług płatniczych.
11. Użytkownik może wyrazić odrębną zgodę na otrzymywanie informacji handlowych od podmiotów współpracujących z Operatorem lub na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych podmiotów współpracujących z Operatorem.

## §6 Odpowiedzialność Użytkowników

1. Użytkownicy odpowiedzialni są za wszelkie naruszenia obowiązującego prawa oraz postanowień Regulaminu podczas korzystania z Panelu Akceptanta oraz Usług.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę wywołaną swoimi działaniami w Panelu Akceptanta, w szczególności za podanie niezgodnych z prawem informacji lub nieprawdziwych danych, naruszenie dóbr osobistych lub praw autorskich oraz praw pokrewnych, a także ujawnienie tajemnicy służbowej lub innej informacji poufnej.
3. Użytkownik zobowiązuje się w każdym czasie, w szczególności do:
  - a) korzystania z Panelu Akceptanta, Tpay oraz Usług zgodnie z ich przeznaczeniem;
  - b) przestrzegania przepisów prawa oraz Regulaminu;
  - c) powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Panelu Akceptanta, Tpay oraz Usług, w szczególności takich, które mogą destabilizować pracę Tpay, utrudniać dostęp do Tpay lub korzystanie z niego;
  - d) niepodejmowania działań polegających na:

- i. rozsyłaniu lub umieszczaniu w Panelu Akceptanta niezamówionej informacji handlowej lub umieszczanie jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym;
  - ii. podejmowaniu czynności informatycznych lub wszelkich innych czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika, w tym danych innych Użytkowników, danych stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Operatora lub ingerencję w techniczne aspekty funkcjonowania Tpay lub realizowania transakcji płatniczych;
  - iii. modyfikowania w sposób nieuprawniony jakichkolwiek zasobów czy materiałów dostarczanych przez Operatora.
4. Zakazane jest posługiwanie się materiałami lub treściami o charakterze bezprawnym, w tym także naruszającymi prawa Operatora lub osób trzecich, treściami obraźliwymi, wulgarnymi lub obscenicznymi, sprzecznymi z zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami. Wszelkie treści o takim charakterze będą usuwane przez Operatora.
5. Użytkownik jest zobowiązany podjąć wszelkie niezbędne środki w celu zapobieżenia nieuprawnionemu wykorzystaniu Loginu lub hasła, w szczególności do ich bezpiecznego przechowywania, zachowania należytej ostrożności podczas każdego logowania do Panelu Akceptanta oraz nieudostępniania osobom nieuprawnionym, pod rygorem poniesienia odpowiedzialności za szkody z tego powodu wynikłe na zasadach ogólnych wynikających z przepisów prawa.
6. W przypadku wejścia osoby nieuprawnionej w posiadanie danych umożliwiających jej logowanie się do Panelu Akceptanta, w tym Loginu lub hasła, a także w przypadku uzasadnionego podejrzenia takiej sytuacji, Użytkownik powinien niezwłocznie zmienić hasło oraz zawiadomić o tym fakcie Operatora.
7. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z sieci Internet może wiązać się z ryzykiem związanym z ingerencją osób trzecich w transmisję danych i w celu jej zapobieżenia zobowiązany jest we własnym zakresie zaopatrzyć się m. in. w odpowiednie, aktualne oprogramowanie antywirusowe.
8. Operator ma prawo zawiesić świadczenie Usług wobec Użytkownika, który łamie obowiązujące prawo lub postanowienia Regulaminu, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

## §7 Rozwiązanie Umowy oraz odstąpienie od Umowy

1. Umowa jest zawarta na czas nieoznaczony.

2. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę w każdym czasie składając oświadczenie za pomocą poczty elektronicznej, przesyłką pocztową, kurierską lub z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego w Panelu Akceptanta, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
3. Operator może w każdym czasie wypowiedzieć Umowę, poprzez wysłanie oświadczenia za pomocą poczty elektronicznej na podany w procesie rejestracji adres e-mail Użytkownika, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, przy czym Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę z następujących ważnych przyczyn:
  - a) braku zdefiniowania przez Użytkownika hasła do Panelu Akceptanta w okresie sześciu miesięcy od zawarcia Umowy między Użytkownikiem a Operatorem;
  - b) niezawarcia, między Użytkownikiem a KIP, odrębnej umowy o świadczenie usług płatniczych w okresie sześciu miesięcy następujących po pierwszym zalogowaniu się Użytkownika do Panelu Akceptanta;
  - c) braku logowania się Użytkownika do Panelu Akceptanta w okresie sześciu miesięcy od negatywnej weryfikacji lub rozwiązania odrębnej umowy o świadczenie usług płatniczych zawartej między Użytkownikiem a KIP;
  - d) naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, pomimo wezwania go przez Operatora pisemnie lub drogą elektroniczną do zaprzestania tych naruszeń;
  - e) zaistnienia okoliczności gdy Operator utracił możliwość świadczenia Usług na rzecz Użytkownika;
  - f) wycofaniem którejkolwiek z Usług świadczonych przez Operatora lub zmianą funkcjonalności tych Usług, uniemożliwiających kontynuowanie Umowy na dotychczasowych warunkach;
  - g) wystąpienia istotnych zmian warunków rynkowych, których nie można było przewidzieć i które dla Operatora groziłyby stratą i/lub poniesieniem nadmiernych kosztów;
  - h) wynikających z aktów prawnych obowiązujących w polskim porządku prawnym.Rozwiązanie Umowy skutkuje usunięciem Panelu Akceptanta Użytkownika, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
4. Operator może wypowiedzieć w trybie natychmiastowym Umowę Użytkownikowi, co będzie skutkowało usunięciem Panelu Akceptanta Użytkownika, który tamie zapisy

Regulaminu lub obowiązujące prawo, w szczególności zakazy określone w §6 Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.

5. W przypadku zawarcia między KIP a Użytkownikiem odrębnej umowy o świadczenie usług płatniczych, dla realizacji której niezbędne jest jednoczesne świadczenie Usług, Umowa obowiązuje co najmniej przez okres obowiązywania umowy o świadczenie usług płatniczych.
6. Użytkownik ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem ust. 5 powyżej. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.
7. Jeżeli Użytkownik nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 6 powyżej. Jeżeli Użytkownik został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Użytkownikowi informacji o tym prawie.
8. Użytkownik może odstąpić od Umowy składając Operatorowi, w dowolnej formie, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Użytkownik może złożyć oświadczenie na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu. Oświadczenie może zostać wysłane drogą elektroniczną na adres e-mail: [kontakt@tpay.com](mailto:kontakt@tpay.com) lub na piśmie na adres: Krajowy Integrator Płatności S.A., plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 6 i 7 powyżej, wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

## §8 Reklamacje

1. Każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia reklamacji w sprawach związanych z funkcjonowaniem Panelu Akceptanta, w tym świadczeniem Usług przez Operatora.
2. Użytkownik może wnieść reklamację w formie pisemnej, w tym przesyłką pocztową na adres KIP, w formie elektronicznej z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego w Panelu Akceptanta lub formularza znajdującego się pod adresem: <https://tpay.com/kontakt> lub na adres poczty elektronicznej: [info@tpay.com](mailto:info@tpay.com).
3. Użytkownik winien umieścić w zgłoszeniu reklamacyjnym przyczynę reklamacji oraz swoje dane identyfikacyjne.
4. Operator potwierdza wpływ reklamacji za pomocą wiadomości automatycznej wraz ze wskazaniem numeru reklamacji. Użytkownik powinien zachować ww. numer do celów dalszej korespondencji.

5. Operator zobowiązuje się do pełnej obsługi reklamacji oraz udzielania odpowiedzi najpóźniej w ciągu 15 (piętnastu) dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Odpowiedź na reklamację jest udzielana zgodnie z życzeniem Użytkownika na jego adres poczty elektronicznej. W innych przypadkach Operator udziela odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Operator:
  - a) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
  - c) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
7. Operator umożliwia złożenie reklamacji przez pełnomocnika Użytkownika, dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w zwykłej formie pisemnej, chyba że istnieją szczególne uwarunkowania wskazujące na konieczność zachowania innej formy szczególnej.
8. Termin na zgłaszanie reklamacji przez Użytkownika wynosi 30 dni od daty zdarzenia, jednak złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Użytkownika zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie jej przez Operatora.
9. Złożenie reklamacji w formie elektronicznej poczytuje się jako żądanie Użytkownika na przesłanie odpowiedzi na reklamację przez Operatora również w tej formie.

## §9 Zmiany Regulaminu

1. Operator zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w Regulaminie w następujących przypadkach:
  - a) zmian przepisów prawnych mających wpływ na treść Regulaminu,
  - b) zmian organizacyjnych KIP,
  - c) zmian językowych lub redakcyjnych,
  - d) zmian technicznych w ramach Tpay,
  - e) ze względów bezpieczeństwa lub ochrony prywatności,
  - f) zmian zakresu usług świadczonych w ramach Tpay.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną zakomunikowane w Panelu Akceptanta z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem przed dniem wejścia w życie zmian

(powiadomienie nastąpi np. poprzez przekazanie wiadomości dla Użytkowników za pośrednictwem Panelu Akceptanta lub poczty elektronicznej).

3. Zmiany w Regulaminie wchodzi w życie i wiąże Użytkownika od dnia wskazanego przez Operatora jako dzień wejścia w życie zmian Regulaminu.
4. Jeżeli Użytkownik nie wypowie Umowy przed terminem wejścia zmian Regulaminu w życie, uznaje się, że Użytkownik zmiany Regulaminu akceptuje.
5. Zmiana danych adresowych KIP nie stanowi zmiany Regulaminu w rozumieniu niniejszego Regulaminu.

## §10 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika (osoby fizycznej) oraz osób fizycznych reprezentujących Użytkownika 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)* (dalej: RODO) jest Krajowy Integrator Płatności Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu.
2. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych, o których mowa w ust. 1 powyżej, zawarte są w klauzuli informacyjnej dostępnej pod adresem: [https://tpay.com/user/assets/files\\_for\\_download/klauzula-informacyjna-panel-akceptanta.pdf](https://tpay.com/user/assets/files_for_download/klauzula-informacyjna-panel-akceptanta.pdf).

## §11 Postanowienia końcowe

1. Zabrania się przenoszenia praw i obowiązków Operatora lub Użytkownika, a wynikających z Umowy, na podmioty trzecie bez uprzedniej zgody drugiej strony.
2. Dane adresowe KIP zamieszczone w Regulaminie stanowią aktualne dane umożliwiające skontaktowanie się z KIP.
3. Niniejszy Regulamin sporządzono oryginalnie w języku polskim, a prawem właściwym dla stosunków prawnych wynikłych z jego stosowania właściwym jest prawo polskie. W przypadku wątpliwości co do interpretacji treści tłumaczenia Regulaminu na inne języki, rozstrzygająca jest treść w języku polskim.
4. Treść Regulaminu jest nieodpłatnie udostępniona każdemu Użytkownikowi pod adresem: <https://tpay.com/dla-biznesu/do-pobrania> przed rozpoczęciem korzystania z Usług, w taki sposób, aby Użytkownik mógł pozyskać, odtwarzać i utrzymywać jego treść za pomocą systemu teleinformatycznego, którym się posługuje, zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 2) *Ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną*.

5. W przypadku stwierdzenia, że którekolwiek z postanowień Regulaminu jest w części lub w całości nieważne, Operator zobowiązuje się do niezwłocznego dokonania jego zmiany. Nieważność któregoś z postanowień Regulaminu nie ma wpływu na ważność pozostałych jego postanowień.
6. Integralną częścią Regulaminu jest następujący załącznik:
  - a) Załącznik nr 1 – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
7. Regulamin obowiązuje od 9 lutego 2026 r. Użytkowników, z którymi Umowa została zawarta najwcześniej 9 lutego 2026 r. Pozostałych Użytkowników Regulamin obowiązuje od 23 lutego 2026 r.

**Załącznik nr 1 do Regulaminu Panelu Akceptanta – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy**

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY**

**Adresat** – Krajowy Integrator Płatności S.A. (dalej: KIP S.A.), plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań; email: [kontakt@tpay.com](mailto:kontakt@tpay.com).

Ja niżej podpisana/y ..... (imię i nazwisko) oświadczam, że odstępuję od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną – usług Panelu Akceptanta, zawartej w dniu ..... pomiędzy mną a KIP S.A.

**Podpis** .....

**Data** .....