

# 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](http://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](http://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

### Operator Płatności/ Bank

ING Bank Śląski S.A.

**Oплата serwisowa** - Oplata 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.

### Serwis imoje

Usługa płatnicza świadczona przez Operatorem Płatności umożliwiająca Klientowi dokonywanie Płatności za Transakcje.

### Płatność

Zapłata za Transakcję dokonywana przez Klienta za pośrednictwem Serwisu imoje na rzecz Sklepu Internetowego/ Akceptanta.

### Transakcja

Umowa sprzedaży lub świadczenia usług zawarta pomiędzy Klientem a Sklepem Internetowym, z tytułu której dokonywana jest Płatność.

### Dzień roboczy

Dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy, w którym Operator Płatności prowadzi działalność wymaganą do obsługi Płatności

### Sklep Internetowy/ Sklep/ Akceptant

Osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która udostępniła możliwość zapłaty za Transakcje za pośrednictwem Serwisu imoje.

### Klient

Osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej posiadająca zdolność prawną dokonującą zapłaty za Transakcje na rzecz Sklepu Internetowego za pośrednictwem Serwisu imoje.

### 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.

### **Organizacje płatnicze**

Organizacje, które zrzeszają wydawców i instytucje świadczące usługi w procesie obsługi Kart płatniczych wydawanych przez te organizacje; tutaj: Visa oraz Mastercard.

### **Umowa o Płatność/ Umowa**

Umowa zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu.

### **Strony**

Odpowiednio Klient lub Operator Płatności.

### **Interfejs Dostawcy**

Interfejs zapewniony przez Dostawcę, z wykorzystaniem którego Bank może zainicjować Zlecenie Płatnicze.

### **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).

### **Zlecenie Płatnicze**

Polecenie wykonania określonej Płatności złożone przez Klienta do Wydawcy lub Dostawcy na rzecz Sklepu przy pomocy Serwisu imoje.

### **Dostawca**

Dostawca usług płatniczych prowadzący Rachunek.

### **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.

### **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).

## **§ 3 Obsługa płatności**

1. Przedmiotem usług płatniczych świadczonych w ramach Serwisu imoje jest obsługa Płatności za Transakcje dokonywane przez Klienta.
2. Usługi Serwisu imoje są realizowane według wyboru dokonanego przez Klienta jako:

- 1) Płatności przy użyciu Kart płatniczych wykonywane w środowisku internetowym,
- 2) Płatności będące przelewami elektronicznymi wykonywanymi jako przelewy internetowe,
- 3) Płatności za pośrednictwem Blik,
- 4) Płatności z wykorzystaniem Usługi Inicjowania Przelewu,  
z zastrzeżeniem możliwości ograniczenia w/w metod przez Bank lub Sklep internetowy.
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. 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. 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.
7. W przypadku braku możliwości realizacji Płatności Operator Płatności niezwłocznie zwraca daną kwotę Klientowi.
8. 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.
9. 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.
10. 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 Instytucję 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:
  - 1) 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;
  - 2) Dostawca odmówił Bankowi dostępu do Rachunku lub dostęp ten jest z innych przyczyn niemożliwy;
  - 3) zainicjowanie przelewu skutkowało by 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 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: 1) nieważne, 2) zastrzeżone, 3) wykorzystywane sprzecznie z zasadami korzystania z danego instrumentu płatniczego, 4) co do których zaistniało podejrzenie o nieuprawnionym użyciu.
4. Na Operatorze Płatności spoczywa ciężar udowodnienia, że:
  - 1) 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.
  - 2) 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:
  - 1) wykorzystywanie Serwisu wyłącznie do dokonywania Płatności zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie,
  - 2) 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 do 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.

## § 6 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: 1) numer Transakcji, 2) kwotę Transakcji, 3) datę i godzinę Transakcji, 4) informacje o zamówieniu w Sklepie Internetowym - numer, zakupione przedmioty/usługi, 5) numer obciążonego rachunku (w przypadku przelewów), 6) numer uznanego 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 rozstrzygnięcia sporów.

#### **§ 7 Dane osobowe**

1. 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.

#### **§ 8 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 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.