

Regulamin płatności

Definicje

Ilekczo w niniejszym Regulaminie użyte są poniższe zwroty lub wyrażenia, należy przez nie rozumieć:

Akceptant - podmiot, który zawarł umowę z PayPro, Sprzedawca oraz Odbiorca Płatności.

Agent Płatniczy – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną działającą w imieniu i na rzecz PayPro S.A. jako krajowej instytucji płatniczej wyłącznie w zakresie świadczenia usług płatniczych.

Użytkownik (Płatnik) – pełnoletnia 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 oraz która zaakceptowała regulamin dokonywania płatności w Serwisie, w tym poprzez zlecenie PayPro zainicjowanie transakcji płatniczej wykonywanej w ciężar Rachunku.

PayPro SA (PayPro) – Podmiot świadczący Usługę na rzecz Użytkowników, z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Kanclerskiej 15 (60-327), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numerem NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 5 476 300,00 zł, w całości opłaconym oraz do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014.

Serwis Przelewy24 (Serwis) - internetowy serwis usługowy, pośredniczącym w przekazywaniu płatności pomiędzy Płatnikiem i Akceptantem.

Transakcja płatnicza (Płatność) - dokonywana przez Płatnika indywidualna zapłata na rzecz Akceptanta z wykorzystaniem Serwisu. Każda transakcja jest określona w Systemie, co najmniej poprzez: numer transakcji 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, w związku z którą zostało wysłane potwierdzenie do Sprzedawcy,
- Błędna -Płatność zakończona błędem zwróconym przez Instytucję pośredniczącą lub bez poprawnej wpłaty.
- Zwrócona – Płatność zwrócona Klientowi.

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 środki pieniężne dla celów zapłaty Akceptantowi, w szczególności Agent Płatniczy, bank, centrum autoryzacyjno - rozliczeniowe, operator pocztowy, biuro usług płatniczych.

Dzień Roboczy - dzień w godzinach pracy PayPro z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy, w którym swoją działalność operacyjną prowadzi PayPro wykonująca czynności przewidziane postanowieniem Regulaminu odwołującym się do określenia „Dzień Roboczy”.

RODO - Rozporządzenie 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).

Regulamin – treść niniejszego regulaminu.

Usługa – usługa polegająca na realizacji Płatności, wykonywana przez PayPro na rzecz Użytkownika. Pojęcie Usługa obejmuje również Usługę Inicjowania Transakcji Płatniczej.

Dostawca Rachunku – dostawca usług płatniczych udostępniający Interfejs Dostawcy Rachunku.

Interfejs Dostawcy Rachunku – kanał dostępu online do Rachunku zapewniany przez Dostawcę Rachunku.

Rachunek – rachunek płatniczy, w ciężar którego możliwe jest wykonanie polecenia przelewu.

Usługa Inicjowania Transakcji Płatniczej (Usługa ITP) – usługa płatnicza polegająca na jednorazowym zainicjowaniu zlecenia płatniczego z Rachunku na wniosek Płatnika w celu dokonania zapłaty Odbiorcy Płatności za towary lub usługi albo w celu wpłaty środków na rachunek Odbiorcy Płatności.

Umowa – umowa pomiędzy Płatnikiem a PayPro obejmująca warunki realizacji Usługi Inicjowania Transakcji Płatniczej zawarta na warunkach wynikających z Regulaminu.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki udostępniania Użytkownikom możliwości dokonywania Płatności za pośrednictwem Serwisu, w tym przy wykorzystaniu Usługi ITP, która została szczegółowo uregulowana w § 1¹ Regulaminu.
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 powinien zachować ten numer i hasło dla celów kontroli stanu tej Płatności, zapłaty poprzez funkcję przedpłaty powstałej z tej Płatności oraz dla 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 PayPro nie ponosi odpowiedzialności za cel na jaki pójdą wpłacone środki. Zdanie drugie niniejszego ustępu nie ma zastosowania do Usługi ITP.

5. W przypadku gdy Płatność realizowana jest za pośrednictwem innej metody niż poprzez Usługę ITP, 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 Użytkownika oraz system Akceptanta o poprawnym wykonaniu płatności.
6. W przypadku zlecenia płatniczego otrzymanego w dniu niebędącym Dniem Roboczym, dniem otrzymania zlecenia płatniczego jest pierwszy dzień roboczy następujący po nim.
7. PayPro może wstrzymać lub odmówić realizacji Usługi w przypadku powzięcia uzasadnionych wątpliwości co do legalności płatności, w tym możliwości jej związku z praniem pieniędzy lub działalnością terrorystyczną. Transakcja płatnicza realizowana przy pomocy karty płatniczej, może zostać wstrzymana lub odrzucona z przyczyn wskazanych w zdaniu poprzedzającym, między innymi gdy Płatność dokonywana jest w innym kraju niż kraj wydania karty Płatnika.
8. PayPro zastrzega sobie prawo do wstrzymania lub odmowy realizacji Usługi w przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu lub gdy zachodzi uzasadnione podejrzenie, że Płatność jest niezgodna z przepisami prawa lub postanowieniami Regulaminu.
9. PayPro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody poniesione przez Płatnika z powodu wstrzymania lub odmowy obsługi Płatności z przyczyn wskazanych w § 1 ust. 7 i 8.
10. Potwierdzenie Płatności w serwisie Przelewy24 zapewniają Instytucje pośredniczące:
 1. dla Płatności przy pomocy kart płatniczych lub portfela elektronicznego - serwery operatorów tych płatności, współpracujących z serwisem Przelewy24
 2. dla Płatności przelewem oraz za pośrednictwem Usługi ITP - bankowe programy automatyzacji przelewów lub własne programy kontroli historii kont bankowych serwisu.
11. Serwis nie gwarantuje realizacji Płatności w czasie rzeczywistym w przypadku:
 1. weryfikacji Płatności zgodnie z postanowieniami ust. 15 niniejszego Paragrafu,
 2. nie działania systemu Instytucji pośredniczącej lub Dostawcy Rachunku, przerw technicznych leżących po stronie Instytucji pośredniczącej lub Dostawcy Rachunku, 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 lub Dostawcy Rachunku, zgodnie z umową zawartą przez Płatnika z Instytucją pośredniczącą lub Dostawcą Rachunku oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
12. Serwis nie gwarantuje realizacji Płatności w czasie rzeczywistym w przypadku nie zastosowania się przez Użytkownika podczas realizacji Płatności do instrukcji widocznych w panelu transakcyjnym oraz na stronach Instytucji pośredniczących lub Dostawcy Rachunku.
13. PayPro nie ponosi odpowiedzialności za Płatności niezrealizowane lub zrealizowane z opóźnieniem jeżeli zostało to spowodowane podaniem błędnych lub niekompletnych danych przez Użytkownika, lub nastąpiło to w wyniku zdarzeń niezależnych od PayPro. Użytkownik ma obowiązek zawiadomić PayPro o każdej takiej niewykonanej lub nieautoryzowanej Płatności.

14. Pośrednictwo Serwisu Przelewy24 w przekazywaniu Płatności poprzez konta Serwisu nie upoważnia Użytkownika do dochodzenia odsetek od wpłat umieszczonych tymczasowo na kontach Serwisu.
15. Transakcja o statusie Weryfikowana podlega ocenie na podstawie kryteriów ustalonych przez PayPro w związku ze środkami bezpieczeństwa finansowego stosowanymi w celu zapobiegania oszustwom, a także przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Czas weryfikacji może trwać do końca Dnia roboczego następującego po dniu odnotowania Płatności w Serwisie. W przypadku weryfikacji pozytywnej Płatność zostanie udostępniona Akceptantowi Natomiast w przypadku weryfikacji negatywnej przekazana do zwrotu na rachunek Płatnika lub zatrzymana celem podjęcia przez właściwe organy dalszych działań zgodnie z przepisami dotyczącymi przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
16. Serwis Przelewy24 nie jest stroną umowy ani stosunków prawnych pomiędzy Płatnikiem a Akceptantem, w szczególności umowy sprzedaży i z tego tytułu nie ponosi żadnej 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.
17. Przedpłaty
 1. Płatnik zgodnie ze statusem transakcji Do Wykorzystania, 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 powinien wpłacić potrzebną kwotę w dowolny sposób oraz na dowolne konto Serwisu Przelewy24 podając jako temat wpłaty - numer Płatności.
 2. 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 w ciągu 2 godzin od czasu rozpoczęcia Płatności w Serwisie Płatnik nie otrzyma informacji o utworzonej Przedpłacie lub potwierdzenia dokonania transakcji, Płatność tę należy reklamować personelowi Serwisu.
 3. Wpłaty w Urzędzie Pocztowym realizowane są w ciągu 1 dnia roboczego od momentu pojawienia się wpłaty na rachunku bankowym Przelewy24.
 4. 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.
 5. Stan Przedpłaty można sprawdzać na stronie Serwisu:
<https://secure.przelewy24.pl/przedplata>
 6. Przedpłata może zostać automatycznie przekazana do określonego Akceptanta, bez konieczności ingerencji Płatnika, jeśli jest to zgodne z dodatkowymi ustaleniami pomiędzy Płatnikiem a Serwisem.
 7. Przedpłata Płatnika nie wykorzystana w ciągu 30 dni od daty pojawienia się na koncie bankowym Serwisu jest zwracana Użytkownikowi z potrąceniem kosztów zwrotu. Płatnik może wystąpić o natychmiastowy zwrot Przedpłaty.
18. 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. Koszt zwrotu na konto za granicą Polski wynosi 30 zł (trzydzieści złotych).

19. Zabronione jest jakiegokolwiek ingerowanie w systemy informatyczne Serwisu oraz wykorzystywanie instrumentu płatniczego przez osobę nieuprawnioną lub co do której PayPro ma uzasadnione podejrzenie takiego nieuprawnionego użycia.
20. Użytkownik chcący skorzystać z Usługi zobowiązany jest do przestrzegania zapisów Regulaminu oraz przepisów prawa, a także do posługiwania się swoimi prawdziwymi danymi.
21. W niektórych przypadkach, Płatnik dokonując Płatności zobowiązany jest do zapłaty na rzecz PayPro jednorazowej opłaty serwisowej, która zostanie doliczona do kwoty Transakcji płatniczej. Płatnik informowany jest o wysokości opłaty w trakcie dokonywania indywidualnej zapłaty na rzecz Akceptanta z wykorzystaniem Serwisu.
22. W przypadku gdy Płatnik jest podatnikiem w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, do Płatności dokonywanych przez niego z wykorzystaniem mechanizmu podzielonej płatności przewidzianego w tej ustawie (tzw. split payment) zastosowanie znajdują następujące postanowienia szczególne:
 1. PayPro wyjaśnia, że nie wszystkie metody płatności udostępniane Płatnikowi przy inicjowaniu płatności na stronie sklepu danego Sprzedającego, pozwalają na zastosowanie mechanizmu podzielonej płatności; w szczególności zastosowanie tego mechanizmu nie jest możliwe przy metodach płatności nieopartych o przelew (np. płatność kartą);
 2. Płatnik powinien każdorazowo ocenić zasadność, celowość i prawidłowość zastosowania tego mechanizmu;
 3. wybór metody płatności należy wyłącznie do Płatnika i wyłącznie Płatnik podejmuje decyzję czy zastosuje mechanizm podzielonej płatności, także wtedy gdy zastosowanie tego mechanizmu jest obowiązkowe;
 4. gdy Płatnik dokonuje Płatności z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, powinien dołożyć należytej staranności, aby dane podane przez niego w udostępnianym mu przez jego bank komunikacie przelewu były zgodne z danymi z faktury wystawionej przez Akceptanta dokumentującej Płatność z zastosowaniem obowiązkowego mechanizmu podzielonej płatności;
 5. w sytuacji gdy wskutek zastosowania przez Płatnika mechanizmu podzielonej płatności, Płatność wpłynie w jakiegokolwiek części na rachunek VAT PayPro, to PayPro – w rozumieniu przepisów – jest osobą inną niż podatek wskazany na fakturze, wobec czego PayPro będzie uprawnione do wykonania działań, o których mowa w art. 108a ust. 6 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, a więc jest uprawnione do dokonania płatności na rachunek VAT tego Akceptanta wskazanego na fakturze (o ile dysponuje odpowiednimi danymi) albo zwrotu otrzymanej płatności na rachunek VAT Płatnika - podatnika, od którego otrzymano tę płatność w kwocie otrzymanej na rachunek VAT; wybór działania jakie podejmie PayPro należy do PayPro;
 6. PayPro nie ponosi wobec Płatnika odpowiedzialności w przypadku niewykonania lub nienależytego przyjęcia Płatności dla Akceptanta, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynika z zastosowania się przez PayPro do przepisów związanych ze stosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, w szczególności jeśli na podstawie art. 108a ust. 6 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług PayPro zwróci płatność Płatnikowi, wskutek czego Płatność na rzecz Akceptanta nie zostanie wykonana.

§ 11. Usługa Inicjowania Transakcji Płatniczej (jednorazowe zainicjowanie transakcji)

1. PayPro świadczy na rzecz Płatnika Usługę ITP wyłącznie w przypadku dokonania wyboru takiej Usługi na etapie o którym mowa w ust. 4 lit. a). W przypadku wyboru na tym etapie innej metody Płatności niż oparta na Usłudze ITP, nie mają zastosowania postanowienia Regulaminu odnoszące się do Usługi ITP.
2. Osoba zlecająca zainicjowanie transakcji płatniczej w imieniu innej osoby, w tym osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej, powinna posiadać pełną zdolność do czynności prawnych oraz być uprawniona do dokonywania czynności będących przedmiotem Usługi ITP. Korzystając z Usługi ITP osoba zlecająca zainicjowanie transakcji płatniczej w imieniu innej osoby oświadcza, że spełnia kryteria określone w zdaniu poprzedzającym.
3. Usługa ITP jest świadczona przez PayPro bez pobierania opłat od Płatnika, chyba że Odbiorca Płatności pobiera od Płatnika opłatę za skorzystanie określonych metod płatności. Wówczas, o wysokości ewentualnej opłaty, która zostanie pobrana od Płatnika, Płatnik informowany jest przed zleceniem realizacji Usługi ITP. Ewentualne opłaty pobierane lub kursy walutowe stosowane przez Dostawcę Rachunku określa umowa pomiędzy Płatnikiem a Dostawcą Rachunku.
4. W celu skorzystania z Usługi ITP, Płatnik powinien:
 1. na stronie internetowej Serwisu lub na stronie internetowej Odbiorcy wybrać opcję dokonania Płatności z wykorzystaniem Usługi ITP; PayPro wyraźnie oznacza metody płatności oparte na Usłudze ITP; metody nie oznaczone w taki sposób nie opierają się na Usłudze ITP
 2. wybrać swojego Dostawcę Rachunku z listy dostępnej po przekierowaniu Płatnika na stronę internetową PayPro;
 3. zaakceptować Regulamin oraz podać dane i złożyć oświadczenia woli niezbędne do świadczenia Usługi ITP.
5. Z chwilą akceptacji Regulaminu przez Płatnika zostaje zawarta Umowa.
6. PayPro inicjuje transakcję płatniczą zgodnie z unikatowym identyfikatorem, którym jest numer Rachunku określony w umowie pomiędzy PayPro a Odbiorcą.
7. Świadcząc Usługę ITP PayPro inicjuje transakcję płatniczą niezwłocznie, nie później niż w czasie [15 minut] od otrzymania kompletu wymaganych danych. Maksymalny czas wykonania transakcji płatniczej określa umowa pomiędzy Płatnikiem a Dostawcą Rachunku. PayPro nie gwarantuje inicjacji transakcji płatniczej w czasie, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu w przypadku weryfikacji transakcji zgodnie z postanowieniami ust. § 1 ust. 15 Regulaminu.
8. PayPro odmawia zainicjowania transakcji płatniczej, jeżeli:
 1. Płatnik nie dokonał uwierzytelnienia lub nie podał danych uwierzytelniających zgodnie z ust. 7 lub dane uwierzytelniające są nieprawidłowe, nieaktualne, niekompletne, zablokowane, zastrzeżone albo z innych przyczyn nie umożliwiają uwierzytelnienia w Interfejsie Dostawcy Rachunku;
 2. Dostawca Rachunku odmówił PayPro dostępu do Rachunku lub dostęp do Rachunku jest z innych przyczyn niemożliwy;
 3. zainicjowanie transakcji płatniczej z Rachunku skutkowałoby nielegalnym lub nieuprawnionym dostępem do Rachunku;
9. PayPro korzystając z Interfejsu Dostawcy Rachunku polega na procedurach uwierzytelniania zapewnianych Płatnikowi przez Dostawcę Rachunku. Korzystając z Usługi ITP Płatnik powinien uwierzytelnić się wobec Dostawcy Rachunku oraz autoryzować inicjowaną przez PayPro transakcję płatniczą, a jeżeli wymaga tego sposób korzystania z Interfejsu Dostawcy Rachunku – podać PayPro dane uwierzytelniające niezbędne do zainicjowania transakcji płatniczej.

10. Korzystanie z Usługi ITP jest dozwolone wyłącznie w celach zgodnych z przepisami prawa i Regulaminem.
11. Zabronione jest inicjowanie przez Płatnika transakcji płatniczych, jeżeli Płatnik nie jest uprawniony do dysponowania środkami z Rachunku.
12. Płatnik nie może odwołać zlecenia płatniczego po udzieleniu PayPro zgody na zainicjowanie transakcji płatniczej. W przypadku odwołania przez Płatnika zlecenia płatniczego lub jego niewykonania z innych przyczyn, PayPro może dochodzić od Płatnika kwoty transakcji płatniczej.
13. Zasady odpowiedzialności Dostawcy Rachunku za nieautoryzowane transakcje płatnicze zainicjowane w ciężar Rachunku określa umowa między Płatnikiem a Dostawcą Rachunku.
14. Zakazane jest przesyłanie z wykorzystaniem Usługi ITP treści o charakterze bezprawnym.
15. Prawem właściwym dla Umowy oraz dla stosunków pomiędzy PayPro a Płatnikiem przed zawarciem Umowy jest prawo polskie. Jeżeli Płatnik nie jest konsumentem, do Umowy nie stosuje się przepisów o usługach płatniczych, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z tymi przepisami.
16. Płatnik może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn i bez zapłaty jakiegokolwiek kary z tego tytułu w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin uważa się za zachowany, jeżeli oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu powinno zostać złożone na piśmie albo przesłane wiadomością e-mail na adres: serwis@przelewy24.pl. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w przypadku całkowitego wykonania Usługi ITP przez PayPro na żądanie konsumenta przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.

§ 2. Reklamacje

1. Reklamacja Użytkownika może być zgłoszona w formie wiadomości elektronicznej wysłanej na adres serwis@przelewy24.pl lub poprzez elektroniczny formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej pod adresem: <https://www.przelewy24.pl/reklamacje>. Reklamujący zgłoszenie reklamacyjne może również złożyć w formie pisemnej przesyłką pocztową na adres: PayPro SA, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, lub bezpośrednio w jednostce organizacyjnej wskazanej przez PayPro, w której znajduje się Biuro Obsługi Klienta. Rozpatrywane są również reklamacje zgłoszone w formie ustnej: telefonicznie lub osobiście do protokołu w trakcie wizyty reklamującego w siedzibie PayPro.
2. PayPro zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w czasie nie dłuższym niż 15 dni roboczych. Czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji, nie dłużej jednak niż do 35 dni roboczych 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. Informacja dotycząca prawa dochodzenia roszczeń na drodze sądowej zawarta jest w informacji dotyczącej procedury reklamacyjnej, o której mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu.

2. Informacja dotycząca sądu właściwego do rozpoznawania sporów pomiędzy PayPro SA a Użytkownikiem zawarta jest w informacji dotyczącej procedury reklamacyjnej o której mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu.
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. PayPro S.A. w związku z wykonywaniem płatności poprzez serwis Przelewy24 przetwarza dane osobowe. Przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z przepisami prawa, zwłaszcza przepisami RODO. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym obowiązków i uprawnień związanych z ich pozyskiwaniem i przetwarzaniem, zawarte są w informacji zamieszczonej na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/obowiazek-informacyjny-rodo-akceptanci>.
6. Administratorem danych osobowych Użytkowników Serwisu Przelewy24 jest PayPro Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań.
7. Osoby wykonujące płatności przez Serwis Przelewy24 wyrażają zgodę na otrzymanie potwierdzenia dokonania Płatności w formie maila. Serwis zobligowany jest przepisami prawa do wysyłki tej informacji. Na wniosek Użytkownika, PayPro dostarczy powyższą informację w postaci papierowej na adres wskazany przez Użytkownika, przy czym wiąże się to z opłatą w wysokości wynikającej z kosztów administracyjnych.
8. PayPro informuje, że zgodnie z przepisami prawa, po wykonaniu Transakcji płatniczej jest obowiązany niezwłocznie dostarczyć Akceptantowi jako Odbiorcy Płatności informacje umożliwiające Odbiorcy zidentyfikowanie Transakcji płatniczej i, w stosownych przypadkach Płatnika, a także wszelkie inne informacje przekazane Odbiorcy w związku z wykonaniem Transakcji płatniczej. Wobec tego udostępnienie tych informacji Akceptantowi w takich okolicznościach nie będzie stanowiło naruszenia tajemnicy zawodowej związanej ze świadczonymi usługami płatniczymi.
9. W przypadku gdy dokonując Transakcji Płatniczej Użytkownik wybierze taką metodę płatności, w ramach której ubiegać się będzie o przyznanie mu kredytu konsumenckiego przez Instytucję pośredniczącą, z wykorzystaniem którego to kredytu konsumenckiego nastąpi zapłata dla Akceptanta w ramach tej Płatności, wybór taki oznaczać będzie, iż Płatnik poleca PayPro przekazanie przez PayPro do takiej Instytucji pośredniczącej danych osobowych Płatnika zgromadzonych w związku z przetwarzaniem tej Płatności, które to dane są niezbędne dla tej Instytucji pośredniczącej do podjęcia działań zmierzających do zawarcia umowy tego kredytu konsumenckiego i uruchomienia tego kredytu w celu dokończenia Płatności.
10. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany każdemu Użytkownikowi na stronie Serwisu lub na stronie Akceptanta, przed dokonaniem płatności.
11. PayPro zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiany obowiązywać będą od dnia ich opublikowania na stronie Serwisu.
12. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Ustawy o usługach płatniczych.