

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 Bankowego.
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.
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.

§ 2 Definicje

Operator Płatności/ Bank

ING Bank Śląski S.A.

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.

Umowa o Płatność/ Umowa

Umowa zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu.

Strony

Odpowiednio Klient lub Operator Płatności.

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 na rzecz Sklepu przy pomocy Serwisu imoje.

Regulamin

Treść niniejszego Regulaminu.

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.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 nie pobiera od Klienta opłat z tytułu realizacji Płatności.
9. Operator Płatności nie ponosi odpowiedzialności za opłaty, które nakłada na Klienta wydawca instrumentu płatniczego.
10. Klient będący konsumentem poprzez akceptację Regulaminu i zawarcie Umowy o Płatność składa żądanie zrealizowania Zlecenia Płatniczego przed upływem 14 dni od dnia zawarcia Umowy o Płatność, w konsekwencji czego konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o Płatność.
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 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.
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, niepodjęcie 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 oraz wymagań technicznych 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 uzyskać certyfikat firmy Entrust Limited, wystawiony dla imoje.ingbank.pl, paywall.imoje.pl, imoje.pl, api.imoje.pl.

§ 4 Odpowiedzialność Stron

1. Operator Płatności ponosi odpowiedzialność wobec Klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Płatności na zasadach określonych w ustawie o usługach płatniczych.

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.

§ 5 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 rozstrzygania sporów.

§ 6 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 rodzic po stronie Klienta odpowiedzialność cywilną względem Banku. Powyższe nie wyklucza odpowiedzialności karnej, o ile przepis prawa tak przewiduje.

§ 7 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 jest prawo polskie.
3. Językiem stosowanym do komunikacji z Klientem jest język polski.