

Regulamin obowiązuje od 01.01.2021 r.

Regulamin Payholding International Sp. z o.o.

Łaciarska 4b
50-104 Wrocław
NIP: 8992853499
KRS: 0000760715
REGON: 381808333

**Umowa Ramowa świadczenia
usług Payholding International Sp. z o.o.
z siedzibą we Wrocławiu**

Postanowienia ogólne

§ 1.

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług płatniczych, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa zakres oraz warunki świadczenia przez Operatora usług płatniczych w ramach Serwisu, w tym prawa i obowiązki Użytkownika oraz Operatora, wynikające z zawarcia umowy o świadczenie usług płatniczych, a także warunki zawierania i rozwiązywania umowy.
2. Regulamin stanowi umowę o charakterze ramowym, w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych, zawartą pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem.
3. Operator świadczy usługi określone w Regulaminie na podstawie zezwolenia na świadczenie usług płatniczych w charakterze małej instytucji płatniczej, wydanego przez Komisję Nadzoru Finansowego (wpis do rejestru dostawców i wydawców pieniądza elektronicznego pod numerem MIP 87/2020). Organem nadzorującym Operatora jest Komisja Nadzoru Finansowego.
4. Warunkiem korzystania z usług płatniczych określonych w niniejszym Regulaminie jest dokonanie rejestracji Użytkownika w Serwisie. Zasady działania Serwisu, w tym warunki świadczenia usługi wymiany walut, wymagania techniczne korzystania z Serwisu oraz prawa i obowiązki Użytkownika oraz Operatora związane z funkcjonowaniem Serwisu określa regulamin serwisu dostępny pod adresem („**Regulamin Serwisu**”).

5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie: Regulamin Serwisu, powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Ustawa o usługach płatniczych.
6. Wszelkie terminy pisane wielką literą mają znaczenie określone w sekcji Definicje lub w Regulaminie Serwisu.

Definicje

§ 2.

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Autoryzacja Zlecenia Płatniczego** – wyrażenie przez Użytkownika zgody na wykonanie Transakcji Płatniczej,
2. **Dostawca Odbiorcy** – bank prowadzący dla Odbiorcy Rachunek Bankowy wskazany w Zleceniu Płatniczym jako rachunek Odbiorcy,
3. **Dzień Roboczy** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy zarówno w Polsce, jak i w kraju danej waluty oraz w kraju docelowym,
4. **Instrument Płatniczy** – określony niniejszym Regulaminem zbiór procedur i funkcjonalności Serwisu umożliwiających Użytkownikowi złożenie Zlecenia Płatniczego po uprzednim zalogowaniu do Konta Użytkownika,
5. **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji Płatniczej, która to osoba lub jednostka nie jest Użytkownikiem inicjującym tę Transakcję Płatniczą,
6. **Operator** – Payholding International Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, kod pocztowy 50-104, Łaciarska 4b, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 760715, REGON: 38108333 NIP: 8992853499, która zarządza serwisem i w dalszej treści Regulaminu jest określana nazwą Operator.
7. **Państwo Członkowskie** – państwo członkowskie Unii Europejskiej albo państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA), tj. strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym,
8. **Rachunek Płatniczy** – rachunek płatniczy w rozumieniu Ustawy, prowadzony przez Operatora na rzecz Użytkownika, służący do wykonywania Transakcji Płatniczych,
9. **Tabela Opłat i Prowizji** (również jako **TOiP**) – tabela opłat i prowizji pobieranych w związku ze świadczeniem usług płatniczych przez Operatora, która stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu oraz jest integralną częścią Regulaminu,
10. **Transakcja Płatnicza** – zainicjowany przez Użytkownika, przy użyciu Instrumentu Płatniczego, transfer środków pieniężnych na rachunek bankowy Odbiorcy, realizowany na podstawie

polecenia przelewu; każda Transakcja Płatnicza stanowi indywidualną transakcję płatniczą wykonywaną na podstawie umowy ramowej,

11. **Ustawa Hazardowa** – ustawa z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych (tekst jednolity Dz. U. z 2018 r. poz. 165 z późn. zm.),
12. **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r., poz. 659 z późn. zm.),
13. **Użytkownik** – oznacza Użytkownika w rozumieniu Regulaminu Serwisu, który ponadto –zgodnie z §23 ust. 2 Regulaminu Serwisu oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu –zawarł umowę o świadczenie usług płatniczych, o której mowa w niniejszym Regulaminie; Użytkownik jest płatnikiem w rozumieniu Ustawy, wobec tego ilekroć w niniejszym Regulaminie używa się określenia “płatnik”, nadaje mu się znaczenie tożsame z określeniem „Użytkownik”.
14. **Zlecenie Płatnicze** – oświadczenie Użytkownika, skierowane do Operatora za pośrednictwem Konta Użytkownika, zawierające dyspozycję wykonania Transakcji Płatniczej.

Zawarcie umowy

§ 3.

1. Zawarcie umowy o świadczenie usług płatniczych (tj. umowy ramowej) odbywa się za pośrednictwem Serwisu. Usługi płatnicze są udostępniane tylko zarejestrowanym Użytkownikom Serwisu, którzy podali:
 - poprawne dane osobowe;
 - prawidłowe numery rachunków w instytucjach finansowych, z wykorzystaniem których chcą realizować Zlecenia Płatnicze;
 - numer telefonu, na który mogą być wysyłane wiadomości SMS, w tym kody uwierzytelniające.
2. Umowa o świadczenie usług płatniczych zostaje zawarta z chwilą akceptacji Regulaminu przez Użytkownika, rozumianego zgodnie z Regulaminem Serwisu, pod warunkiem uprzedniego przeprowadzenia przez Operatora pomyślnej weryfikacji tożsamości Użytkownika, zgodnej z przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Umowa o świadczenie usług płatniczych zostaje zawarta na czas nieokreślony.
3. Po zawarciu umowy o świadczenie usług płatniczych Operator przesyła Użytkownikowi treść zawartej umowy w formie pliku PDF na adres poczty elektronicznej zdefiniowany w Koncie Użytkownika.
4. Akceptacja Regulaminu przez Użytkownika, rozumianego zgodnie z Regulaminem Serwisu, jest jednoznaczna ze złożeniem przez tego Użytkownika oświadczeń, że:
 - zapoznał się z Regulaminem oraz Tabelą Opłat i Prowizji, stanowiącą jego integralną część, jak również zaakceptował ich treść;
 - uzyskał zgody i zezwolenia do zawierania Transakcji Płatniczych w przypadku, gdy obowiązujące przepisy nakładają na Użytkownika taki obowiązek;

- miał możliwość zapoznać się z informacjami zawartymi w Regulaminie przed jego akceptacją (tj. przed zawarciem umowy ramowej);

Rachunek Płatniczy

§ 4.

1. W celu umożliwienia Użytkownikowi transferu środków pieniężnych pochodzących z wymiany walut w Serwisie na rachunek bankowy Odbiorcy Operator otwiera i prowadzi na rzecz Użytkowników Rachunki Płatnicze w każdej z walut, w których Operator świadczy usługę pośredniczenia w wymianie.
2. Lista walut, w których Operator świadczy usługę pośredniczenia w wymianie walut, określona jest na stronie Serwisu.
3. Wpłata środków pieniężnych na Rachunek Płatniczy Użytkownika może zostać dokonana wyłącznie w wyniku zrealizowania złożonej przez tego Użytkownika dyspozycji zasilenia Rachunku Płatniczego ze środków pieniężnych zaewidencjonowanych na Koncie Użytkownika (tj. pochodzących z uprzedniej wymiany walut w Serwisie) połączonej ze złożeniem Zlecenia Płatniczego. Uznanie Rachunku Płatniczego Użytkownika następuje w kwocie określonej w dyspozycji zasilenia Rachunku Płatniczego ze środków pochodzących z wymiany walut w Serwisie.
4. Usługa transferu środków pieniężnych na rachunek bankowy Odbiorcy dostępna jest wyłącznie dla Użytkowników, którzy skorzystali ze świadczonej przez Serwis usługi pośrednictwa w wymianie walut, i jedynie w ciężar środków pochodzących z wymiany walut.
5. Użytkownik uzyskuje dostęp do informacji o Rachunku Płatniczym i historii Rachunku Płatniczego, w tym o Transakcjach Płatniczych przeprowadzonych za pośrednictwem Konta Użytkownika.
6. Operator może czasowo ograniczyć Użytkownikowi dostęp do Rachunku Płatniczego, jeżeli będzie to wymagane z uwagi na obowiązki Operatora wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub w celu zapewnienia bezpieczeństwa środków Użytkownika.
7. Środki pieniężne złożone na Rachunku Płatniczym nie są oprocentowane ani nie stanowią depozytu lub innych środków pieniężnych podlegających zwrotowi w rozumieniu art. 726 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. -Kodeks cywilny (Dz.U.2019.1145 t.j. z dnia 2019.06.19).
8. Sposób Logowania do Serwisu przez Użytkowników, rozumianych zgodnie z Regulaminem Serwisu, określa ten właśnie regulamin. Mając jednak na uwadze, że logując się do Serwisu Użytkownik, rozumiany zgodnie z niniejszym Regulaminem, uzyskuje dostęp również do swojego rachunku płatniczego, logowanie do Serwisu przez takiego Użytkownika podlega także regulacjom niniejszego Regulaminu.
9. Uwierzytelnianie Użytkownika podczas logowania do Serwisu za pośrednictwem przeglądarki internetowej obejmuje:
 - podanie poprawnego loginu,
 - podanie Hasła Dostępowego,

- podanie odpowiedniego kodu uwierzytelniającego -w przypadku, gdy jest to wymagane prawem lub wynika ze względów bezpieczeństwa.
10. Jeżeli przy logowaniu do Serwisu nie zastosowano silnego uwierzytelniania, a to wobec zastosowania wyjątku przewidzianego przepisami prawa, Użytkownikowi może zostać ograniczony dostęp do części informacji zawartych w Koncie Użytkownika i do części zakładek lub funkcjonalności tego Konta, wobec czego przy pierwszej –w ramach danej sesji –próbie uzyskania dostępu do pełnego zakresu informacji lub próbie przejścia do niedostępnej zakładki, lub skorzystania z niedostępnej funkcjonalności od Użytkownika może być wymagane podanie kodu uwierzytelniającego wymaganego w ramach silnego uwierzytelniania.
11. Silne uwierzytelnianie, niezależnie od stosowania go w innych przypadkach określonych Regulaminem, będzie wymagane od Użytkownika również w przypadkach:
- składania Zleceń Płatniczych za pomocą Konta Użytkownika ,
 - przeprowadzania za pomocą Konta Użytkownika czynności, które mogą rodzić ryzyko popełnienia oszustwa związanego z wykonywanymi usługami płatniczymi lub dokonania innych nadużyć, w szczególności w przypadku:
1. dodawania do listy zaufanych urzędzeń przeglądarki internetowej używanej do korzystania z Serwisu lub urządzenia mobilnego, na którym zainstalowano aplikację mobilną,
 2. dodawania rachunków bankowych Odbiorców do listy zaufanych Odbiorców,
 3. zmiany danych służących do uwierzytelniania Użytkownika.

Zlecenia Płatnicze

§ 5.

1. Operator przeprowadza Transakcje Płatnicze na podstawie składanych przez Użytkownika Zleceń Płatniczych.
2. Zlecenia Płatnicze mogą być składane przez Użytkownika wyłącznie za pośrednictwem Serwisu z wykorzystaniem Instrumentu Płatniczego. W celu złożenia Zlecenia Płatniczego Użytkownik:
 - a. zapewniana Koncie Użytkownika środki pieniężne niezbędne do wykonania Zlecenia Płatniczego, w tym do pokrycia wszelkich niezbędnych kosztów związanych z realizacją tego zlecenia;
 - b. podaje numer Rachunku Bankowego należącego do Odbiorcy zdefiniowanego w Koncie Użytkownika;
 - c. podaje kwotę Zlecenia Płatniczego wyrażoną w walucie rachunku bankowego Odbiorcy,
 - d. podaje wymagane informacje o Odbiorcy, tj. imię i nazwisko osoby fizycznej lub, jeśli Odbiorca nie jest osobą fizyczną, nazwę Odbiorcy;
 - e. dokonuje wyboru opcji kosztowej, o ile dla danego kraju docelowego i wskazanej waluty, zgodnie z informacjami zawartymi w TOiP, dostępna jest więcej niż jedna taka opcja.
3. Operator świadczy usługę płatniczą transferu środków pieniężnych do Odbiorców, których rachunki bankowe, wskazane w Zleceniu Płatniczym, prowadzone są wyłącznie przez banki, które posiadają w Polsce swój oddział, bądź siedzibę.

4. Użytkownik zobowiązuje się do zapewnienia zgodności treści Zlecenia Płatniczego z postanowieniami Regulaminu oraz z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zobowiązuje się, iż:
 - a. nie będzie wykorzystywał Rachunku Płatniczego do realizacji Zleceń Płatniczych niezgodnych z regulami uczciwego obrotu lub mających na celu obejście lub naruszenie prawa;
 - b. nie będzie wskazywał jako Odbiorcy podmiotu prowadzącego gry hazardowe, jeżeli dyspozycja z takim wskazaniem stanowiłaby wykonanie przez Operatora usługi płatniczej niezgodnej z Ustawą Hazardową. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż jakiegokolwiek naruszenie obowiązujących przepisów prawa lub uzasadnione podejrzenie takiego naruszenia mogą zostać ujawnione przez Operatora odpowiednim organom państwowym, w tym organom ścigania.
5. Autoryzacja Zlecenia Płatniczego złożonego przez Użytkownika w Serwisie następuje poprzez:
 - a. kliknięcie przycisku potwierdzającego wolę złożenia Zlecenia Płatniczego,
 - b. spełnienie wymogów dotyczących uwierzytelnienia tej Autoryzacji, o których mowa w ust. 8-10 poniżej.

Od chwili dokonania Autoryzacji Zlecenia Płatniczego Użytkownik nie może odwołać tego Zlecenia.

6. Składanie przez Użytkownika Zleceń Płatniczych w Serwisie:
 - a. wymaga spełnienia ogólnych wymogów uwierzytelnienia, a więc:
 - i. uprzedniego zalogowania, przy czym w trakcie tego logowania może być też wymagane silne uwierzytelnienie.
 - ii. pozostania zalogowanym w Serwisie w czasie składania tego Zlecenia,
 - b. przy Autoryzacji Zlecenia Płatniczego wymaga dodatkowo, z zastrzeżeniem ust. 9 lub 10 poniżej, spełnienia warunków silnego uwierzytelnienia poprzez zastosowanie kodu uwierzytelniającego dla tej Autoryzacji.
7. Operator może nie stosować silnego uwierzytelniania Użytkownika przy Autoryzacji Zlecenia Płatniczego, w ramach którego środki z rachunku płatniczego Użytkownika mają zostać przekazane Odbiorcy posiadającemu status zaufanego odbiorcy, nadany uprzednio w Koncie Użytkownika. Nadawanie i zmiana statusu zaufanego odbiorcy podlegają przy tym wymogom silnego uwierzytelniania.
8. Operator może nie stosować silnego uwierzytelniania Użytkownika przy Autoryzacji Zlecenia Płatniczego, gdy zamierza dopuścić wyjątek, który wynika z przepisów prawa, od wymogu używania takiego uwierzytelniania.
9. Operator zastrzega sobie prawo do przeprowadzania dodatkowej weryfikacji tożsamości Użytkownika, do dodatkowego potwierdzania złożonego Zlecenia Płatniczego, oraz do weryfikacji danych Odbiorcy.
10. Realizując Transakcję Płatniczą, Operator obowiązany jest doprowadzić do uznania Rachunku Bankowego Dostawcy Odbiorcy kwotą Transakcji Płatniczej niezwłocznie, nie później niż:
 - a. do końca następnego Dnia Roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego od Użytkownika –w przypadku gdy:
 - i. Transakcja Płatnicza wykonywana jest w euro,
 - ii. Transakcja Płatnicza wykonywana jest w walucie polskiej i w całości na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

- b. do 4 (czwartego) Dnia Roboczego od momentu otrzymania Zlecenia Płatniczego od Użytkownika –w przypadku gdy:
- i. Transakcja Płatnicza, inna niż wymieniona w lit a) powyżej, wykonywana jest w jakiegokolwiek walucie, dla której świadczona jest usługa płatnicza objęta niniejszym Regulaminem, i realizowana na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej
- 11. Za moment otrzymania przez Operatora Zlecenia Płatniczego uznaje się moment dokonania Autoryzacji Zlecenia Płatniczego.
- 12. Użytkownik nie może odwołać Zlecenia Płatniczego od chwili jego otrzymania przez Operatora.
- 13. Czas realizacji przelewu może ulec wydłużeniu jeżeli banki biorące udział w wysyłce wstrzymają przelew w celu wyjaśnienia -są to sytuacje niezależne od Operatora.
- 14. Operator może odmówić realizacji Zlecenia Płatniczego w szczególności w przypadku, gdy:
 - a. Zlecenie Płatnicze nie zostało należycie autoryzowane lub w treści Zlecenia Płatniczego występują nieprawidłowości, w tym braki, uniemożliwiające jego realizację, w szczególności nie podano informacji o których mowa w ust. 2 lub 4, albo informacje podane w tym zakresie są nieprawdziwe, fikcyjne lub nie odpowiadają wymogom wynikającym z tych postanowień;
 - b. zachodzi uzasadnione podejrzenie, że Zlecenie Płatnicze jest niezgodne z przepisami prawa, regułami uczciwego obrotu lub postanowieniami Regulaminu, Regulaminu Serwisu lub gdy nie spełnia ono wymogów określonych w Regulaminie;
 - c. obowiązek odmowy realizacji Zlecenia Płatniczego wynika z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
 - d. Użytkownik jest podmiotem urządzającym gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardowa;
 - e. jako Odbiorca został wskazany podmiot prowadzący gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową;
 - f. wskazano rachunek bankowy Odbiorcy prowadzony przez bank zagraniczny dla Odbiorcy.
 - g. wynik dodatkowej weryfikacji, o której mowa w ust. 11 był negatywny, albo gdy Użytkownik nie dokonał dodatkowego potwierdzenia o którym mowa w ust. 11.
- 15. W przypadku odmowy realizacji Zlecenia Płatniczego Operator:
 - a. niezwłocznie zwraca środki pieniężne będące przedmiotem danej Transakcji Płatniczej na Rachunek Płatniczy Użytkownika (przywraca obciążony Rachunek Płatniczy do stanu jaki istniałby gdyby nie dokonano Zlecenia Płatniczego objętego tą odmową- to jest zwraca na niego wszystkie pobrane w związku z realizacją Zlecenia prowizje oraz kwotę Zlecenia) –jeżeli uprzednio Rachunek Płatniczy został już obciążony kwotą tego Zlecenia Płatniczego. Zwrócone środki zostaną zaewidencjonowane na Koncie Użytkownika,
 - b. powiadamia Użytkownika w najbliższym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie o którym mowa w ust. 13:
 - i. o odmowie,
 - ii. jeżeli to możliwe -o przyczynach odmowy,
 - iii. jeżeli to możliwe -o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę

- chyba, że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.

16. Zlecenie Płatnicze którego wykonania odmówiono, dla celów oceny odpowiedzialności za jego wykonanie uznaje się zgodnie z Ustawą za nieotrzymane.

17. Użytkownik niezwłocznie powiadamia Operatora za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: pomoc@payholding.com o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach Płatniczych. Jeżeli Użytkownik nie dokona powyższego powiadomienia w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym Transakcja Płatnicza miała być wykonana, roszczenia Użytkownika względem Operatora z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Płatniczych wygasają.
- W przypadku Użytkowników niebędących Konsumentami termin na zgłoszenie stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji Płatniczych, pod rygorem wygaśnięcia roszczeń z tytułu takich Transakcji Płatniczych, wynosi 14 dni od dnia otrzymania przez Operatora Zlecenia Płatniczego.
18. Niezwłocznie po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego Operator każdorazowo udostępnia Użytkownikowi w Serwisie informacje:
- umożliwiający zidentyfikowanie Transakcji Płatniczej oraz informacje dotyczące Odbiorcy;
 - o kwocie Transakcji Płatniczej w walucie wynikającej ze Zlecenia Płatniczego;
 - o kwocie wszelkich opłat z tytułu Transakcji Płatniczej;
 - o dacie otrzymania Zlecenia Płatniczego.
19. Niezwłocznie po wysłaniu przelewu przez Dostawcę Operatora do Dostawcy Odbiorcy Transakcji Płatniczej, Operator każdorazowo dostarcza, na adres poczty elektronicznej zdefiniowany w Serwisie przez Użytkownika, informacje:
- umożliwiający zidentyfikowanie Transakcji Płatniczej oraz informacje dotyczące Odbiorcy;
 - o kwocie Transakcji Płatniczej w walucie w której obciążono Rachunek Płatniczy Użytkownika, będącej walutą, w której zostało złożone Zlecenie Płatnicze;
 - o kwocie wszelkich opłat z tytułu Transakcji Płatniczej;
 - o dacie otrzymania Zlecenia Płatniczego.
20. Użytkownik może wymagać, aby informacje o których mowa, były mu dostarczane lub udostępniane okresowo, co najmniej raz w miesiącu, bezpłatnie. Operator udostępni te dane w formie wyciągu w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku, w tym w formie pliku dostępnego do wygenerowania i pobrania z Serwisu, a więc w sposób umożliwiający Użytkownikowi przechowywanie i odtwarzanie tych informacji w niezmienionej postaci.
21. Operator jest uprawniony do czasowego zablokowania dostępu do Konta Użytkownika lub Rachunku Płatniczego Użytkownika, a tym samym do zablokowania Instrumentu Płatniczego, w przypadku:
- korzystania z niego przez Użytkownika w sposób niezgodny z Regulaminem, Regulaminem Serwisu, przepisami prawa lub regułami uczciwego obrotu;
 - podejrzenia korzystania z Konta lub Rachunku Płatniczego przez osoby nieuprawnione;
 - podejrzenia lub stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanych Transakcji Płatniczych;
 - podejrzenia, że dany Użytkownik jest podmiotem urządzającym gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową;
 - podejrzenia, że jako Odbiorca został wskazany podmiot urządzający gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową.
22. Operator poinformuje Użytkownika, za pośrednictwem poczty elektronicznej, o zablokowaniu dostępu do Konta Użytkownika lub Rachunku Płatniczego, a jeżeli nie jest to możliwe -

- niezwłocznie po jego zablokowaniu, chyba że przekazanie informacji o zablokowaniu będzie nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
23. Użytkownik jest zobowiązany do przechowywania w bezpiecznym miejscu oraz nieudostępniania osobom trzecim hasła logowania do Serwisu, zaufanych urządzeń oraz wszelkich innych danych umożliwiających korzystanie z Konta oraz Rachunku Płatniczego, a także umożliwiających dokonywanie autoryzacji składanych Zleceń Płatniczych.
 24. Użytkownik jest obowiązany korzystać z Konta Użytkownika zgodnie z Regulaminem oraz Regulaminem Serwisu. W tym celu Użytkownik podejmuje wszelkie niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń dostępu do Konta oraz Rachunku Płatniczego.
 25. Użytkownik zobowiązany jest zgłaszać niezwłocznie Operatorowi:
 - a. stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty SIM (w tym telefonu z kartą SIM) z numerem telefonu komórkowego podanym podczas rejestracji w Serwisie, przeznaczonym do potwierdzenia Autoryzacji;
 - b. stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Instrumentu Płatniczego lub nieuprawnionego dostępu do tego Instrumentu, w szczególności w przypadku utraty kontroli nad danymi umożliwiającymi korzystanie z Konta oraz Rachunku Płatniczego.
 26. Zgłoszenie Użytkownik może dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: pomoc@payholding.com – całodobowo lub telefonicznie pod numerem 535 222 255 –w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta wskazanych na stronie internetowej Serwisu.
 27. W przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa Operator stosuje bezpieczną procedurę powiadamiania Użytkownika o takiej okoliczności. Jeżeli po stwierdzeniu wystąpienia lub podejrzenia wystąpienia oszustwa lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa, Operator ustali, że Użytkownik nie utracił kontroli nad numerem telefonu komórkowego lub adresem email podanym w Serwisie, powiadomienia o których mowa w zdaniu pierwszym dokonuje telefonicznie lub elektronicznie z użyciem tego numeru telefonu lub adresu email Użytkownika. W przypadku pewności lub jakichkolwiek wątpliwości wskazujących na możliwą utratę przez Użytkownika kontroli nad tym numerem telefonu oraz tym adresem e-mailowym, Operator podejmuje środki w celu innego bezpośredniego kontaktu z Użytkownikiem, nie wyłączając korespondencji pocztą tradycyjną bądź dodatkowej weryfikacji innych kanałów komunikacji.

Odpowiedzialność Operatora i Użytkownika

§ 6.

1. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji płatniczej Operator niezwłocznie, nie później jednak niż do końca Dnia Roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek Użytkownika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Użytkownikowi kwotę nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Operator ma uzasadnione i należycie udokumentowane

podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. Operator, o ile nie wystąpi powyższe zgłoszenie do odpowiednich organów, przywraca obciążony Rachunek Płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja Płatnicza.

2. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - a. posłużenia się utraconym przez Użytkownika albo skradzionym Użytkownikowi Instrumentem Płatniczym lub
 - b. przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego.
3. Postanowienia ust. 2 nie stosuje się, w przypadku gdy:
 - a. Użytkownik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego przed wykonaniem Transakcji Płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Użytkownik działał umyślnie, lub
 - b. utrata Instrumentu Płatniczego przed wykonaniem Transakcji Płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika, agenta lub oddziału Operatora.
4. użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Transakcje Płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 5 ust. 23 lub § 5 ust. 24 lub § 5 ust. 25.
5. Jeżeli Użytkownik nie doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji Płatniczej, nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje po dokonaniu powiadomienia, o którym mowa w § 5 ust. 25, a także w przypadku gdy Operator nie zapewni możliwości dokonania takiego powiadomienia.
6. W przypadku gdy Zlecenie Płatnicze jest składane bezpośrednio przez Użytkownika (jako płatnika) Operator ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej, z wyłączeniem przypadków gdy:
 - a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej wynikało z siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia Płatniczego wynika z innych przepisów prawa (zwłaszcza w przypadkach o których mowa w ust. 12 i 13);
 - b. Operator udowodni, że rachunek płatniczy dostawcy Odbiorcy został uznany zgodnie z przepisami Ustawy o usługach płatniczych i zgodnie z § 5 ust. 13;
 - c. roszczenia Użytkownika wygasły wskutek upływu terminu o którym mowa w niniejszej umowie ramowej.
 - d. Zlecenie Płatnicze zostało wykonane zgodnie z unikatowym identyfikatorem (którym jest numer rachunku bankowego Odbiorcy) wskazanym przez Użytkownika w treści Zlecenia Płatniczego, bez względu na dostarczone przez Użytkownika inne informacje dodatkowe.
7. Jeżeli Operator, jako dostawca Użytkownika (występującego w charakterze płatnika), ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej, Operator przywraca Rachunek Płatniczy do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji Płatniczej.
8. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji płatniczej, gdy dotyczące tej transakcji Zlecenie Płatnicze nie jest składane bezpośrednio przez Użytkownika (jako płatnika), ale jest składane pośrednio, albowiem jest składane przez Użytkownika (jako płatnika) do

dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej, który następnie składa je do Operatora, Operator jako dostawca prowadzący Rachunek Płatniczy zwraca Użytkownikowi (płatnikowi) kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywraca obciążony Rachunek Płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca jej nienależyte wykonanie

9. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji Płatniczej obejmuje również opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Użytkownik w rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania Transakcji Płatniczej.
10. Jeżeli rachunek płatniczy dostawcy Odbiorcy został uznany zgodnie z przepisami Ustawy o usługach płatniczych, to wtedy to dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec Odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.
11. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji Płatniczej zainicjowanej przez Użytkownika (płatnika) Operator jako dostawca płatnika, bez względu na odpowiedzialność ponoszoną na mocy art. 144 ust. 1 Ustawy, na wniosek Użytkownika (płatnika) podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia Transakcji Płatniczej i powiadamia Użytkownika (płatnika) o ich wyniku, przy czym czynności te są dla Użytkownika (płatnika) bezpłatne.
12. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowane lub wstrzymane Transakcje Płatnicze, blokady Rachunku Płatniczego lub zamrożenie wartości majątkowych, jeżeli dokonanie tych czynności zostało wykonane w celu realizacji przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy lub wykonania decyzji Generalnego Inspektora Informacji Finansowej.
13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za czasowe zablokowanie dostępu do Konta Użytkownika lub Rachunku Płatniczego Użytkownika w przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 21 pkt d i e Regulaminu oraz za odmowę realizacji Zlecenia Płatniczego, o której mowa w § 5 ust. 21 pkt d Regulaminu.

Opłaty i prowizje

§ 7.

1. Za świadczenie usług płatniczych oraz wykonywanie czynności związanych ze świadczeniem usług płatniczych Operator pobiera opłaty i prowizje zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji stanowiącą integralną część Regulaminu (jako załącznik nr 1 do Regulaminu).
2. Opłaty i prowizje w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji są pobierane przez Operatora niezwłocznie po wykonaniu czynności, lub przeprowadzeniu operacji, z którą wiąże się pobranie opłaty lub prowizji bez konieczności uzyskiwania każdorazowej zgody Użytkownika.
3. W przypadku zalegania przez Użytkownika z opłatami i prowizjami Operator może odmówić Użytkownikowi świadczenia usług do czasu uregulowania zaległości.
4. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że realizacja przelewów walutowych za pośrednictwem instytucji finansowych może wiązać się z opłatami i prowizjami stosowanymi przez te instytucje.

5. Jeśli z jakichkolwiek powodów wysokość opłat i prowizji oraz innych należności przysługujących Operatorowi wobec Użytkownika jest wyższa od wysokości dostępnych środków na Rachunku Płatniczym, Użytkownik zobowiązuje się uiścić opłaty i prowizje oraz należności Operatora w terminie 14 dni od powstania takiej zaległości, na wskazany przez Operatora rachunek bankowy.
6. W przypadku Konsumentów Operator, nieodpłatnie, co najmniej raz w roku kalendarzowym, przekazuje Konsumentowi zestawienie opłat za usługi powiązane z Rachunkiem Płatniczym pobrane w okresie objętym zestawieniem.
7. W przypadku rozwiązania umowy ramowej Operator przekazuje Konsumentowi, nie później niż w terminie 2 tygodni od dnia rozwiązania umowy, zestawienie opłat, za okres, za który nie było sporządzane zestawienie opłat, do dnia rozwiązania umowy.
8. Akceptacja Regulaminu oznacza, że Użytkownik będący Konsumentem wyraził zgodę na to aby zestawienia były mu przekazywane poprzez wygenerowanie ich w Serwisie, a zestawienia były mu przekazywane w formie elektronicznej wysłanej na adres email Użytkownika. Jednakże na wyraźne żądanie Konsumenta Operator przekazuje mu te zestawienia opłat w postaci papierowej.

Odstąpienie od umowy przez Konsumenta

§ 8.

1. Użytkownik będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy o świadczenie usług płatniczych bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu.
2. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym na adres Operatora. W celu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza o odstąpieniu od umowy, który stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu, jednak nie ma takiego obowiązku.
3. W przypadku rozpoczętego za zgodą Użytkownika będącego Konsumentem świadczenia usług płatniczych przed upływem terminu na odstąpienie, Operator może żądać zapłaty za usługi płatnicze rzeczywiście wykonane.

Rozwiązanie umowy

§ 9.

1. Użytkownik może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług płatniczych w każdej chwili, bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą otrzymania wypowiedzenia przez Operatora.
2. Wypowiedzenie umowy o świadczenie usług płatniczych jest dokonywane poprzez wysłanie oświadczenia w przedmiocie wypowiedzenia w formie pisemnej na adres siedziby Operatora lub w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej: pomoc@payholding.com.
3. Operator może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 1 miesięcznego terminu wypowiedzenia w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.
4. Operator może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług płatniczych bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku gdy:
 - a. Operator ustali, że Użytkownik korzysta z usługi Operatora z naruszeniem Regulaminu, Regulaminu Serwisu, przepisów prawa lub reguł uczciwego obrotu,
 - b. Użytkownik pomimo wezwania nie uzupełnił danych wymaganych przepisami prawa oraz nie przedstawił stosownych dokumentów potwierdzających przekazane dane na żądanie Operatora,
 - c. Operator ustali, iż Użytkownik przy zawieraniu Umowy podał nieprawdziwe dane lub informacje, a w szczególności posłużył się nieprawdziwymi, sfałszowanymi lub nieważnymi dokumentami,
 - d. Operator ustali, iż Użytkownik jest podmiotem urządzającym nielegalnie gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową,
 - e. Odbiorcą został wskazany podmiot urządzający gry hazardowe przez sieć Internet niezgodnie z Ustawą Hazardową,
 - f. Użytkownik prowadzi działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemu teleinformatycznego Operatora, w szczególności poprzez przełamywanie zabezpieczeń.
5. Jeżeli umowa o usługi płatnicze została rozwiązana na podstawie wypowiedzenia złożonego przez Operatora bez zachowania okresu wypowiedzenia, Użytkownik nie może ponownie skorzystać z usług płatniczych w Serwisie bez uprzedniej zgody Operatora.
6. Zważywszy, że świadczenie usług płatniczych o których mowa w niniejszej umowie dostępne jest wyłącznie dla Użytkowników zarejestrowanych w Serwisie, to umowa o świadczenie usług płatniczych ulega automatycznie rozwiązaniu najpóźniej w momencie rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu, co oznacza że oświadczenie o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu dokonane przez Użytkownika lub Operatora odnosi się równocześnie do umowy o świadczenie usług płatniczych, nawet jeśli nie wynika to wyraźnie z oświadczenia o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu umowy.
7. Natomiast rozwiązanie umowy o świadczenie usług płatniczych nie powoduje rozwiązania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu, w szczególności nie oznacza likwidacji Konta Użytkownika w Serwisie. Rozwiązanie przez Użytkownika umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu wymaga złożenia odrębnego wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Serwisu.

8. Umowa o świadczenie usług płatniczych zawarta przez Konsumenta wygasa z chwilą jego śmierci, a środki pieniężne pozostające na Rachunku Płatniczym, (za wyjątkiem środków wypłaconych uprawnionym do tego osobom o których mowa w art. 39 a Ustawy) zostaną wypłacone spadkobiercom Użytkownika, po przedstawieniu wymaganych prawem dokumentów potwierdzających ich prawo do spadku (przede wszystkim sądowe postanowienie o stwierdzeniu nabycia spadku lub notarialny zarejestrowany akt poświadczenia dziedziczenia) oraz dokonany dział spadku (w przypadku występowania więcej niż jednego spadkobiercy).
9. Umowa o świadczenie usług płatniczych zawarta przez osobę fizyczną będącą przedsiębiorcą nie wygasa z chwilą śmierci, ale podlega regulacjom ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej.
10. W przypadku gdy po zakończeniu Umowy (jej rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od niej) na rachunku płatniczym pozostaną jakiekolwiek środki, którymi Użytkownik nie zadysponował przed zakończeniem umowy lub co do których nie złożył dyspozycji, Operator będzie uprawniony do wykonania przelewu tych środków na rachunek bankowy Użytkownika, wskazany w Serwisie jako rachunek własny Użytkownika do odbierania wypłat od Operatora, przy czym jeśli Użytkownik wskazał w Serwisie kilka rachunków własnych do takich wypłat, wypłata będzie przelana na jeden z rachunków prowadzonych w walucie w jakiej pozostały środki na rachunku płatniczym, a w przypadku braku rachunku bankowego w takiej walucie, zostaną przelane na dowolny inny rachunek po przewalutowaniu według kursu obowiązującego w momencie zlecenia tego przelewu.

Reklamacje i rozstrzygnięcie sporów

§ 10.

1. Użytkownik może złożyć zastrzeżenia dotyczące usług płatniczych świadczonych przez Operatora lub jego działalności (zwane dalej reklamacją), w formie:
 - a. pisemnej -osobiście, w siedzibie Operatora, albo przesyłką pocztową na adres: Payholding International sp. z o.o., ul. Łaciarska 4b, 50-104 Wrocław.
 - b. ustnie -telefonicznie pod nr tel. 535 222 255 albo osobiście do protokołu pod adresem wskazanym pod lit. a) powyżej,
 - c. w formie elektronicznej: poprzez wiadomość przesłaną pocztą elektroniczną na adres: pomoc@payholding.com.
2. Reklamacja może zostać złożona także przez pełnomocnika. Jednakże z uwagi na to, że odpowiedź na reklamację może zawierać informacje objęte tajemnicą zawodową, o której mowa w obowiązujących przepisach prawa, podpis osoby udzielającej pełnomocnictwa powinien zostać poświadczony urzędowo albo przez notariusza, adwokata lub radcę prawnego występującego jako pełnomocnik w sprawie, a nadto w pełnomocnictwie powinna zostać zawarta klauzula upoważniająca pełnomocnika do uzyskania w imieniu mocodawcy informacji chronionych wskazaną tajemnicą zawodową.

3. Reklamacja Transakcji Płatniczej przekazana przez Użytkownika powinna zawierać co najmniej: wskazanie powodu reklamacji; określenie podmiotów uczestniczących w transakcji; szczegółowy opis zdarzenia reklamacyjnego, w tym numer Transakcji; kwotę Transakcji; tytuł Transakcji, oznaczenie Odbiorcy; datę Transakcji; a także nazwę banku i numer rachunku, na który skierowana została Transakcja Użytkownika. W przypadku reklamacji dotyczących potencjalnego Użytkownika reklamacja powinna określać dane transakcji, której dotyczyła odmowa wykonania usługi przez Operatora, imię i nazwisko potencjalnego Użytkownika, datę zdarzenia, którego dotyczy reklamacja, opis tego zdarzenia oraz uzasadnienie reklamacji. Reklamacja może również zawierać, dla celów komunikacji, adres e-mail Użytkownika lub potencjalnego Użytkownika.
4. Operator rozpatruje oraz udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie nie dłuższym, niż 14 Dni Roboczych od daty jej wpływu. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, Operator niezwłocznie poinformuje Użytkownika o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi (w terminie nie dłuższym niż określony w kolejnym zdaniu), wraz z podaniem i wyjaśnieniem przyczyny opóźnienia oraz wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy. Wydłużony termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy, niż 35 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji. Do zachowania powyższych terminów odpowiedzi na reklamację wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe.
5. Operator udziela odpowiedzi na złożoną reklamację w postaci papierowej, przesyłając ją na adres korespondencyjny Użytkownika lub na wniosek Użytkownika - pocztą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres e-mail. Skargę może wnieść także potencjalny Użytkownik, któremu odmówiono świadczenia usług.
6. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawierać w szczególności:
 - a. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - b. wynik rozpatrzenia reklamacji;
 - c. wyczerpującą informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich postanowień Regulaminu (a także w razie potrzeby postanowień Regulaminu Serwisu), oraz stosownych przepisów prawa, a jeśli to możliwe, także z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów - w przypadku reklamacji złożonej przez Konsumenta;
 - d. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska;
 - e. określenie terminu, w którym zostanie zrealizowane roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą reklamującego, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
Ponadto w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:
 - f. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów;

- g. pouczenie o możliwości i sposobie skorzystania z formy pozasądowego rozwiązywania sporów, wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego lub wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
7. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Operator zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
8. Reklamujący zobowiązany jest udzielić Operatorowi wyjaśnień i pomocy w sprawach reklamacyjnych, jeśli udzieleniu wyjaśnień lub pomocy nie sprzeciwiają się przepisy obowiązującego prawa.
9. Operator pozostawia bez rozpoznania reklamacje nie zawierające danych umożliwiających identyfikację Użytkownika.
10. Operator nie powinien być adresatem reklamacji związanych z nieprawidłowym wykonaniem przez Odbiorcę zobowiązania wobec Użytkownika w związku z którym Użytkownik zlecał Transakcję Płatniczą.
11. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, spór między reklamującym a Operatorem może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego:
 - a. prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (<https://rf.gov.pl/>), zgodnie z przepisami rozdziału 4 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Postępowanie wszczyna się na wniosek reklamującego. Jeżeli Rzecznik Finansowy nie odmówi rozpatrzenia sporu, udział Operatora w tym postępowaniu jest obowiązkowy.
 - b. prowadzonego przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
12. Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi na Operatora do Komisji Nadzoru Finansowego. Skarga, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, służy także podmiotom, którym Operator odmówił świadczenia usług płatniczych na podstawie Regulaminu.
13. Użytkownik będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy właściwym Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej. Szczegółowe informacje dotyczące rozstrzygania sporów Konsumentkich, w tym o dostępie i procedurze rozstrzygania sporów znajdują się pod adresem: https://uokik.gov.pl/spory_konsumentenckie.php.
14. Użytkownik może również wystąpić z powództwem do sądu powszechnego miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, którym zasadniczo jest sąd powszechny właściwy dla siedziby strony pozwanej. Podmiotem pozwanym w takim przypadku powinien być Operator, którego dane znajdują się w § 2, oraz w treści odpowiedzi na reklamację.

Zmiany w Regulaminie

§ 11.

1. Operator zastrzega sobie prawo do proponowania zmian do umowy ramowej, a więc do zmian treści Regulaminu, w następujących przypadkach:
 - a. zmiana zakresu, formy, funkcjonalności lub obsługi oferowanych usług,
 - b. wprowadzenie do oferty Operatora lub wycofanie z oferty Operatora usług lub produktów,
 - c. zmiana przepisów prawa mających wpływ na świadczenie usług przez Operatora,
 - d. wydanie wytycznych, rekomendacji, decyzji, zaleceń lub orzeczeń sądowych mających wpływ na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy,
 - e. konieczność poprawy bezpieczeństwa lub dostępności świadczonych usług,
 - f. konieczność doprecyzowania postanowień Regulaminu,
 - g. zmiany związane z postępowaniem technologicznym.
2. Operator zastrzega sobie prawo do proponowania zmian umowy ramowej w zakresie odnoszącym się do Tabeli Opłat i Prowizji, w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z poniższych warunków:
 - a. zmiana wysokości płacy minimalnej oraz poziomu wskaźników publikowanych przez GUS: inflacji, przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw,
 - b. zmiany cen energii, połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, rozliczeń międzybankowych oraz stóp procentowych ustalanych przez Narodowy Bank Polski,
 - c. zmiany cen usług i operacji, z których Operator korzysta przy wykonywaniu poszczególnych czynności bankowych i niebankowych,
 - d. zmiany zakresu lub formy świadczonych przez Operatora usług (w tym zmiany lub dodania nowej funkcjonalności w zakresie obsługi danego produktu) w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Operatora w związku z wykonywaniem umowy,
 - e. zmiany przepisów prawa regulujących produkty lub usługi oferowane przez Operatora lub mających wpływ na wykonywanie umowy, w zakresie, w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Operatora w związku z wykonywaniem umowy,
 - f. zmiany przepisów podatkowych i/lub zasad rachunkowości stosowanych przez Operatora, w zakresie w jakim te zmiany mają wpływ na koszty ponoszone przez Operatora w związku z wykonywaniem umowy,
 - g. zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w tym Komisji Nadzoru Finansowego –w zakresie mającym wpływ na wykonanie umowy.
3. Jeżeli Operator podejmie decyzję o zaproponowaniu zmiany umowy ramowej (Regulaminu oraz Tabeli Opłat i Prowizji), o których mowa w ust. 1 lub ust. 2 powyżej to Użytkownik zostanie poinformowany przez Operatora o proponowanych zmianach umowy ramowej, nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Propozycja zmian zostanie przekazana za pomocą wiadomości elektronicznej, wysłanej na adres e-mail, przypisany do danego Konta Użytkownika, a także poprzez komunikat na stronie Serwisu.
4. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian umowy ramowej o których mowa w ust. 1 lub ust. 2 powyżej, Użytkownik nie zgłosi Operatorowi sprzeciwu wobec tych zmian, uznaje się,

że Użytkownik wyraził na nie zgodę. Użytkownik ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć umowę ramową bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Użytkownika o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane. W przypadku, gdy Użytkownik zgłosi sprzeciw, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ale nie dokona wypowiedzenia umowy, umowa ramowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian.

5. Zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Operatora, który nie może być krótszy niż 2 miesiące od daty udostępnienia informacji o proponowanych zmianach na stronie Serwisu oraz poinformowania Użytkowników drogą elektroniczną.
6. Do Zleceń Płatniczych złożonych przez Użytkownika przed dniem wejścia w życie zmienionej umowy ramowej (Regulaminu) stosuje się postanowienia poprzedniej wersji Regulaminu, która będzie dostępna na stronie internetowej Serwisu, a którą Użytkownik otrzymał również uprzednio w formie papierowej lub trwałego nośnika.

Postanowienia końcowe

§ 12.

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w języku polskim. Polska wersja językowa stanowi wyłączną podstawę interpretacji postanowień umowy ramowej.
2. Korespondencja, w tym wszelkie zawiadomienia, informacje oraz inne komunikaty przekazywane będą w języku polskim. Na życzenie Użytkownika, Operator może komunikować się w języku angielskim lub rosyjskim i przekazywać wybrane informacje lub dokumenty dodatkowo w tych językach. W przypadku rozbieżności pomiędzy wersją polską a angielską lub rosyjską, za wiążącą uznaje się wersję polską.
3. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Operatora o każdej zmianie swoich danych kontaktowych przekazanych Operatorowi, w szczególności adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu oraz adresu do korespondencji.
4. Użytkownik może komunikować się z Operatorem, z zastrzeżeniem § 10 ust. 1 (obsługa reklamacji), w formie:
 - a. elektronicznej na adres poczty elektronicznej: pomoc@payholding.com,
 - b. telefonicznej, pod numerem: 535 222 252 -w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta wskazanych na stronie internetowej Serwisu,
 - c. pisemnej, pod adresem: Payholding International sp. z o. o. ul. Łaciarska 4b, 50-104 Wrocław
5. Operator komunikuje się z Użytkownikiem, z zastrzeżeniem § 10 ust. 5 (obsługa reklamacji), drogą elektroniczną, telefonicznie lub na piśmie.

6. W okresie obowiązywania umowy o świadczenie usług płatniczych Operator w każdym czasie, na wniosek Użytkownika, udostępnia:
 - a. obowiązujące postanowienia umowy o świadczenie usług płatniczych w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Za zgodą Użytkownika informacje te mogą być dostarczone przez Operatora pocztą elektroniczną;
 - b. informacje dotyczące Rachunku Płatniczego i wykonanych Transakcji Płatniczych w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Za zgodą Użytkownika informacje te mogą być dostarczone przez Operatora pocztą elektroniczną.
7. Jeśli Użytkownik nie jest Konsumentem, nie stosuje się przepisów Ustawy o usługach płatniczych, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż Konsumentami jest dopuszczalne zgodnie z przepisami tej Ustawy. W takim przypadku w sprawach nieuregulowanych w Regulaminie będą miały zastosowanie pozostałe przepisy prawa, z wyjątkiem wyłączonych zgodnie z niniejszym ustępem i innymi postanowieniami Regulaminu.
8. Prawem właściwym dla umowy o świadczenie usług płatniczych zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem jest prawo polskie. Wszelkie spory wynikające lub związane z usługami świadczonymi przez Operatora w ramach Serwisu na rzecz Użytkowników będących Konsumentami będą rozstrzygane przez właściwe miejscowo sądy powszechne na terenie Polski, z uwzględnieniem § 10 ust. 15. Spory pomiędzy Operatorem a Użytkownikami będącymi przedsiębiorcami będą rozwiązywane przez sąd właściwy miejscowo dla Operatora.