

**Regulamin Akceptacji Transakcji w Payment Gateway dostarczany przez SIBS Pagamentos****Artykuł 1**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady dotyczące usług Dostawcy w zakresie obsługi płatności dokonywanych elektronicznie przez Nabywcę przy pomocy różnych metod płatności wymienionych w artykule 2 ust. 1 („Płatność”), stanowiących pojedynczą transakcję płatniczą w rozumieniu Umowy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r., na rzecz podmiotów (Partnerów Handlowych), które zawarły z Dostawcą umowy umożliwiające im akceptowanie Płatności.
2. Podmiotem świadczącym usługi dla Nabywców jest SIBS PAGAMENTOS, S.A. z siedzibą w Lizbonie (1649-031), Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, Lizbona, Portugalia, zarejestrowana pod numerem: 509776965 w lizbońskim Rejestrze Handlowym), z kapitałem zakładowym w kwocie 1.400.000,00 EUR, będąca instytucją płatniczą EU w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r., zarejestrowaną w Portugalskim Rejestrze Usług Płatniczych pod numerem 8703 (w dalszej części zwana „Dostawcą”). Realizację usług płatniczych przez Dostawcę nadzoruje Banco de Portugal (portugalski bank centralny).

**Artykuł 2**

1. Partner Handlowy akceptuje płatności elektroniczne zgodnie z metodą płatności wybraną przez Nabywcę. Metody płatności objęte Regulaminem to:
  - a. płatności dokonywane za pomocą kart płatniczych,
  - b. płatności dokonywane przelewem elektronicznym (w tym płatności online i BLIK).
2. W celu skorzystania z usługi Dostawcy konieczne jest, aby:
  - 1) Nabywca przeczytał i zaakceptował Regulamin,
  - 2) w przypadku płatności dokonywanej przez Nabywcę przy pomocy karty płatniczej, aby Nabywca posiadał kartę płatniczą autoryzowaną przez banki do transakcji internetowych,
  - 3) Nabywca posiadał urządzenie umożliwiające dostęp do Internetu, w tym program do przeglądania zasobów internetowych.
3. W celu skorzystania z usługi Nabywca powinien podać następujące dane: imię, nazwisko i adres e-mail. W zależności od wybranej metody płatności może być konieczne podanie dodatkowych danych zgodnie z formularzem na stronie internetowej Dostawcy, w szczególności w przypadku płatności dokonywanych przez Nabywcę za pomocą karty płatniczej konieczne jest podanie numeru karty i kodu weryfikacyjnego (CVV lub CVC).
4. Z chwilą przekazania danych wskazanych w ust. 2 i zaakceptowania Regulaminu zostaje zawarta umowa pomiędzy Nabywcą a Dostawcą, której przedmiotem jest świadczenie usług wskazanych w niniejszym Regulaminie.
5. Warunki świadczenia usług zostaną określone w poleceniu zapłaty Nabywcy, otrzymanym zgodnie z umową.
6. Polecenie zapłaty zostaje przekazane, gdy kwota Płatności zostaje uznana na rachunku Dostawcy. W przypadku poleceń zapłaty otrzymanych w dniu niebędącym dniem roboczym polecenie zapłaty uznaje się za przekazane w najbliższym dniu roboczym. Czas przetwarzania Płatności Nabywcy na rzecz Partnera Handlowego zależy od wybranej metody płatności i zasad określonych w umowie pomiędzy Dostawcą a Partnerem Handlowym. Dostawca przetwarza Płatność Nabywcy na rzecz Partnera Handlowego nie później niż w kolejnym dniu roboczym po otrzymaniu polecenia zapłaty Nabywcy.
7. Dostawca informuje Nabywcę o dokonanej płatności poprzez wiadomość elektroniczną dostarczoną do Nabywcy w formie e-maila przesłanego na adres wskazany przez Nabywcę.
8. Dostawca zastrzega prawo do odmowy dokonania określonej Płatności, jeżeli:
  - 1) naruszone zostały postanowienia niniejszego Regulaminu, ogólnie obowiązujące przepisy lub zasady współżycia społecznego,
  - 2) Dostawca ma wątpliwości, czy transakcja, której dotyczy Płatność, lub sama Płatność są zgodne z ogólnie obowiązującymi przepisami,
  - 3) Nabywca nie jest osobą upoważnioną do korzystania z instrumentu płatniczego wskazanego w wyborze metody płatności, w szczególności karty płatniczej, na podstawie umowy z wystawcą instrumentu płatniczego,

- 4) Nabywca przekazał fałszywe lub wprowadzające w błąd informacje wskazane w ust. 2 powyżej.
9. Jeżeli Płatność zostanie zwrócona z dowolnej przyczyny, dostawca poinformuje o tym Nabywcę na adres e-mail podany zgodnie z ust. 2 powyżej oraz uzgodni z Nabywcą, w jaki sposób kwota Płatności ma zostać zwrócona.
10. Za niewykonanie lub nieodpowiednie wykonanie usług Dostawca odpowiada na warunkach prawa, w szczególności Ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r.

**Artykuł 3**

1. Dostawca przetwarza dane Nabywcy jako przetwarzający wobec Partnera Handlowego podczas realizacji transakcji, z zastrzeżeniem, że Dostawca jest Administratorem danych osobowych Nabywcy, takich jak dane identyfikacyjne Nabywcy i dane transakcji do celów:
  - 1.1. realizacji umowy z Nabywcą w zakresie płatności elektronicznych za transakcje dotyczące towarów i usług oraz reklamacji,
  - 1.2. ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń prawnych,
    - 1.2.1. podstawą prawną jest konieczność przetwarzania danych do celu zawarcia i realizacji umów z Dostawcą, których Nabywca jest stroną (art. 6 ust. 1 litera b) RODO),
  - 1.3. zapobiegania oszustwom i czynnościom związanym z oszustwami, dotyczących realizowanych usług płatniczych,
  - 1.4. wykrywania i badania tego rodzaju oszustw,
  - 1.5. identyfikacji Nabywcy w zakresie wynikającym z przepisów prawa,
  - 1.6. obsługi reklamacji Nabywcy,
  - 1.7. przechowywania danych do celów archiwizacyjnych oraz zapewnienia odpowiedzialności (udowodnienia spełnienia przez nas obowiązków wynikających z przepisów prawa),
    - 1.7.1.1. podstawą prawną jest konieczność przetwarzania danych w celu realizacji tych obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 litera c) RODO),
    - 1.7.2. przeprowadzania analityki, innego rodzaju analiz statystycznych, udoskonalania jakości usług świadczonych przez Dostawcę oraz rozwoju produktów,
      - 1.7.2.1. podstawą prawną jest konieczność przetwarzania danych w celu realizacji takich uzasadnionych interesów Dostawcy (art. 6 ust. 1 litera f) RODO),
  - 1.8. prowadzenia działań marketingowych dla usług własnych,
  - 1.9. prowadzenia działań marketingowych dla usług stron trzecich, przy czym kontaktowanie się z Nabywcą w powyższym zakresie za pomocą pewnych środków komunikacji może wymagać uprzedniej, osobnej i dobrowolnej zgody Nabywcy – podstawą prawną jest wyżej wymieniona zgoda (art. 6 ust. 1 litera a) RODO).
2. Dostawca uzyskał dane osobowe Nabywcy od Partnera Handlowego, z którym Nabywca zawiera transakcję.
3. Przekazanie danych jest dobrowolne, jednak odmowa ich przekazania może utrudnić lub uniemożliwić świadczenie usług przez Dostawcę.
4. Dane osobowe Nabywcy mogą być przekazywane stronom trzecim, jeżeli jest to niezbędne w celu poprawnej realizacji usług na jego rzecz, w szczególności w celu usprawnienia organizacji płatności i usług płatniczych. Dane osobowe Nabywcy mogą być również przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie otrzymane od Dostawcy (podmioty przetwarzające), przy czym podmioty takie przetwarzają dane osobowe na podstawie umowy zawartej z Dostawcą, a przekazanie takich danych podlega zabezpieczeniu i kontroli przez Dostawcę. Dane Nabywcy mogą być również udostępniane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.
5. Dane osobowe Nabywcy nie będą przekazywane przez Dostawcę poza Europejski Obszar Gospodarczy ani organizacjom międzynarodowym, z zastrzeżeniem kolejnego zdania. Dane osobowe Nabywcy mogą być przekazywane do krajów trzecich, jeżeli przekazywane są organizacjom płatniczym, w szczególności w związku z realizacją obowiązków dotyczących zapobieganiem oszustwom w zakresie świadczonych usług płatniczych (za wyjątkiem danych wymienionych w art. 9 ust. 1 RODO). Dane mogą być

**Regulamin Akceptacji Transakcji w Payment Gateway dostarczany przez SIBS Pagamentos**

przekazywane do krajów trzecich wyłącznie po spełnieniu wymogów określonych w art. 44 i nast. RODO.

6. Przechowywanie danych: Dane będą przechowywane przez okres konieczny do realizacji celów przetwarzania. W tym celu Dostawca okresowo dokonuje przeglądu przechowywanych danych osobowych. Dostawca przechowuje dane osobowe przez okres obowiązywania umów oraz okres niezbędny do dochodzenia roszczeń związanych z realizacją umów lub obrony przed takimi roszczeniami. Dane osobowe uzyskane w wyniku zastosowania środków bezpieczeństwa finansowego i zawarte w dowodach potwierdzających przeprowadzenie transakcji oraz w rejestrze transakcji, w tym w dokumentach powiązanych, przechowywane są przez okres 5 (pięciu) lat począwszy od pierwszego dnia roku następującego po roku rozwiązania umowy. Uzyskane dane osobowe, jeżeli są istotne lub wystarczająco prawidłowe dla zapobiegania praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, mogą być przechowywane przez okres 7 (siedmiu) lat począwszy od daty zawarcia umowy. Dane osobowe przetwarzane przez Dostawcę w celu realizacji działań marketingowych mogą być przetwarzane, dopóki Nabywca nie zgłosi sprzeciwu lub nie wycofa swojej dobrowolnie udzielonej zgody. Wymienione dane osobowe mogą być przechowywane dłużej, jeżeli wymaga tego właściwy organ nadzorczy.
7. Prawa osób, których dotyczą dane: Nabywca ma prawo do informacji, do zażądania dostępu i do skorygowania lub usunięcia danych osobowych albo ograniczenia lub sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Jeżeli przetwarzanie oparte jest na zgodzie Nabywcy, Nabywca ma prawo wycofać swoją zgodę w dowolnym czasie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego w oparciu o zgodę przed jej wycofaniem. Nabywca może wykonać te prawa, kierując pismo na następujący adres: Data Protection Officer, Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 1649-031, Lizbona, Portugalia, lub elektronicznie na następujący adres e-mail: [DataProtectionOfficer@sibs.com](mailto:DataProtectionOfficer@sibs.com)
8. Nabywca ma prawo wnieść skargę do organu nadzorczego.
9. W razie pytań Nabywcy dotyczących przetwarzania jego danych, jeżeli Dostawca jest przetwarzającym dane osobowe Nabywcy, Dostawca zaleca sprawdzenie polityki prywatności lub innych dokumentów związanych z RODO przekazanych przez Partnera Handlowego, z którym Nabywca zawiera transakcję, albo skontaktowanie się bezpośrednio z Partnerem Handlowym.

**Artykuł 4**

1. Nabywca ma prawo wnieść reklamację, jeżeli usługi określone w Regulaminie nie są realizowane lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Reklamację można złożyć bezpośrednio do Dostawcy lub – w celu ułatwienia kontaktów – poprzez PayTel S.A., polski podmiot zależny Dostawcy. PayTel S.A. przekazuje otrzymaną reklamację do Dostawcy. Niezależnie od wyboru podmiotu i formy złożenia reklamacji, reklamacja zostanie obsłużona przez Dostawcę.
3. Reklamację można złożyć w następującej formie:
  - a) pisemnie na adres:
    - (i) Dostawcy: Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 1649-031, Lizbona, Portugalia.
    - (ii) Podmiotu pośredniczącego w przekazaniu reklamacji:
      - siedziba: PayTel S.A., ul. Żwirki i Wigury 14, 02-092 Warszawa
      - oddział: PayTel S.A. oddział w Nowym Sączu, ul. Nawojowska 118, 33-300 Nowy Sącz
  - b) w formie elektronicznej za pomocą formularza dostępnego pod adresem <https://www.paytel.pl/pl/kontakt/teleserwis>
  - c) przesłanie reklamacji bezpośrednio na adres e-mail: [supportspq@paytel.pl](mailto:supportspq@paytel.pl),
  - d) telefonicznie na numer infolinii + 18 540 59 96,
  - e) faksem na numer: 18 521 18 01.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię, nazwisko, adres Nabywcy (w przypadku reklamacji wymagającej odpowiedzi pocztą), powód reklamacji, opis zastrzeżeń, datę zdarzenia, które stało się przedmiotem

reklamacji, identyfikator transakcji otrzymany w wiadomości e-mail określającej status płatności. Jeżeli przedmiotem skargi jest transakcja zrealizowana przez Dostawcę, do zawiadomienia należy dołączyć potwierdzenie transakcji w przypadku obciążenia rachunku. Dodatkowo należy podać: numer transakcji i/lub dokładną kwotę płatności, datę transakcji i nazwę usługi/URL sklepu, w którym dokonano transakcji.

5. Jeżeli dane lub informacje przekazane przez Nabywcę w reklamacji wymagają uzupełnienia, przed obsłużeniem reklamacji Dostawca ma prawo zażądać, by Nabywca uzupełnił reklamację w zakresie i terminie wskazanym w żądaniu.
6. Dostawca rozpatrzy reklamację jak najszybciej, nie później niż w ciągu 15 dni roboczych od otrzymania reklamacji. W szczególnie złożonych sprawach maksymalny termin na obsłużenie reklamacji nie może przekroczyć 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
7. Odpowiedź na reklamację zostanie dostarczona przez Dostawcę na piśmie lub elektronicznie, jeżeli Nabywca wyraził na to zgodę.
8. W związku z przetwarzaniem reklamacji, w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii z wystawcami instrumentów płatniczych, instytucjami finansowymi oraz organami nadzorczymi, Dostawca może zażądać od Nabywcy przesłania w ciągu 7 dni od otrzymania takiego żądania:
  - 1) Dodatkowych niezbędnych informacji dotyczących transakcji, za którą dokonano dochodzonej Płatności oraz
  - 2) Kopii dokumentów dotyczących realizacji transakcji, za którą Nabywca dokonał Płatności, w tym kopii potwierdzenia zakupu towarów lub usług.

**Artykuł 5**

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Dostawcy.
2. Umowa pomiędzy Nabywcą a Dostawcą podlega prawu polskiemu.
3. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Dostawcę rozstrzygane będą przez właściwe sądy powszechne w Polsce.