

## Regulamin Usług płatności na platformie IdoSell lub IdoBooking

### §1. Definicje

1. „**IAI**” - IAI Spółka akcyjna z siedzibą al. Piastów 30, 71-064 Szczecin, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego pod nr 0000891870, NIP: 5252767146, Regon: 381595506. Adres do doręczeń: al. Piastów 30, 71-064 Szczecin.
2. „**Usługa**” – usługa IdoPay świadczona drogą elektroniczną mająca na celu obsługę Płatności dokonywanych drogą elektroniczną przez Klienta na rzecz Akceptanta.
3. „**Klient**” – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z IAI umowę o transakcję płatniczą drogą elektroniczną celem zrealizowania u Akceptanta zakupów internetowych lub rezerwacji miejsc noclegowych.
4. „**Akceptant**” - podmiot, na którego rzecz dokonywana jest Płatność z wykorzystaniem Usługi IdoPay. Jest to sprzedawca internetowy lub ośrodek noclegowy, który umożliwia rezerwację miejsc noclegowych przez internet.
5. „**Serwis**” - strona internetowa prowadzona przez Akceptanta, za pomocą której Akceptant oferuje Klientom dobra lub usługi.
6. „**Bank Klienta**” - bank lub inny dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2019 r. poz. 659 ze zm.), prowadzący rachunek bankowy Klienta lub centrum autoryzacyjno-rozliczeniowe współpracujące z IAI przy obsłudze narzędzi umożliwiających Płatności.
7. „**Płatność**” - transfer środków pieniężnych, dokonywany przez Klienta jako zapłata na rzecz Akceptanta w celu wykonania zobowiązania pieniężnego powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Klientem a Akceptantem. Płatność może mieć charakter jednorazowy, tj. dotyczyć pojedynczego zakupu lub mieć charakter Płatności cyklicznej.
8. „**Płatność Cykliczna**” – sposób dokonania przez Klienta zapłaty za towary lub usługi, polegający na automatycznym (tj. bez udziału Klienta) pobraniu z Karty Klienta kwoty należności Akceptanta za towar lub usługę.
9. „**Rachunek Bankowy IAI**” - rachunek bankowy lub inny rachunek służący do wykonywania transakcji płatniczych.
10. „**Informacje o płatności**” - zestaw informacji opisujących Płatność.
11. „**Zlecenie Płatnicze**” - oświadczenie Klienta skierowane do Banku Klienta, zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.
12. „**System IAI**” - system teleinformatyczny IAI wspierający Usługę.
13. „**Reklamacja**” - oznacza każde wystąpienia Klienta, kierowane do IAI, odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez IAI na jego rzecz.
14. „**eCard**” - eCard S.A. z siedzibą w Warszawie, 00-043 Czackiego 7/9/11, zarejestrowaną pod numerem KRS 000042304, nr NIP: 521-31-03-040.

15. **„Blue Media”** - Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowana pod nr KRS 0000320590. 16 KIR - Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, zarejestrowana w KRS pod nr 0000113064
16. **„KIR”** - Krajowa Izba Rozliczeniowa S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. rtm. Witolda Pileckiego 65, zarejestrowana w KRS pod nr 0000113064.
17. **„PSP”** - Polski Standard Płatności sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Cypryjskiej 72, zarejestrowana pod nr KRS: 0000493783,
18. **„PayPo”** - PayPo sp. z o. o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Domaniewskiej 37, zarejestrowana pod nr KRS 0000575158.
19. **„Google Pay”** – usługa cyfrowego portfela umożliwiającego płatność Kartą świadczona przez Google Ireland Limited z siedzibą w Irlandii, Dublin.
20. **„Apple Pay”** – usługa cyfrowego portfela umożliwiającego płatność Kartą świadczona przez Apple Distribution International z siedzibą w Irlandii, Holly Hill Industrial Estate, Corc.
21. **„PCI-DSS”** – ang. Payment Card Industry Data Security Standard, standardy i wymagania dotyczące ochrony informacji dotyczących kart płatniczych, publikowane na stronach [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
22. **„Karta”** - karta płatnicza wydana w ramach systemów Visa International lub Mastercard International, dopuszczona regulacjami tychże systemów do realizacji transakcji bez fizycznej obecności;
23. **„Posiadacz Karty”** - osoba fizyczna, osoba prawna lub inny podmiot będący Klientem, która na podstawie umowy o korzystanie z Karty zawartej z Wydawcą Karty dokonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz Transakcji.
24. **„Wydawca Karty”** - instytucja, która wydała Posiadaczowi Karty Kartę.
25. **„System teleinformatyczny”** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460).

## §2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady i warunki świadczenia Usługi. Przystąpienie i korzystanie z Usługi nie jest związane z otwarciem lub prowadzeniem rachunku płatniczego, w tym bankowego i wszelkie operacje w nim dokonywane nie mają charakteru czynności bankowych w rozumieniu prawa bankowego.
2. Niniejszy Regulamin został wydany przez IAI.
3. Usługa jest świadczona przez IAI na podstawie umowy o obsługę płatności, zwanej dalej „Umową”, zawartej przez przystąpienie Klienta do faktycznego skorzystania z Usługi na zasadach wskazanych w niniejszym Regulaminie. Umowa ta jest zawarta w celu wykonywania Płatności i jej obsługi i obowiązuje do chwili autoryzacji Zlecenia płatniczego przez Klienta, lecz nie dłużej niż przez okres oczekiwania na Płatność wskazany Klientowi przez Akceptanta lub IAI, nie dłuższy niż 7 dni, niezależnie do sposobu zakończenia procesu Płatności, z zastrzeżeniem §3 ust. 1–3. W przypadku Płatności cyklicznych autoryzacja Zlecenia płatniczego oraz okres oczekiwania na Płatność dotyczą odpowiednio ostatniej płatności.
4. Korzystanie z Usługi nie wymaga od Klienta ponoszenia opłat na rzecz IAI.

5. W ramach Usługi IAI nie prowadzi dla Klienta ani Akceptanta rachunku płatniczego w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych (Dz. U. z dnia 23 września 2011 r. nr 199 poz. 1175 z późn. zm.). Usługa jest świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460) i jednocześnie Usługa nie jest usługą płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. z 2014 r. poz. 873 z późn. zm.).

6. Informacji związanych z funkcjonowaniem Usługi, poza obsługą reklamacji oraz procesów związanych z ochroną oraz przetwarzaniem danych osobowych, udziela Biuro Obsługi Klienta IAI. Dane teleadresowe Biura Obsługi Klienta IAI są dostępne na stronie internetowej [www.idosell.com](http://www.idosell.com), [www.idobooking.com](http://www.idobooking.com). IAI w relacjach z Klientem stosuje język polski.

### **§3. Przedmiot usług i ogólne zasady jej wykonania**

1. Płatności są realizowane w następujących modelach:

- a) drogą przelewów elektronicznych, obejmujących płatności bezgotówkowe poprzez przelew internetowy (przelewy typu PayByLink, płatności z wykorzystaniem systemu płatności mobilnych BLIK);
- b) Płatności z wykorzystaniem środków pochodzących z pożyczki udzielanej Klientowi przez PayPo;
- c) Płatności przy użyciu Kart, obejmujące Płatności bezgotówkowe dokonywane Kartami, w tym z wykorzystaniem Google Pay i Apple Pay.

2. Środki pieniężne z każdej Płatności wykonanej przez Klienta na rzecz Akceptanta trafiają na Rachunek Bankowy IAI.

3. Płatność realizowana jest przez IAI z wykorzystaniem rozwiązań technologicznych następujących innych dostawców usług płatniczych lub następujących innych podmiotów trzecich: eCard, Blue Media, KIR, PSP, PayPo a także z wykorzystaniem cyfrowych portfeli Google Pay i Apple Pay.

4. IAI ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych Kart, które na potrzeby dostarczanej Usługi posiada, przechowuje, przetwarza, przekazuje w imieniu Klienta oraz w zakresie w jakim może wpływać na bezpieczeństwo danych. W tym celu IAI zobowiązana jest do zachowania zgodności z wymaganiami PCI DSS oraz w celu weryfikacji powyższego do przeprowadzania raz w roku audytu.

5. IAI nie jest stroną zawartych elektronicznie umów sprzedaży lub rezerwacji między Klientem a Akceptantem i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów, jak i ich ważność.

6. Niniejszy Regulamin nie reguluje i pozostaje bez wpływu na zasady, na podstawie których Klient zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z:

- a) wykonaniem Zlecenia płatniczego na mocy umów zawartych z Bankiem Klienta, Wydawcą Karty lub Akceptantem;
- b) ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem z Usługi.

7. Niniejszy Regulamin nie reguluje i pozostaje bez wpływu na prawa i obowiązki Klienta i Bank Klienta, Wydawcę Karty wynikające z wiążących ich stosunków prawnych w szczególności związanych z:

- a) prowadzeniem i obsługą rachunku rankowego;
- b) realizacją Zleceń Płatniczych, w tym z nieskierowaniem przez Bank Klienta do rozliczeń wewnątrzbankowych lub międzybankowych nieodwołalnego Zlecenia płatniczego z tytułu Płatności w następnym dniu rozliczeniowym następującym po dniu przekazania do IAI informacji o złożeniu przez Klienta Zlecenia płatniczego.

8. IAI zastrzega sobie prawo odmowy obsługi danej Płatności, w przypadku gdy nie zostały spełnione postanowienia Regulaminu lub też w przypadku powzięcia wątpliwości co do legalności transakcji, z tytułu której następuje Płatność lub legalność samej Płatności. IAI nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta z powodu takiej odmowy.

9. Klient zobowiązany jest stosować się do obowiązujących przepisów prawa, jak i zasad postępowania i procedur wyznaczonych przez IAI, w celu zapewnienia przestrzegania przepisów prawa oraz zasad określonych przez właściwe organizacje kart płatniczych.

10. Klient przyjmuje do wiadomości, że używanymi instrumentami płatniczymi (w szczególności Kartą) może posługiwać się tylko i wyłącznie ich uprawniony posiadacz lub uprawniony użytkownik, a więc osoba upoważniona do korzystania z danego instrumentu na mocy umowy z jego Wydawcą Karty.

11. Klient zobowiązuje się do postępowania w sposób uczciwy i rzetelny w stosunku do innych uczestników obrotu, w szczególności podawania prawdziwych i niewprowadzających w błąd informacji oraz wywiązywania się z podjętych ustaleń oraz zobowiązań.

12. Klient jest informowany o dokonanej Płatności formie komunikatu elektronicznego umożliwiającego utrwalenie zawartych w nim danych. W przypadku, gdy dokonana Płatność zostaje z jakichkolwiek powodów zwrócona Klient jest bezzwłocznie o tym informowany, a wpłaconą kwotę pozostawia się do dyspozycji Klienta.

#### **§4. Zasady świadczenia i korzystania z Usługi**

1. Celem skorzystania z Usługi Klient podaje lub przekazuje IAI następujące dane: imię i nazwisko / nazwę, numer Karty, datę ważności Karty, kod CVV/CVC – w przypadku płatności Kartą oraz imię i nazwisko / nazwę, adres siedziby lub miejsca zamieszkania, numer rachunku bankowego – w przypadku pozostałych form płatności. W uzasadnionych przypadkach IAI jest uprawniony do żądania od Klienta innych danych niezbędnych do oceny ryzyka Płatności z wyjątkiem szczególnych kategorii danych, o których mowa w art. 9 Rozporządzenia 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).

2. W ramach usługi IAI może w szczególności ułatwić Klientowi dokonanie Płatności poprzez przekazanie do Wydawcy Karty Klienta lub Banku Klienta Informacji o Płatności.

3. IAI nie gwarantuje, że Wydawca Karty Klienta lub Bank Klienta umożliwi autoryzację Zlecenia Płatniczego przez cały czas obowiązywania Umowy, choćby ze względu na złe działanie Systemu informatycznego Banku lub Wydawcy Karty Klienta, eCard, Blue Media, KIR, PSP, PayPal, Google Pay lub Apple Pay. W szczególności gdy termin, w którym Zlecenie Płatnicze powinno zostać skutecznie autoryzowane (zgodnie z wymaganiami IAI lub Akceptanta lub innego podmiotu) już upłynął IAI nie gwarantuje, że dane będą poprawne, a Zlecenie płatnicze możliwe do wykonania.

4. Zasady autoryzacji zleceń płatniczych są określone przez Bank Klienta, IAI, Wydawcę Karty i eCard. Usługa nie służy do inicjowania Zlecenia płatniczego ani wspierania jego autoryzacji przez Klienta. Zasady autoryzacji zleceń płatniczych są określone przez Bank Klienta i następują w jego infrastrukturze.

5. Zawarcie Umowy nie zobowiązuje do autoryzacji Zlecenia płatniczego ani dokonania Płatności.

6. Usługa będzie w pełni wykonana na skutek autoryzacji Zlecenia płatniczego przez Klienta. W przypadku Płatności jednorazowych brak autoryzacji w wymaganym terminie jest równoznaczny z odstąpieniem od Umowy, a Umowę uważa się za niezawartą. W przypadku Płatności cyklicznych brak autoryzacji w wymaganym terminie jest równoznaczny z natychmiastowym wypowiedzeniem Umowy i obejmuje również wszystkie planowane terminy autoryzacji.

7. Klient nie może odstąpić od Umowy po autoryzacji Zlecenia płatniczego. Jednak pozostaje to bez wpływu na umowę sprzedaży lub rezerwacji zawartą elektronicznie pomiędzy Klientem a Akceptantem, od której Klient może odstąpić na zasadach ogólnych lub opisanych w ofercie albo regulaminie Akceptanta.

8. Skorzystanie z Usługi po raz kolejny wymaga zawarcia kolejnej Umowy przez przystąpienie Klienta do faktycznego skorzystania z Usługi.

9. Usługa:

- a) obejmuje weryfikację danych przekazywanych do IAI w Informacji o Płatności;
- b) nie polega na zapewnieniu terminowego przekazania do IAI przez Bank Klienta lub Wydawcę Karty Klienta lub eCard informacji o złożeniu przez Klienta Zlecenia płatniczego,
- c) nie obejmuje weryfikacji danych zaprezentowanych Klientowi przez Bank Klienta;
- d) nie obejmuje zapewnienia terminowego przekazania przez Bank Klienta Zlecenia płatniczego do realizacji,
- e) nie obejmuje zapewnienia terminowego przekazania do IAI przez Bank Klienta informacji o złożeniu przez Klienta Zlecenia płatniczego

10. Dostępność Systemu IAI nie jest równoznaczna z dostępnością Systemów teleinformatycznych Banku Klienta, Wydawcy Karty Klienta, Blue Media, KIR, PSP, PayPo, eCard, Apple Pay lub Google Pay ani z możliwością autoryzacji Zlecenia płatniczego. Niedostępność Systemu IAI nie oznacza braku możliwości dokonania transferu środków pieniężnych od Klienta do Akceptanta w inny sposób, bez skorzystania z Usługi, np. przelewem bankowym.

11. W chwili stwierdzenia przez Blue Media, eCard, KIR, PSP lub PayPo poprawnego dokonania Płatności, IAI przekazywana jest automatycznie informacja o dokonaniu zapłaty przez Kupującego.

12. Jeżeli Płatność dotyczy rezerwacji w systemie IdoBooking - Karta może być automatycznie obciążana przez Akceptanta kolejnymi transzami, w tym również przewyższającymi wysokość rezerwacji - zgodnie z warunkami przedstawionymi przez Akceptanta w Serwisie. Zapisy niniejszego regulaminu dotyczące Płatności cyklicznych stosuje się do takich płatności analogicznie.

13. Wybór Płatności cyklicznych podczas procedury zakupu towarów lub usług i Akceptanta skutkuje zapisaniem podanych danych przez IAI i umożliwia cykliczne obciążanie rachunku Klienta. W terminach wskazanych podczas procedury zakupowej u Akceptanta, z rachunku Klienta pobierana jest kwota pieniężna stanowiąca równowartość należnej opłaty cyklicznej za towar lub usługę – ta wysokość jest również wskazywana w toku procedury zakupu towarów i usług u Akceptanta. Brak wygaśnięcia, odstąpienia lub skutecznego wypowiedzenia umowy sprzedaży towarów lub usług u Akceptanta przez Klienta lub Akceptanta skutkuje dalszym świadczeniem Usługi. Klient może zrezygnować z Płatności cyklicznych w każdym czasie.

## **§5. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z systemu teleinformatycznego**

1. W celu korzystania przez Klienta z Usługi wymagane jest posiadanie urządzenia obsługującego połączenie Internetowe.

2. Korzystanie z Usługi odbywa się za pośrednictwem dostępnych przeglądarek internetowych.

## **§6. Ochrona danych osobowych**



1. Administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu Rozporządzenia 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) jest IAI.
2. IAI może przetwarzać dane Klientów, w tym osobowe, pozyskując je za pośrednictwem Akceptanta lub innego podmiotu w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi płatności.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej, dane osobowe Klientów są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w celu:
  - a) świadczenia Usług i dokumentowania ich wykonania,
  - b) powiadamiania Klienta oraz Akceptanta o statusie realizacji Płatności,
  - c) rozpatrywania reklamacji,
  - d) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na IAI.
4. W związku z realizacją Płatności, IAI przetwarza następujące dane osobowe Klienta:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) adres zamieszkania, siedziby lub adres do korespondencji;
  - c) numer Karty, datę ważności Karty, kod CVV/CVC – w przypadku płatności Kartą;
  - d) numer rachunku bankowego;
  - e) inne dane osobowe, których podanie jest niezbędne do realizacji Usługi przez Akceptanta na rzecz Klienta.
5. Podanie danych osobowych wskazanych w ust. 4 powyżej niniejszego Regulaminu jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji Płatności, a brak podania danych może skutkować odrzuceniem Płatności.
6. Wszelkie pytania dotyczące przetwarzania ich danych osobowych, Klienci mogą kierować za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: **gdpr-inspector@idosell.com** lub pisemnie na adres siedziby IAI wskazany w § 1 ust. 1 niniejszego Regulaminu.
7. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klientów przez IAI określa Polityka Prywatności, której aktualna treść dostępna jest na stronach [www.idosell.com](http://www.idosell.com) oraz [www.idobooking.com](http://www.idobooking.com).

## **§7. Zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym**

IAI, ani żaden podmiot korzystając z Usługi, nie ma prawa dostarczać za jej pośrednictwem treści o charakterze bezprawnym. Zakaz ten dotyczy również dostarczania niezamówionej informacji handlowej (w tym obejmującej treści marketingowe i reklamowe) w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r. poz. 2460).

## **§8. Zasady odpowiedzialności**

1. IAI w żaden sposób nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieprawidłowe zrealizowanie zamówienia lub rezerwacji przez Akceptanta na rzecz Klienta.
2. IAI ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi.

3. IAI odpowiada za szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania ciężących na nim zobowiązań z tytułu Umowy zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2020 poz. 1740).

4. Odpowiedzialność odszkodowawcza IAI jest ograniczona wyłącznie do rzeczywistych, udokumentowanych strat i nie obejmuje korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby szkoda nie powstała.

## **§9. Obsługa reklamacyjna**

1. IAI zapewnia Klientowi możliwość złożenia reklamacji w sposób nie powodujący utrudnień.

2. Proces rozpatrywania reklamacji przez IAI zostaje podjęty niezwłocznie po otrzymaniu reklamacji i przeprowadzony rzetelnie, wnikliwie i terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i dobrych obyczajów.

3. Reklamacje na działanie Usługi należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [pay@idosell.com](mailto:pay@idosell.com) lub pisemnie na adres siedziby IAI wskazany w §1 ust. 1 niniejszego Regulaminu, niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego działania Usługi, ale nie później niż w ciągu 90 dni, licząc od dnia wygaśnięcia Umowy. Zgłoszenie reklamacyjne może być złożone również w formie ustnej - telefonicznie albo osobiście podczas wizyty Klienta w siedzibie IAI, przy czym na podstawie reklamacji złożonej osobiście w siedzibie - sporządza się pisemny protokół. Na wniosek osoby składającej - odpowiedzi na reklamację zostanie wysłana pocztą elektroniczną, a komunikacja odbywa się wyłącznie w języku polskim.

4. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać nazwę i adres Klienta, nazwisko osoby reklamującej, przyczynę reklamacji, dane do kontaktu telefonicznego, adres e-mail, podpis (w przypadku zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej) oraz dane umożliwiające zidentyfikowanie danej Płatności. Wskazane jest przesłanie przez Klienta potwierdzenia wykonania przelewu z Banku Klienta. W przypadku podmiotów gospodarczych należy także podać: nazwę firmy, REGON, nr KRS, adres korespondencyjny oraz numer transakcji lub potwierdzenie dokonania transakcji oraz datę dokonania transakcji.

5. Zgłoszenie reklamacji, oprócz danych wskazanych w ustępie 4 powyżej, powinno zawierać: szczegółowy opis przedmiotu transakcji, określenie żądania Klienta.

6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, IAI zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie nie krótszym niż 7 dni. Reklamacje nie zawierające danych, o których mowa w ustępie 4 i 5 powyżej i nie pozwalające na prawidłowe i rzetelne rozpatrzenie reklamacji zostaną odrzucone, o czym Klient zostanie poinformowany pod warunkiem przekazania prawidłowych danych korespondencyjnych, pozwalających na kontakt z Klientem.

7. W związku z rozpatrywaniem reklamacji, celem wyjaśnienia wszelkich kwestii z Wydawcami Kart, instytucjami finansowymi, a także organami nadzoru, IAI może zwrócić się do Klienta o przesłanie w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania:

a) dodatkowych, niezbędnych informacji dotyczących transakcji, tytułem której nastąpiła reklamowana Płatność, oraz

b) kopii dokumentów dotyczących realizacji transakcji, w ramach której Klient zrealizował Płatność dokonaną Kartą lub przelewem z wykorzystaniem Usługi, w tym kopię potwierdzenia nabycia towaru lub usługi.

8. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania przez IAI reklamacji, w tym dokumentów i danych, o których mowa w ustępach 4-7 powyżej.

9. Reklamacje będą rozpatrzone przez IAI w terminie 30 dni, licząc od dnia otrzymania danej reklamacji, spełniającej wymogi określone powyżej.

10 W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w tym terminie, IAI jest obowiązana:

- a) wyjaśnić przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu, o którym mowa powyżej;
- b) wskazać okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- c) wskazać przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Termin rozpatrzenia reklamacji może ulec przedłużeniu w szczególności w przypadku opóźnienia Banku Klienta, Klienta lub innych osób w rozpatrzeniu zapytania o przyczyny niewykonania lub niewłaściwego wykonania Płatności. O przyczynach opóźnienia IAI będzie informować Klienta pocztą elektroniczną na wskazany w reklamacji adres e-mail.

11. W przypadku niedotrzymania terminów wskazanych powyżej, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.

12. Odpowiedź IAI na reklamację udzielana jest w sposób przystępny i zrozumiały oraz zawiera w szczególności:

- a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja została rozpoznana zgodnie z wolą Klienta;
- b) wyczerpującą informację na temat stanowiska w sprawie skierowanych zastrzeżeń;
- c) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
- d) określenie terminu w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

13. IAI analizuje na bieżąco dane związane z rozpatrywaniem reklamacji w celu zapewnienia: identyfikacji nieprawidłowości powtarzających lub o charakterze systemowym, jak również potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego; identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w składanych reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji IAI i obowiązujących w niej procedur, jak również z konstrukcji oferowanych produktów; przeprowadzania bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi IAI nie otrzymała bezpośrednich reklamacji; usunięcia przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości, w tym w zakresie konstruowania produktów; dostarczenia właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

14. IAI prowadzi rejestr otrzymywanych reklamacji zawierający informacje o reklamacjach w związku z działalnością prowadzona przez IAI w danym roku kalendarzowym oraz sposobie i terminie ich załatwienia.

## **§10. Postanowienia końcowe**

1. IAI zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.

2. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez IAI na podstawie niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne lub przez właściwy sąd miejsca zamieszkania Klienta będącego konsumentem, o ile takie uprawnienie wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego, w przypadku sporu z IAI, Klient może zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z IAI, zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta; organem właściwym w



sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów; przedstawić IAI propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapis na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego; wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego z zastrzeżeniem przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego. IAI nie przewiduje procedur odwoławczych. IAI nie przewiduje innych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasad dostępu do tych procedur.

3. Do Usługi nie stosuje się kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 12 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

4. Prawem właściwym dla umowy między Klientem a IAI zawieranej na podstawie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Jeżeli Klient jest konsumentem, zastosowanie mają dodatkowo korzystniejsze dla niego bezwzględnie obowiązujące przepisy kraju zamieszkania.