

# UMOWA RAMOWA NA USŁUGI PŁATNICZE MANGOPAY

## Ogólne Warunki Użytkowania Usług Płatniczych

wersja z dnia 15 lipiec 2020 r.

zawarta między:

klientem, osobą prawną lub osobą fizyczną wpisaną do rejestru przedsiębiorców (lub krajowego rejestru działalności lub dowolnego innego równoważnego rejestru) w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub w kraju trzecim nakładającym równoważne obowiązki pod względem zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, działającą w swoim własnym imieniu, wyłącznie dla celów zawodowych (dla celów działalności gospodarczej, działalności przemysłowej, działalności rzemieślniczej lub w celu wykonywania wolnego zawodu),

dalej zwaną „**Klientem**” lub „**Klientem profesjonalnym**”,

lub

klientem, osobą fizyczną zamieszkałą w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub w kraju trzecim nakładającym równoważne obowiązki pod względem zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, działającą w swoim własnym imieniu, wyłącznie dla celów niezawodowych,

dalej zwaną „**Klientem**” lub „**Klientem indywidualnym**”

a

**MANGOPAY SA**, spółką akcyjną prawa luksemburskiego, z kapitałem zakładowym w wysokości 12 700 000 euro, z siedzibą pod adresem 2, Avenue Amélie, L-1125 Luksemburg, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorstw w Luksemburgu pod numerem B173459, uprawnioną do wykonywania działalności w Europejskim Obszarze Gospodarczym, w charakterze instytucji pieniądza elektronicznego posiadającej zezwolenie na prowadzenie działalności wydane przez Komisję Nadzoru Sektora Finansowego (Commission de Surveillance du Secteur Financier), z siedzibą pod adresem 283 route d’Arlon L-1150 Luksemburg, [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu),

dalej zwaną „**Usługodawcą**”,

łącznie dalej zwanymi „**Stronami**” lub każda z osobna „**Stroną**”.

## Ważna informacja

Klienta uprasza się przed przyjęciem niniejszej Umowy Ramowej o staranne zapoznanie się z jej treścią przekazaną za pośrednictwem Platformy. Zachęca się go do jej pobrania na Trwałym nośniku. Z zasady komunikacja z Usługodawcą zawsze odbywa się za pośrednictwem Platformy, zgodnie z postanowieniami Ogólnych Warunków Użytkowania Witryny, chyba że w Umowie przewidziano odmienny tryb komunikacji.

## 1. Definicje

Dla celów niniejszej Umowy następujące terminy definiuje się jak poniżej:

**„Uwierzytelnienie”**: oznacza procedury określone przez Platformę w celu weryfikacji tożsamości Klienta lub ważności Zlecenia płatniczego. Tego rodzaju procedury obejmują wykorzystywanie Danych zabezpieczających spersonalizowanych oraz Danych identyfikacyjnych.

**„Silne uwierzytelnienie”**: oznacza procedury Uwierzytelnienia określone przez Platformę i spełniające wymagania Dyrektywy UE 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. Silne uwierzytelnianie obejmuje zwłaszcza elementy potrzebne do ustanowienia dynamicznego powiązania między Transakcją, kwotą a Beneficjentem.

**„Banki”**: oznaczają instytucje kredytowe odpowiedzialne za ochronę środków zebranych przez Usługodawcę na zlecenie Klienta. Środki podlegają rejestracji w księgach Banków na wyodrębnionym, specjalnie otwartym rachunku. Na dzień dzisiejszy wyznaczonymi w tym celu instytucjami są ING Luxembourg i Credit Mutuel Arkéa. Usługodawca zastrzega sobie prawo wyboru dowolnej innej licencjonowanej instytucji kredytowej.

**„Beneficjent”**: oznacza osobę prawną lub fizyczną, wierzyciela z Transakcji płatniczej realizowanej przez Klienta.

**„Karta”**: oznacza kartę bankomatową, płatniczą lub kredytową używaną do przekazywania środków na rzecz wskazanego Klienta na Konto płatnicze otwarte w księgach Usługodawcy. Karta musi należeć do jednej z następujących sieci: Visa, MasterCard, CB.

**„Konto płatnicze” lub „Konto”**: oznacza Konto płatnicze prowadzone przez Usługodawcę w imieniu Klienta i użytkowane do realizacji transakcji płatniczych. W żadnym wypadku Konto nie może być utożsamiane z rachunkiem depozytowym. Konto jest denominowane w walucie wskazanej w Witrynie podczas rejestracji.

**„Ogólne Warunki Użytkowania Witryny”**: oznaczają ogólne warunki użytkowania Witryny stanowiące umowę między użytkownikami Witryny a Platformą, regulujące w szczególności zasady dostępu do Witryny.

**„Warunki taryfowe”**: oznaczają warunki finansowe uzgodnione między Klientem a Platformą, w tym opłaty należne na podstawie niniejszej Umowy Ramowej.

**„Umowa Ramowa”**: oznacza niniejsze Ogólne Warunki Użytkowania Usług płatniczych, wraz z towarzyszącym Formularzem subskrypcji oraz Warunkami taryfowymi, regulujące zasady korzystania z Usług płatniczych, jak również zasady zarządzania Kontem płatniczym przez Usługodawcę.

**„Dane zabezpieczające spersonalizowane”**: oznaczają spersonalizowane dane dostarczone przez

Platformę Klientowi na potrzeby Uwierzytelnienia. Obejmują one Dane identyfikacyjne, jak również ewentualnie wszelkie inne dane związane z procedurą Uwierzytelnienia lub Silnego uwierzytelnienia.

**„Dane identyfikacyjne”**: oznaczają unikalny identyfikator oraz hasło Klienta pozwalające na dostęp do Strefy klienta.

**„Dane osobowe”**: oznaczają wszelkie informacje dotyczące Klienta będącego osobą fizyczną lub osoby fizycznej powiązanej z Klientem będącym osobą prawną (w szczególności członków zarządu, faktycznych właścicieli, upoważnionych przedstawicieli), w rozumieniu Rozporządzenia UE 2016/679 w sprawie ochrony danych osobowych.

**„Strefa klienta”**: oznacza środowisko dedykowane Klienta, dostępne w Witrynie Platformy, pozwalające na dostęp do Konta płatniczego oraz na użytkowanie Usług płatniczych.

**„Formularz subskrypcji”**: oznacza formularz wymagający wypełnienia przez wszystkie osoby potencjalnie zainteresowane subskrypcją Usług płatniczych, dostępny w Witrynie podczas rejestracji lub udostępniony przez Platformę.

**„Dzień Roboczy”**: oznacza dzień kalendarzowy, z wyjątkiem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy we Francji metropolitalnej i w Luksemburgu, jak również każdy inny dzień wskazany jako taki przez Usługodawcę.

**„Środki płatnicze”**: oznaczają środki płatnicze inne niż Karta, które wyszczególniono w Witrynie i których pozyskanie Usługodawca proponuje w charakterze usługi opcjonalnej. Klient dokonuje aktywacji wybranych przez siebie Środków płatniczych w poziomie Strefy klienta.

**„Transakcja płatnicza”**: oznacza zlecony przez Klienta lub każdego upoważnionego w tym celu przedstawiciela regularny lub jednorazowy przelew środków realizowany w ciężar Konta płatniczego.

**„Zlecenie płatnicze”**: oznacza zlecenie przekazane przez Klienta Usługodawcy zgodnie z procedurą uregulowaną w Umowie Ramowej w celu realizacji Transakcji płatniczej.

**„Strona obsługi płatności”**: oznacza stronę zabezpieczoną przez dostawcę obsługi pieniężnej Usługodawcy.

**„Podmiot danych”**: oznacza Klienta będącego osobą fizyczną lub każdą inną osobę fizyczną powiązaną z Klientem (w szczególności członków zarządu, faktycznych właścicieli, upoważnionych przedstawicieli), której Dane osobowe są przetwarzane w ramach wykonywania niniejszej Umowy Ramowej.

**„Upoważniony przedstawiciel”**: oznacza każdego przedstawiciela wyznaczonego przez Klienta dla celów dostępu do Konta płatniczego i użytkowania Usług płatniczych na jego rachunek.

**„Platforma”**: Oznacza podmiot, który jest operatorem Witryny. Którego dane kontaktowe podano w Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny. Podmiot za pośrednictwem swojej Witryny przygotowuje, pośredniczy i przekazuje informacje osobom potencjalnie zainteresowanym zawarciem Umowy Ramowej. Towarzyszy Klientom przez cały okres ich współpracy z Usługodawcą w ramach realizacji ich Transakcji płatniczych. Odbiera też dokumenty niezbędne do otwarcia Konta. Platforma nie pobiera środków z wyjątkiem opłat uzgodnionych w Warunkach taryfowych.

**„Usługodawca”**: oznacza MANGOPAY SA, emitenta Pieniądza Elektronicznego wpisanego w Luksemburgu na listę prowadzoną przez Komisję Nadzoru Sektora Finansowego pod numerem 3812 i uprawnionego do prowadzenia działalności we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej. Usługodawca figuruje na liście instytucji pieniądza elektronicznego, z którą można zapoznać się pod

adresem [www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles](http://www.cssf.lu/surveillance/ep-eme/listes-officielles).

„**Zewnętrzny dostawca usług płatniczych**” lub „**Zewnętrzny PSP**”: oznacza każdą instytucję inną niż Usługodawca, licencjonowaną w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub w kraju trzecim nakładającym równoważne obowiązki pod względem zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

**Obsługa klienta na platformie**: oznacza usługę, której dane kontaktowe wskazano w Witrynie i za pośrednictwem której Klient może uzyskać informacje dotyczące Umowy Ramowej.

„**Usługi płatnicze**”: oznaczają usługi płatnicze wyszczególnione w pkt 3 i 5 załącznika do luksemburskiej ustawy z dnia 10 listopada 2009 r. w sprawie usług płatniczych.

„**Witryna**”: oznacza witrynę internetową obsługiwaną przez Platformę, której celem jest sprzedaż towarów lub usług na rzecz Użytkowników bądź pobieranie od nich środków lub pośredniczenie w nawiązywaniu relacji między Klientami a Użytkownikami.

„**Trwały nośnik**”: oznacza każdy instrument umożliwiający Klientowi przechowywanie informacji kierowanych do niego osobiście, żeby móc w przyszłości się do nich odwołać, przez okres odpowiedni do celów, dla których informacje są przeznaczone i pozwalający na późniejsze odtwarzanie zapisanych informacji. Zasadniczo takim nośnikiem jest najczęściej plik w formacie PDF.

„**Klient**”: oznacza każdą osobę prawną lub fizyczną działającą na swój własny rachunek, w imieniu której otwiera się Konto płatnicze służące użytkownikowi Usług płatniczych.

„**Użytkownik**”: oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która dokonała przelewu środków na rzecz Klienta za pośrednictwem Witryny przy użyciu Karty lub innego Środka płatniczego akceptowanego przez Usługodawcę na potrzeby przelewu środków.

## 2. Przedmiot

Umowa Ramowa ma na celu określenie warunków, na których Usługodawca będzie świadczyć Klientowi Usługi płatnicze w zamian za wynagrodzenie, o którym mowa w art. 11 niniejszej Umowy.

Na takie Usługi płatnicze składają się:

- otwarcie Konta płatniczego i jego obsługa,
- uznania na Koncie płatniczym: rejestracja środków wpłaconych Kartami lub dowolnymi innymi Środkami płatniczymi akceptowanymi przez Usługodawcę; odbiór przelewów,
- obciążenia na Koncie płatniczym: realizacja Transakcji jednorazowych lub regularnych przelewów, zapłata opłat należnych na podstawie niniejszej Umowy, obciążenie zwrotne z tytułu środków wpłaconych za pomocą Kart (lub dowolnych innych Środków płatniczych).

Konto nie będzie oferować limitu kredytowego w rachunku bieżącym, pożyczek, kredytów ani zniżek gotówkowych. Usługodawca nie świadczy usługi wymiany walut.

Usługodawca zaangażował Platformę w celu ułatwienia zawarcia niniejszej Umowy z każdym Klientem i oferowania im pomocy przez cały okres ich współpracy z Usługodawcą.

## 3. Subskrypcja usług

### **3.1. Zasady subskrypcji**

Umowę Ramową zawiera się na odległość w trybie określonym przez Platformę w Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny. W celu zawarcia Umowy Ramowej on-line wnioskodawca musi posiadać odpowiednie wyposażenie (sprzęt i oprogramowanie), za które ponosi wyłączną odpowiedzialność.

Zasadniczo akceptacja Umowy Ramowej odbywa się na odległość za pośrednictwem Witryny i podlega potwierdzeniu podpisem elektronicznym. Wnioskodawca ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o podpisanie Umowy odręcznie. W tym celu musi wydrukować niniejszą Umowę, podpisać ją, a następnie odesłać pocztą elektroniczną lub pocztą zwykłą na adres Obsługi klienta Platformy, której dane kontaktowe wskazano w Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny.

W przypadku odręcznego podpisu za datę zawarcia Umowy Ramowej uznaje się datę wskazaną na powyższej, a w razie braku daty datę odbioru Umowy Ramowej przez Platformę.

Podpis elektroniczny na Umowie Ramowej składa się za pośrednictwem Witryny. Data zawarcia Umowy Ramowej odpowiada dacie, w której wnioskodawca zakończy proces składania podpisu elektronicznego, którego poszczególne etapy mu wskazano w Witrynie.

Umowa Ramowa między Stronami zawartą drogą elektroniczną ma taką samą moc dowodową jak Umowa Ramowa zawarta na nośniku papierowym.

### **3.2. Dokumenty umowne**

Na Umowę Ramową składają się:

- niniejsze Ogólne Warunki Użytkowania Usług płatniczych,
- Formularz subskrypcji dostępny w Witrynie,
- Warunki taryfowe przekazane przez Platformę.

Niniejsze Ogólne Warunki Użytkowania Usług płatniczych oraz Warunki taryfowe udostępnia się Klientowi w Witrynie oraz można je pobrać i zapisać na Trwałym nośniku. W dowolnym momencie w czasie trwania stosunku umownego Klient może, na stosowny wniosek, otrzymać takie dokumenty na nośniku papierowym.

Usługodawca zapewni dostęp do dokumentów umownych przez okres pięciu (5) lat od daty wygaśnięcia stosunku umownego. Usługodawca zaprzestania oferowania tego rodzaju usługi wraz z upływem okresu pięciu (5) lat, o którym mowa powyżej.

Usługodawca może uzależnić zawarcie niniejszej Umowy od dostarczenia dodatkowych zaświadczeń i informacji przez Klienta celem potwierdzenia jego statusu w świetle powyższych umów.

## **4. Otwarcie Konta**

### **4.1. Niezbędne warunki wstępne otwarcia Konta**

Każda osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej osiemnaście (18) lat i posiada zdolność prawną oraz każda osoba prawna, będąca rezydentem i/lub wpisana do właściwego rejestru w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego lub w kraju trzecim nakładającym równoważne obowiązki pod względem zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, może złożyć wniosek o otwarcie Konta z zastrzeżeniem, że osoba fizyczna zostanie zarejestrowana w Witrynie jako klient indywidualny lub jako klient profesjonalny. Osoba prawna może zostać zarejestrowana tylko jako klient profesjonalny.

Klient oświadcza, że w momencie przesyłania wniosku o rejestrację na Platformie oraz przez cały okres obowiązywania Umowy Ramowej:

- ma ukończone co najmniej 18 (osiemnaście) lat i posiada zdolność prawną lub jest podmiotem zgodnie z prawem założonym w formie spółki,
- działa na swój własny rachunek,
- wszystkie informacje podane podczas rejestracji są prawdziwe, dokładne i aktualne.

## **4.2. Procedura rejestracji i otwarcia Konta**

### 4.2.1. Informacje i dokumenty potwierdzające

Każda zainteresowana osoba musi przekazać Platformie informacje i dokumenty wymienione poniżej za pośrednictwem Formularza subskrypcji, jeżeli takie informacje i dokumenty nie są już w posiadaniu Platformy.

Zainteresowana osoba wyraża zgodę na przesyłanie informacji i dokumentów odpowiednich dla charakteru, w jakim występuje, tzn. jako klient indywidualny lub klient profesjonalny.

W przypadku Klienta indywidualnego będącego osobą fizyczną powyższa kategoria obejmuje następujące informacje i dokumenty:

- o nazwisko, imię, adres e-mail, datę i miejsce urodzenia, obywatelstwo oraz kraj zamieszkania.
- o kopia ważnego oficjalnego dokumentu tożsamości Klienta (np.: dowód tożsamości, prawo jazdy, a także paszport w przypadku obywateli krajów trzecich spoza Unii Europejskiej).

W przypadku Klienta profesjonalnego,

- będącego osobą fizyczną powyższa kategoria obejmuje następujące informacje i dokumenty:
  - o nazwisko, imię, adres e-mail, datę i miejsce urodzenia oraz obywatelstwo i kraj zamieszkania.
  - o oryginał lub kopia wydanego mniej niż trzy miesiące wcześniej wyciągu z oficjalnego rejestru potwierdzającego wpis do rejestru przedsiębiorców lub do krajowego rejestru działalności lub dowolnego innego równoważnego rejestru, wpisowi do którego podlega Klient.
  - o kopia ważnego oficjalnego dokumentu tożsamości Klienta (np.: dowód tożsamości, prawo jazdy, a także paszport w przypadku obywateli krajów trzecich spoza Unii Europejskiej).
- będącego osobą prawną powyższa kategoria obejmuje następujące informacje i dokumenty:
  - o nazwa, forma prawna, kapitał zakładowy, adres siedziby, rodzaj działalności, tożsamość wspólników/akcjonariuszy oraz członków zarządu, jak również wykaz faktycznych właścicieli w rozumieniu definicji ustawowej,
  - o wydany mniej niż trzy miesiące wcześniej wyciąg Kbis lub równoważny dokument potwierdzający wpis do rejestru przedsiębiorstw w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub w państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego bądź w kraju trzecim nakładającym równoważne obowiązki pod względem zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz statut. Dokument musi wskazywać nazwę, formę prawną, adres siedziby oraz tożsamość wspólników/akcjonariuszy i członków zarządu, o których mowa w punktach 1 i 2 w art. R.123-54 Kodeksu Handlowego lub w analogicznych przepisach prawa obcego.
  - o poświadczona za zgodność kopia statutu oraz wszelkie ewentualne decyzje o powołania przedstawicieli prawnych;
  - o kopia dowodu tożsamości lub paszportu przedstawiciela prawnego, a także, w odpowiednich przypadkach, wszelkich faktycznych właścicieli.
  - o Oświadczenie faktycznych właścicieli osoby prawnej posiadających ponad 25% kapitału

zakładowego w przypadku, gdy osoba zainteresowana nie wskazała faktycznych właścicieli w rejestrze krajowym lub nie podlega takiemu obowiązkowi.

Klient może również zostać poproszony o przekazanie potwierdzenia danych rachunku bankowego otwartego w jego imieniu w instytucji, o której mowa w punktach 1 - 6bis w art. L.561-2 Kodeksu Pieniężnego i Finansowego, mającej siedzibę w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego bądź w kraju trzecim nakładającym równoważne obowiązki pod względem zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

Wyraźnie zastrzega się, że Usługodawca ma prawo przed dokonaniem rejestracji oraz w każdym momencie w okresie obowiązywania Umowy Ramowej żądać dodatkowych dokumentów dotyczących Klienta, faktycznego właściciela lub danej Transakcji płatniczej.

#### 4.2.2. Ograniczenie funkcjonalności Konta płatniczego

Według uznania Usługodawcy użytkowanie Konta płatniczego może podlegać ograniczeniu za stosownym uzasadnieniem przekazanym zainteresowanemu Klientowi przez Usługodawcę. Funkcjonowanie Konta płatniczego będzie w szczególności podlegać ograniczeniu, jeżeli Klient nie dostarczy wszystkich informacji i dokumentów wymaganych przez Usługodawcę i wymienionych powyżej. Ograniczenia podlegają wskazaniu Klientowi przez Platformę.

#### 4.2.3. Zakończenie rejestracji

Po zawarciu Umowy Ramowej Klient powinien dostarczyć wszystkie informacje i dokumenty wnioskowane przez Platformę. Wyrażając zgodę na warunki Umowy Ramowej, Klient przyjmuje do wiadomości, że Platforma przekazuje Usługodawcy wniosek o rejestrację jako Klienta oraz wszelkie otrzymane dokumenty potwierdzające.

Usługodawca jest wyłącznie uprawniony do akceptacji wniosku osoby zainteresowanej o rejestrację jako Klienta i otwarcia Konta płatniczego w jego imieniu. Akceptacja wniosku podlega zgłoszeniu Klientowi przez Platformę wszelkimi dostępnymi środkami zgodnie z zasadami obowiązującymi w Witrynie.

Usługodawca może, bez konieczności uzasadniania ani bez prawa do odszkodowania przysługującego Klientowi, odmówić realizacji wniosku o otwarcie Konta. Odmowa podlega zgłoszeniu Klientowi przez Platformę wszelkimi dostępnymi środkami zgodnie z zasadami obowiązującymi w Witrynie.

### **5. Funkcjonowanie Konta płatniczego**

Kwoty uznań na Koncie płatniczym pochodzą ze środków wpłaconych Kartą (lub dowolnymi innymi Środkami płatniczymi akceptowanymi przez Usługodawcę) lub z odebranych przelewów. Kwoty obciążeń na Koncie płatniczym wynikają z: realizacji Zleceń płatniczych na konto otwarte w księgach Usługodawcy za zewnętrzne usługi płatnicze, przelewu przez Usługodawcę opłat należnych od Klienta na podstawie Umowy Ramowej lub obciążeń zwrotnych z tytułu transakcji Kartą (lub wszelkimi innymi Środkami płatniczymi).

#### **5.1. Realizacja zleceń płatniczych Kartą na Konto płatnicze**

Zasilenie Konta płatniczego może odbywać się Kartą (lub wszelkimi innymi środkami akceptowanymi przez Usługodawcę) w ramach jednej lub większej liczby transakcji. Jeżeli chce wykonać taką transakcję, Użytkownik dokonuje identyfikacji w Witrynie, wskazując nazwę użytkownika (poprawny adres e-mail) i hasło lub łącząc się za pośrednictwem konta Facebook. Zlecenia przelewu środków wprowadza się na przeznaczoną do tego Stronie obsługi płatności. W przypadku wszelkich płatności Użytkownik może zostać poproszony o wprowadzenie jednorazowego kodu przesłanego na telefon komórkowy przez

wydawcę Karty. W odpowiednim przypadku Usługodawca ma prawo odmówić realizacji płatności wedle własnego wyłącznego uznania i bez jakiegokolwiek odszkodowania z tego tytułu. Transakcja przelewu środków jest realizowana przez wydawcę Karty. Wszelkie reklamacje związku z takim przelewem wymagają zgłaszania do takiej placówki. Usługodawca nie jest uprawniony do anulowania tego rodzaju przelewu.

Klienta zawiadamia się, że akceptacja zlecenia płatniczego Kartą przez Usługodawcę nie gwarantuje odbioru odpowiednich środków przez Klienta na jego Koncie. Uznanie środków na Koncie płatniczym Klienta uwarunkowane jest skutecznym odbiorem przez Usługodawcę pobranych środków w kwocie pomniejszonej o opłaty przewidziane w Warunkach taryfowych.

W razie braku odbioru środków ze względów technicznych Usługodawca dołoży wszelkich starań, żeby wyjaśnić i zrealizować transakcję. W razie braku odbioru środków z jakiegokolwiek innego powodu Usługodawca zawiadomi jak najszybciej Klienta o niemożności uznania jego Konta oczekiwaną sumą, żeby mógł wyjaśnić sprawę z Użytkownikiem.

W przypadku, gdy przelew środków uznanych na Koncie Klienta zostanie anulowany przez wydawcę Karty w następstwie reklamacji Użytkownika, Klient potwierdza, że Usługodawca może dokonać obciążenia zwrotnego z tytułu każdej transakcji przelewu środków Kartą poprzez obciążenie odpowiednią kwotą Konta płatniczego. Klient przyjmuje do wiadomości, że taka reklamacja może w szczególności podlegać zgłoszeniu wydawcy Karty przez okres do trzynastu (13) miesięcy od daty obciążenia rachunku, z którym powiązana jest Karta. W przypadku braku wystarczających środków na Koncie Usługodawca, żeby dokonać obciążenia zwrotnego, może zawiesić lub anulować wszelkie Transakcje płatnicze zainicjowane przez Klienta lub pełnomocnika bądź, w razie potrzeby, przystąpić do subrogacji i wstąpić w prawa Klienta celem wyegzekwowania wszelkimi środkami kwot należnych od Użytkownika.

## **5.2. Odbiór przelewu na Rachunek płatniczy**

Klient upoważnia Usługodawcę do zapewnienia odbioru na jego Rachunku płatniczym transakcji przelewów SEPA w euro pochodzących z rachunku bankowego lub rachunku płatniczego otwartego w księgach Zewnętrznych PSP.

Środki podlegają uznaniu na jego Rachunku płatniczym przez Usługodawcę w najszybszym możliwym terminie po skutecznym odbiorze środków przez Usługodawcę.

Po uznaniu środków na Rachunku płatniczym Klienta Usługodawca udostępnia wyciąg z transakcji przelewu przychodzącego obejmujący następujące informacje: numer referencyjny transakcji płatniczej, dane pozwalające na identyfikację płatnika, kwota transakcji, data waluty uznania.

## **5.3. Realizacja Transakcji przelewu w ciężar Konta płatniczego**

Klient może przysyłać Zlecenia przelewów SEPA lub przelewów międzynarodowych na rachunek Beneficjenta prowadzony przez Zewnętrzny PSP.

Jeżeli Klient chce wykonać Transakcję przelewu, dokonuje identyfikacji w Strefie klienta, podając Dane identyfikacyjne oraz, w odpowiednich przypadkach, postępując zgodnie ze wskazaną mu procedurą Silnego uwierzytelnienia. Na Stronie obsługi płatności podaje się: kwotę Transakcji płatniczej, walutę, Rachunek płatniczy do obciążenia, datę realizacji Zlecenia oraz wszelkie inne wymagane informacje. W razie niewskazania daty Zlecenie przelewu uznaje się za podlegające natychmiastowemu rozliczeniu. Klient musi również przeprowadzić procedurę Uwierzytelnienia (lub Silnego uwierzytelnienia w zależności od przypadku) wskazaną przez Usługodawcę.

Klient może w każdej chwili przesłać wniosek o realizację Zlecenia przelewu na rzecz wskazanego Beneficjenta posiadającego rachunek bankowy lub rachunek płatniczy u Usługodawcy za zewnętrzne



usługi płatnicze. Klient musi podać tytuł każdego przelewu oraz przestrzegać procedury Uwierzytelnienia (lub Silnego uwierzytelnienia w zależności od przypadku) wskazanej przez Usługodawcę.

Klient wyraża nieodwołalnie zgodę na Zlecenie płatnicze wraz z kliknięciem zakładki „Zatwierdzenie” („Data odbioru”). Potwierdzenie odbioru Zlecenia płatniczego Klient może znaleźć w Strefie klienta. Zlecenie nie może zostać wycofane przez Klienta po dacie, w której podlega uznaniu za nieodwołalne, czyli począwszy od Daty odbioru.

Przed wysłaniem Zlecenia przelewu Klient (lub Platforma w jego imieniu) musi zapewnić, że posiada na swoim Koncie dostępną kwotę wystarczającą do pokrycia kwoty Transakcji płatniczej oraz towarzyszących opłat uregulowanych w Warunkach taryfowych. W odpowiednim przypadku musi dokonać uznania Konta, zanim Zlecenie będzie mogło zostać w sposób ważny przesłane Usługodawcy do realizacji.

W sposób wyraźny postanawia się, że Zlecenia płatnicze będą wykonywane najpóźniej z końcem Dnia Roboczego następującego po Dacie odbioru Zlecenia przez Usługodawcę (oraz w dacie realizacji ustalonej umownie dla przelewów terminowych lub stałych). Wszelkie zlecenia płatnicze otrzymane po godzinie 16:00 przez Usługodawcę będą uznawane za odebrane w kolejnym Dniu Roboczym. Jeżeli Data odbioru nie jest Dniem Roboczym, Zlecenie płatnicze wówczas uznaje się za odebrane w kolejnym Dniu Roboczym.

Dla każdej Transakcji przelewu Klient może zażądać od Usługodawcy dostarczenia na Trwałym nośniku informacji dotyczących maksymalnego czasu wykonania danej transakcji, opłat, jakie musi ponieść oraz, w stosownych przypadkach, szczegółowych informacji na temat takich opłat.

Usługodawca może być zmuszony odmówić wykonania Zlecenia przelewu, które jest niekompletne lub błędne. Klient musi wtedy ponownie przygotować Zlecenie i zapewnić jego poprawność. Usługodawca może dodatkowo zablokować Zlecenie przelewu w przypadku poważnych podejrzeń co do użytkownika Konta noszącego znamiona oszustwa, nieuprawnionego użytkownika Konta, naruszenia zabezpieczeń Konta bądź w razie zamrożenia aktywów przez władze administracyjne lub z dowolnego innego powodu.

Odmowa wykonania Zlecenia przelewu lub blokada Zlecenia przelewu podlega zgłoszeniu przez Usługodawcę Klientowi wszelkimi dostępnymi środkami. W miarę możliwości Usługodawca wskaże powód odmowy lub blokady, chyba że obowiązuje zakaz przekazywania tego rodzaju informacji wynikający z odpowiedniego przepisu prawa krajowego lub prawa Unii Europejskiej.

#### **5.4. Zwrot**

Klient może w dowolnym terminie przesłać instrukcję anulowania przelewu środków w celu dokonania zwrotu na rzecz Użytkownika. Klient dokonuje wówczas identyfikacji w Witrynie, wskazując swój identyfikator i hasło. Podaje też, w Strefie klienta, kwotę zwrotu, walutę, Użytkownika będącego beneficjentem zwrotu oraz wszelkie inne wymagane informacje.

Transakcja zwrotu jest realizowana przez Usługodawcę w drodze uznania Karty Użytkownika lub przelewem według danych z pierwotnej płatności do limitu salda dostępnego na Koncie oraz zgodnie z regulaminem każdej sieci, a także regulaminem SEPA w ciągu pięciu (5) Dni Roboczych od daty otrzymania wniosku o zwrot przez Usługodawcę.

#### **5.5. Przepisy szczególne dotyczące usług inicjowania płatności i usług dostępu do informacji o rachunku świadczonych przez Zewnętrznych PSP**

Jeżeli zgoda na Zlecenie przelewu podlega przekazaniu za pośrednictwem Zewnętrznego PSP świadczącego usługę inicjowania płatności, forma takiej zgody podlega uzgodnieniu między Klientem a PSP w warunkach umowy zawartej między nimi. Usługodawca nie jest stroną takich warunków i w

żadnym wypadku nie może być pociągnięty do odpowiedzialności w razie sporu dotyczącego świadczenia usługi inicjacji płatności przez Zewnętrznego PSP na warunkach wskazanych powyżej.

Klient nie może odwołać zlecenia płatniczego po udzieleniu zgody na inicjowanie transakcji płatniczych przez Zewnętrznego PSP świadczącego usługę inicjowania płatności.

Jeżeli za pośrednictwem Zewnętrznego PSP świadczącego usługi inicjowania płatności inicjowana jest transakcja płatnicza nieautoryzowana, niewykonana lub niepoprawnie wykonana, Usługodawca zwróci natychmiast i w żadnym wypadku nie później niż wraz z końcem pierwszego kolejnego Dnia Roboczego, Klientowi kwotę transakcji nieautoryzowanej, niewykonanej lub niepoprawnie wykonanej, a także, w odpowiednich przypadkach, przywróci saldo obciążonego Konta do stanu takiego, gdyby transakcja nieautoryzowana, niewykonana lub niepoprawnie wykonana w ogóle nie miała miejsca. Data wartości, w której Konto płatnicze Klienta ulegnie uznaniu, nie może być późniejsza od daty, w której nastąpiło jego obciążenie.

## **6. Sprawozdawczość**

Klient może w Strefie klienta zapoznać się z saldem transakcji zrealizowanych na Koncie płatniczym. Zachęca się go do starannej weryfikacji listy takich transakcji. Na wyraźny wniosek wyciągi z transakcji mogą być również udostępniane Klientowi profesjonalnemu z inną niż standardowa częstotliwością. W odniesieniu do każdej Transakcji przelewu wykonanej przez Usługodawcę Klient będzie dysponować następującymi informacjami: numer referencyjny Transakcji, identyfikacja Beneficjenta, kwota Transakcji, data odbioru Zlecenia oraz, w odpowiednich przypadkach, opłaty wynikające z realizacji Transakcji.

## **7. Dostęp do Rachunku płatniczego oraz poufność Danych zabezpieczających spersonalizowanych**

Konto płatnicze jest dostępne online w Strefie klienta przy użyciu Danych identyfikacyjnych oraz zgodnie z wymaganą procedurą Uwierzytelnienia (lub Silnego uwierzytelniania w zależności od przypadku).

Klient musi podać Dane identyfikacyjne za pośrednictwem Upoważnionego przedstawiciela. Każdy Upoważniony przedstawiciel zobowiązuje się nie używać imienia i nazwiska lub Danych identyfikacyjnych innej osoby. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie użytkowanie jego identyfikatora.

Każdy Upoważniony przedstawiciel jest całkowicie odpowiedzialny za zachowanie poufności swoich Danych identyfikacyjnych, a także innych Danych zabezpieczających spersonalizowanych przydzielonych mu przez Usługodawcę lub Platformę. Klient ma obowiązek podjąć wszelkie uzasadnione kroki, żeby zachować poufność i bezpieczeństwo swoich Danych zabezpieczających spersonalizowanych. Zobowiązuje się także zwrócić uwagę Upoważnionych przedstawicieli na kwestie poufności i bezpieczeństwa ich własnych Danych zabezpieczających spersonalizowanych.

Klient (oraz każdy Upoważniony przedstawiciel) zobowiązuje się nie przekazywać swoich Danych zabezpieczających spersonalizowanych osobom trzecim. W drodze wyjątku Klient może je przekazywać Zewnętrznym PSP uprawnionym w państwie członkowskim Unii Europejskiej lub państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego do świadczenia usług dostępu do informacji o rachunku oraz usług inicjowania transakcji płatniczych (w rozumieniu art. 4 dyrektywy UE 2015/2366, tzw. „DSP2”). Klient musi zapewnić, że Zewnętrzni PSP posiadają zezwolenie na świadczenie powyższych usług oraz że jego Dane zabezpieczające spersonalizowane będą przekazywane w zabezpieczonym środowisku.

## **8. Zgłoszenie blokady Danych zabezpieczających spersonalizowanych**

Klient ma obowiązek powiadomić Platformę o utracie lub kradzieży jego Danych zabezpieczających spersonalizowanych, o przywłaszczeniu lub wszelkim nieuprawnionym użyciu jego Strefy klienta bądź jego danych z nią związanych natychmiast po powzięciu o nich wiedzy w celu zażądania założenia blokady. Przedmiotowe zgłoszenie blokady musi zostać dokonane:

- poprzez kontakt telefoniczny z Obsługą klienta Platformy pod numerem wskazanym w Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny; lub
- bezpośrednio pocztą elektroniczną za pomocą formularza kontaktowego dostępnego w Witrynie.

Usługodawca, za pośrednictwem Platformy, niezwłocznie wykona wnioski o blokadę. Incydent będzie podlegał rejestracji i opatrzeniu stemplami czasowymi. Numer zgłoszenia blokady wraz ze stemplem czasowym zostanie przekazany Klientowi. Pisemne potwierdzenie realizacji zgłoszenia blokady zostanie przesłane przez Platformę zainteresowanemu Klientowi pocztą elektroniczną. Usługodawca zajmuje się obsługą administracyjną sprawy i ma obowiązek przechowywania wszelkich akt sprawy przez 18 (osiemnaście) miesięcy. Na pisemny wniosek Klienta przed upływem wskazanego wyżej terminu Usługodawca prześle kopię takiego zgłoszenia blokady.

Każde zgłoszenie blokady wymaga niezwłocznego potwierdzenia przez zainteresowanego Klienta pismem opatrzonym podpisem Klienta doręczonym lub nadanym listem poleconym bądź pocztą elektroniczną Usługodawcy na adres podany na początku niniejszej Umowy lub ewentualnie adres wskazany w Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny.

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki zgłoszenia blokady dokonanego faksem lub pocztą elektroniczną, które nie pochodzą od Klienta.

Zgłoszenie blokady uznaje się za dokonane w dacie i godzinie skutecznego odbioru zgłoszenia przez Platformę. W razie kradzieży Danych zabezpieczających spersonalizowanych lub użytkownika Strefy klienta noszącego znamiona oszustwa Usługodawca ma prawo wnioskować za pośrednictwem Platformy o przekazanie przez Klienta potwierdzenia lub kopii zgłoszenia kradzieży, a Klient zobowiązuje się odpowiedzieć na wniosek w najkrótszym możliwym terminie.

## **9. Blokada Konta płatniczego i odmowa dostępu do Konta płatniczego**

Usługodawca zastrzega sobie prawo do blokady Konta płatniczego z obiektywnie uzasadnionych powodów związanych z bezpieczeństwem Konta płatniczego, z domniemaniem nieuprawnionego lub noszącego znamiona oszustwa użytkownika Konta płatniczego lub ze znacznym ryzykiem, że Klient nie jest w stanie wywiązać się z obowiązku zapłaty opłat należnych na podstawie niniejszej Umowy Ramowej.

Klienta zawiadamia się, że Usługodawca może odmówić dostępu do Konta płatniczego Zewnętrznemu PSP świadczącemu usługi inicjowania płatności lub usługi dostępu do informacji o rachunku z obiektywnie uzasadnionych lub udokumentowanych powodów związanych z nieuprawnionym lub noszącym znamiona oszustwa dostępem do Konta płatniczego przez takiego usługodawcę, w tym z nieuprawnionym lub noszącym znamiona oszustwa inicjowaniem transakcji płatniczej.

W takich okolicznościach Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem Strefy klienta o blokadzie lub odmowie dostępu do Konta płatniczego oraz o powodach blokady bądź odmowy. Tego rodzaju informacje zostaną przekazane, w miarę możliwości, zanim Konto płatnicze zostanie zablokowane lub zanim nastąpi odmowa dostępu, lecz w żadnym wypadku nie później niż niezwłocznie po blokadzie bądź odmowie, chyba że informacje nie mogą zostać przekazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub takie działania są zabronione w świetle innych przepisów prawa Unii Europejskiej lub odpowiednich przepisów prawa krajowego.

Usługodawca odblokuje Konto lub przywróci dostęp do niego z chwilą ustania powodów blokady lub odmowy dostępu. Klient może w każdej chwili wnioskować o zdjęcie blokady Konta, zwracając się do

Obsługi klienta Platformy, której dane kontaktowe podano w Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny. Klient może wówczas zostać poproszony o zdefiniowanie nowych Danych identyfikacyjnych.

## **10. Reklamowanie Transakcji**

### **10.1. Postanowienia wspólne obowiązujące wszystkich Klientów**

Wszelkie reklamacje Transakcji płatniczych wykonywanych przez Usługodawcę na podstawie niniejszej Umowy Klient będzie kierować do Obsługi klienta Platformy lub na adres wskazany w tym celu Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny.

Jeżeli Zlecenie zostanie wykonane przez Usługodawcę w sposób błędny z winy tego ostatniego, reklamacja wymaga wniesienia do Usługodawcy możliwie jak najszybciej, Zlecenie podlega anulowaniu, a Konto przywraca się do stanu, w którym znajdowało się przed odbiorem Zlecenia płatniczego. Następnie Zlecenie wprowadza się w sposób prawidłowy.

Opłaty określone w Warunkach taryfowych mogą podlegać pobraniu w przypadku wszelkich nieuzasadnionych reklamacji Transakcji.

### **10.2. Postanowienia obowiązujące Klientów profesjonalnych**

Klient profesjonalny, który chce zakwestionować Transakcję przelewu nieautoryzowaną przez niego lub niepoprawnie wykonaną winien skontaktować się telefonicznie z Obsługą klienta Platformy możliwie jak najszybciej po powzięciu wiedzy o anomaliach, lecz w żadnym wypadku nie później niż w ciągu ośmiu (8) tygodni od daty rejestracji transakcji na Koncie, żeby umożliwić Platformie jak najszybsze przekazanie reklamacji Usługodawcy. Jeżeli nie istnieją uzasadnione powody, żeby podejrzewać oszustwo ze strony Klienta, Usługodawca zwraca Klientowi kwotę Transakcji natychmiast po odbiorze reklamacji, lecz w żadnym wypadku nie później niż z końcem pierwszego kolejnego Dnia Roboczego. Usługodawca przywraca Konto do stanu, w jakim znajdowałoby się, gdyby nieautoryzowana Transakcja płatnicza nie miała w ogóle miejsca.

W razie utraty lub kradzieży Danych zabezpieczających spersonalizowanych Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie nieautoryzowane Transakcje wykonane przed zgłoszeniem blokady. Transakcje zrealizowane po zgłoszeniu blokady obciążają Usługodawcę, chyba że miało miejsce oszustwo ze strony Klienta.

### **10.3. Postanowienia obowiązujące Klientów indywidualnych**

Klient indywidualny, który chce zakwestionować Transakcję przelewu nieautoryzowaną przez niego lub niepoprawnie wykonaną winien skontaktować się telefonicznie z Obsługą klienta Platformy możliwie jak najszybciej po powzięciu wiedzy o anomaliach, lecz w żadnym wypadku nie później niż w ciągu trzynastu (13) tygodni od daty obciążenia, żeby umożliwić Platformie jak najszybsze przekazanie reklamacji Usługodawcy. Jeżeli nie istnieją uzasadnione powody, żeby podejrzewać oszustwo ze strony Klienta, Usługodawca zwraca Klientowi kwotę Transakcji natychmiast po odbiorze reklamacji, lecz w żadnym wypadku nie później niż z końcem pierwszego kolejnego Dnia Roboczego. Usługodawca przywraca Konto do stanu, w jakim znajdowałoby się, gdyby nieautoryzowana Transakcja płatnicza nie miała w ogóle miejsca.

W przypadku reklamacji ciężar udowodnienia, że Transakcja podlegała uwierzytelnieniu oraz należytej rejestracji i księgowaniu, jak również że nie była obciążona żadną techniczną ani inną wadą, spoczywa na Usługodawcy.

W przypadku transakcji płatniczej nieautoryzowanej następującej w wyniku utraty lub kradzieży Danych zabezpieczających spersonalizowanych Klient ponosi odpowiedzialność, przed zgłoszeniem blokady, za straty związane z użytkowaniem Danych zabezpieczających spersonalizowanych do wysokości maksymalnego limitu na poziomie pięćdziesięciu (50) euro. Transakcje zrealizowane po zgłoszeniu blokady obciążają Usługodawcę, chyba że miało miejsce oszustwo ze strony Klienta. Klient nie może jednak zostać obciążony odpowiedzialnością w przypadku:

- nieautoryzowanej Transakcji płatniczej przeprowadzonej bez użycia Danych zabezpieczających spersonalizowanych;
- utraty lub kradzieży Danych zabezpieczających spersonalizowanych, której Klient nie był w stanie wykryć przed dokonaniem płatności;
- straty wynikającej z działań lub zaniechań pracownika, agenta bądź oddziału PSP lub podmiotu, na rzecz którego w ramach outsourcingu deleguje się odpowiednie czynności.

Odpowiedzialność Klienta wyłącza się również:

- w przypadku, gdy nieautoryzowana Transakcja płatnicza została wykonana, bez wiedzy Klienta, dzięki przywłaszczeniu Danych zabezpieczających spersonalizowanych;
- w przypadku podrobienia Danych zabezpieczających spersonalizowanych, jeżeli w momencie nieautoryzowanej Transakcji płatniczej Klient był w posiadaniu takich Danych.

Klient ponosi pełną odpowiedzialność za straty spowodowane przez nieautoryzowane Transakcje, jeżeli straty wynikają z działania noszącego znamiona oszustwa z jego strony lub jeżeli wskutek rażącego zaniedbania nie dostosował się do zobowiązania zapewnienia bezpieczeństwa swoich Danych zabezpieczających spersonalizowanych i zgłoszenia blokady w razie utraty, kradzieży lub przywłaszczenia takich Danych.

Z wyjątkiem przypadku działania noszącego znamiona oszustwa z jego strony Klient nie ponosi żadnych skutków finansowych, jeżeli nieautoryzowana Transakcja została wykonana bez nałożenia na Klienta przez Usługodawcę wymogu Silnego uwierzytelnienia w okolicznościach, w których obowiązujące przepisy bezwzględnie wymagają tego rodzaju uwierzytelnienia.

## **11. Warunki finansowe**

Usługi oferowane na podstawie niniejszej Umowy są fakturowane przez Platformę w imieniu Usługodawcy zgodnie z Warunkami taryfowymi.

Wszystkie prowizje należne od Klienta są pobierane przez Usługodawcę automatycznie z Konta płatniczego. Klient upoważnia Usługodawcę do dokonania w każdej chwili, w tym po zamknięciu Konta, kompensaty obejmującej wszelkie potwierdzone, płynne i wymagalne należności, które kiedykolwiek pozostają do spłaty bez względu na ich tytuł. Usługodawca może dokonać kompensaty wszelkich kwot należnych, wymagalnych i pozostających do spłaty przez Klienta na rzecz Usługodawcy z wszelkimi wpłatami wpływającymi na Konto płatnicze.

W przypadku opóźnienia w rozliczeniu opłat należnych i wymagalnych ze strony Klienta na rzecz Usługodawcy Klient zostanie obciążony odsetkami za zwłokę za okres od terminu płatności do momentu pełnej zapłaty. Obowiązującą stopą oprocentowania będzie dwukrotność stopy odsetek ustawowych publikowanej co pół roku dla sektora przedsiębiorstw. Kwota należnych odsetek za zwłokę będzie równa iloczynowi niezapłaconej kwoty oraz wyżej przywołanej rocznej stopy odsetek ustawowych oraz liczby dni opóźnienia podzielonej przez 365.

## **12. Okres obowiązywania i rozwiązanie Umowy**

Umowa Ramowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. Wchodzi w życie z dniem jej przyjęcia przez

Klienta.

Klient może w dowolnym terminie dokonać wypowiedzenia Umowy Ramowej za powiadomieniem przekazanym z wyprzedzeniem trzydziestu (30) dni kalendarzowych. Usługodawca może w dowolnym terminie dokonać wypowiedzenia Umowy Ramowej za powiadomieniem przekazanym z wyprzedzeniem dwóch (2) miesięcy na Trwałym nośniku. W takim przypadku opłaty regularnie pobierane za Usługi płatnicze będą należne od Klienta proporcjonalnie do okresu, jaki upływa do daty wypowiedzenia.

Po upływie sześciu (6) miesięcy Umowę Ramową można wypowiedzieć bez opłat. W innych przypadkach opłaty z tytułu wypowiedzenia mogą mieć ewentualnie zastosowanie w wysokości zgodnej z Warunkami taryfowymi.

Każda Strona, w powyższym celu, ma obowiązek przekazać wypowiedzenie niniejszej Umowy Ramowej drugiej Stronie listem poleconym z potwierdzeniem odbioru na adres pocztowy lub adres e-mail wskazany w Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny.

W rezultacie przedmiotowych czynności następuje wypowiedzenie całości Umowy Ramowej, a Konto płatnicze ulega zamknięciu. Saldo dodatnie Konta zostanie przeniesione w ciągu trzynastu (13) miesięcy na Rachunek bankowy Klienta po potrąceniu opłat należnych i płatnych na rzecz Usługodawcy. Jeżeli saldo dodatnie Konta płatniczego przekracza maksymalny limit określony w Warunkach taryfowych, kwotę nadwyżki ponad maksymalny limit przelewa się w ciągu trzydziestu (30) dni od daty skutecznego wypowiedzenia niniejszej Umowy na Rachunek bankowy Klienta po potrąceniu opłat należnych i płatnych na rzecz Usługodawcy. Usługodawcę zwalnia się z wszelkich zobowiązań z chwilą potwierdzenia z Klientem przelewu na wskazany rachunek bankowy.

W przypadku poważnych naruszeń, oszustwa lub zaległości ze strony Klienta Usługodawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub wypowiedzenia niniejszej Umowy Ramowej za powiadomieniem przekazanym pocztą elektroniczną, któremu towarzyszy list polecony z potwierdzeniem odbioru bez konieczności wskazywania powodów i bez uprzedniego powiadomienia.

Postanawia się, że Umowa Ramowa ulega automatycznie rozwiązaniu w przypadku wystąpienia nowych okoliczności mających wpływ na zdolność Strony do wykonywania zobowiązań uregulowanych w niniejszej Umowie Ramowej.

### **13. Zmiany Umowy**

Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania w dowolnym terminie zmian do Umowy Ramowej. Każda proponowana zmiana do Umowy Ramowej podlega przekazaniu Klientowi przez Platformę.

Klient może odmówić przyjęcia proponowanych zmian, lecz ma obowiązek zawiadomić o odmowie Obsługę klienta Platformy listem poleconym z potwierdzeniem odbioru dwa (2) miesiące przed datą wejścia w życie proponowanych zmian (liczy się data stempla pocztowego) na adres wskazany w Ogólnych Warunkach Użytkowania Witryny.

Brak zawiadomienia o odmowie przed wskazaną datą wejścia w życie oznacza przyjęcie zmian przez Klienta. Stosunki między Stronami od takiej daty wejścia w życie będą regulowane przez Umowę Ramową w nowym brzmieniu.

W razie odmowy ze strony Klienta odmowa będzie skutkować odstąpieniem, bez opłat, od Umowy Ramowej, jak również przelewem salda Konta płatniczego w ciągu trzynastu (13) miesięcy od daty skutecznego odstąpienia na pokrycie ewentualnych przyszłych reklamacji.

Wszelkie przepisy ustawowe lub regulacje, które wymagają zmiany całości lub części Umowy Ramowej

będą obowiązywać od daty ich wejścia w życie dniem i bez uprzedniego zawiadomienia. Klient zostanie jednak o nich stosownie poinformowany.

#### **14. Bezpieczeństwo**

Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami oraz zgodnie z zasadami sztuki. W szczególności Usługodawca dołoży wszelkich starań, żeby zapewnić bezpieczeństwo i poufność danych Klientów zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia dostępu do Konta online ze względów technicznych, ze względów bezpieczeństwa lub ze względu na czynności konserwacji, przy czym takie zawieszenie dostępu nie uprawnia do odszkodowania. Usługodawca zobowiązuje się ograniczyć tego rodzaju przerwy do niezbędnego minimum.

Usługodawca nie ponosi jednak w żadnym wypadku odpowiedzialności wobec Klienta za ewentualne błędy, zaniechania, przerwy lub opóźnienia w czynnościach przeprowadzanych za pośrednictwem Witryny wynikające z nieuprawnionego dostępu do tej ostatniej. Usługodawca nie ponosi również odpowiedzialności za kradzież, zniszczenie lub nieuprawnione przekazywanie danych wynikające z nieuprawnionego dostępu do Witryny. Ponadto Usługodawca nie jest w żaden sposób związany stosunkiem prawnym łączącym Klienta i Użytkownika oraz Klienta i Witrynę. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy, zwłokę w realizacji zobowiązań lub zaniedbania Użytkownika oraz Klienta w stosunku do siebie nawzajem lub Witryny i Klienta w stosunku do siebie nawzajem.

Jeżeli unikalny identyfikator lub wszelkie inne informacje niezbędne do wykonania Transakcji płatniczej przekazane przez Klienta są niedokładne, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawną realizację przedmiotowej Usługi.

Platforma jest wyłącznie odpowiedzialna za bezpieczeństwo i poufność danych wymienianych w ramach użytkowania Witryny zgodnie z Ogólnymi Warunkami Użytkowania Witryny, zaś Usługodawca jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo i poufność danych, które wymienia z Klientem w ramach niniejszej Umowy w związku z utworzeniem i zarządzaniem Kontem, jak również Transakcjami płatniczymi na Koncie.

#### **15. Ograniczenie odpowiedzialności Usługodawcy**

Usługodawca w żadnym charakterze nie występuje w stosunkach prawnych ani gospodarczych ani w ewentualnych sporach sądowych między Klientem a Użytkownikiem ani między Klientem a Platformą ani wreszcie między Klientem a Beneficjentem. Usługodawca nie ma żadnego wpływu na zgodność, bezpieczeństwo, legalność, charakterystykę ani właściwy charakter produktów i usług stanowiących przedmiot Transakcji płatniczej.

Każda transakcja wykonywana przez Klienta skutkuje powstaniem umowy bezpośrednio między Klientem a Użytkownikiem, względem której Usługodawca jest osobą trzecią. Usługodawca w związku z tym nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie wszelkich wynikających z powyższej obowiązków ani za potencjalne szkody poniesione przez Klienta.

Bez względu na wszelkie odmienne postanowienia niniejszej Umowy Ramowej odpowiedzialność Usługodawcy wobec Klienta ogranicza się do naprawy bezpośrednich szkód w zakresie przewidzianym obowiązującymi przepisami.

#### **16. Zobowiązania Klienta**

Klient zapewnia, że żaden element jego Strefy klienta nie narusza praw osób trzecich ani nie jest sprzeczny z prawem, zasadami porządku publicznego ani dobrymi obyczajami.

Klient zobowiązuje się nie:

- (i) wykonywać Umowy Ramowej w sposób niezgodny z prawem lub w warunkach, które mogą prowadzić do uszkodzenia, wyłączenia, przeciążenia lub modyfikacji Witryny;
- (ii) dokonywać uzurpacji tożsamości innej osoby lub podmiotu, nie fałszować ani nie ukrywać swojej tożsamości lub wieku ani nie tworzyć fałszywej tożsamości;
- (iii) nie rozpowszechniać danych ani danych osobowych osoby trzeciej, takich jak adresy pocztowe, numery telefonów, adresy e-mail, numery kart kredytowych, itp. ... W przypadku naruszenia przedmiotowych zobowiązań Usługodawca może podjąć wszelkie właściwe środki w celu położenia kresu tego rodzaju działaniom. Usługodawca będzie również uprawniony do zawieszenia, zakończenia i/lub zablokowania dostępu Klienta do Konta.
- (iv) Bez uszczerbku dla roszczeń wniesionych przez osoby trzecie Usługodawca będzie uprawniony samodzielnie podjąć kroki prawne służące uzyskaniu zadośćuczynienia za szkody poniesione osobiście w następstwie braku realizacji zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy przez Klienta.

Jeżeli Klient stwierdzi jakkolwiek brak realizacji powyższych zobowiązań, ma obowiązek zawiadomić Usługodawcę o swoich działaniach w sprawie, kontaktując się z nim pod adresem: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

## **17. Prawo do odstąpienia**

### **17.1. Postanowienia wspólne obowiązujące wszystkich Klientów**

Klient, który zawarł Umowę Ramową w trybie przepisów art. L.341-1 i kolejnych Kodeksu Pieniężnego i Finansowego, ma 14 (czternaście) dni kalendarzowych na skorzystanie z prawa do odstąpienia pod warunkiem, że w odpowiednich przypadkach spełnia warunki wymienione w art. D341-1 tego samego Kodeksu, bez konieczności podawania przyczyny ani bez ponoszenia żadnych kar z tego tytułu. Termin uprawniający do odstąpienia rozpoczyna się z dniem rejestracji jako Klient.

### **17.2. Postanowienia obowiązujące Klientów indywidualnych**

Zgodnie z przepisami art. L222-7 Kodeksu Konsumenckiego Klient indywidualny ma prawo odstąpienia przysługujące w terminie 14 (czternastu) dni bez konieczności podawania przyczyny ani bez ponoszenia żadnych kar z tego tytułu. Termin uprawniający do odstąpienia rozpoczyna swój bieg z dniem zawarcia Umowy Ramowej lub z dniem odbioru warunków i informacji umownych, jeżeli ta ostatnia data przypada po dacie zawarcia Umowy Ramowej. Okres wykonywania Umowy Ramowej może rozpocząć swój bieg przed upływem terminu uprawniającego do odstąpienia wyłącznie za zgodą Klienta indywidualnego. Klient indywidualny przyjmuje do wiadomości, że użytkowanie Usług płatniczych po zawarciu Umowy Ramowej będzie stanowić z jego strony wniosek o przystąpienie do rozpoczęcia wykonywania Umowy Ramowej przed upływem terminu, o którym mowa powyżej. Skorzystanie z prawa do odstąpienia prowadzi do rozwiązania Umowy Ramowej, co w przypadku rozpoczęcia jej wykonywania przybiera formę wypowiedzenia i nie skutkuje podważeniem żadnych wcześniej zrealizowanych usług. W takim przypadku Klient indywidualny będzie zobowiązany tylko do proporcjonalnej zapłaty za Usługi faktycznie wykonane.

### **17.3. Skorzystanie z prawa do odstąpienia**

Klient ma obowiązek zawiadomić o skorzystaniu z prawa do odstąpienia w przewidzianym terminie Obsługę klienta Platformy przez telefon lub pocztą elektroniczną oraz przesłać pismo z potwierdzeniem na adres Obsługi klienta Platformy. W tym celu może skorzystać z wniosku o odstąpienie udostępnianego przez Platformę.



## **18. Przepisy dotyczące zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu**

Usługodawca podlega całości przepisów obowiązujących w Luksemburgu w zakresie zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

Zgodnie z przepisami prawa francuskiego i luksemburskiego dotyczącymi udziału instytucji finansowych w walce z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu Usługodawca ma obowiązek pytać Klienta w kontekście wszelkich transakcji lub stosunków gospodarczych o pochodzenie, przedmiot oraz odbiorcę transakcji lub czynności otwarcia Konta. Musi również realizować wszystkie niezbędne procedury mające na celu identyfikację Klienta oraz, w odpowiednich przypadkach, faktycznego beneficjenta Konta i/lub Transakcji płatniczych z nim związanych.

Klient przyjmuje do wiadomości, że Usługodawca może zakończyć lub zawiesić w czasie użytkowanie Danych zabezpieczających spersonalizowanych, dostęp do Konta lub wykonanie Transakcji w razie braku wystarczającej informacji na temat przedmiotu lub charakteru czynności. Klienta zawiadamia się, że każda transakcja realizowana na podstawie niniejszej Umowy Ramowej może stanowić przedmiot realizacji prawa do informacji przez krajowy organ informacji finansowej.

Klient może, zgodnie z przepisami, mieć dostęp do wszystkich w takim trybie przekazanych informacji pod warunkiem, że prawo dostępu nie stoi w sprzeczności z celem w postaci zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, jeżeli tego rodzaju dane odnoszą się do wnioskodawcy.

Żadne roszczenia ani kroki prawne z tytułu odpowiedzialności cywilnej nie mogą zostać wszczęte ani żadne sankcje zawodowe nie mogą zostać ogłoszone wobec Usługodawcy, członków jego zarządu ani pracowników, którzy w dobrej wierze dokonają zgłoszenia swoich podejrzeń władzom krajowym.

## **19. Ochrona Danych osobowych**

Usługodawca zbiera i przetwarza Dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie takich Danych.

Dane osobowe wymagane do dokonania subskrypcji są konieczne w ramach usług świadczonych zgodnie z niniejszą Umową Ramową. W razie braku podania wymaganych Danych osobowych wnioskodawcy można odmówić dostępu do usług.

Podmioty danych zawiadamia się, że Dane osobowe są w szczególności zbierane w następujących celach: świadczenie usług w sposób uregulowany w niniejszej Umowie Ramowej; zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu; przetwarzanie wniosków o informacje i reklamacji; realizacja analiz statystycznych. Powyższe czynności są niezbędne zwłaszcza dla wykonywania Umowy Ramowej, jak również dla dostosowania się do zobowiązań prawnych, którym podlegają administratorzy danych. Usługodawca oraz Platforma działają w charakterze współadministratorów danych.

Dane osobowe nie będą przekazywane osobom trzecim bez wyraźnej zgody Podmiotów danych. Jednocześnie jednak zawiadamia się Podmioty danych, że Dane osobowe są przekazywane podwykonawcom Usługodawcy dla realizacji celów, o których mowa powyżej. Podwykonawcy będą działać wyłącznie na podstawie instrukcji Usługodawcy i wyłącznie w jego imieniu.

Podmiot danych może uzyskać dostęp do listy podwykonawców, występując ze stosownym wnioskiem do Obsługi klienta Platformy. Zawiadamia się go także, że Usługodawca zapewni, że jego podwykonawcy podejmą wszelkie niezbędne środki dla ochrony bezpieczeństwa i poufności Danych osobowych. W razie naruszenia bezpieczeństwa Danych (utrata, hacking, zniszczenie ...) skutkującego podwyższonym ryzykiem dla Podmiotu danych ten ostatni zostanie stosownie o tym zawiadomiony.

Usługodawca zastrzega sobie prawo do ujawniania Danych osobowych na wnioski władz ustawowych w celu dostosowania się do wszelkich obowiązujących przepisów i regulacji, dla ochrony lub obrony praw posiadaczy Konta lub Podmiotów danych, jeżeli uzasadniają to istotne okoliczności bądź dla ochrony bezpieczeństwa klienta, Usług lub ogółu.

Dane osobowe przetwarzane przez Usługodawcę w ramach usług świadczonych na podstawie niniejszej Umowy Ramowej przechowywane są przez okres bezwzględnie wymagany dla osiągnięcia wyżej wymienionych celów. Z zastrzeżeniem odmiennych przepisów i regulacji Dane nie będą przechowywane po dacie skutecznego wypowiedzenia Umowy. W szczególności postanawia się, że Dane osobowe służące identyfikacji przechowywane są przez okres pięciu lat od zakończenia stosunku umownego zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.

Podmioty danych mają następujące prawa względem swoich Danych podlegające wykonywaniu zgodnie z warunkami przewidzianymi w obowiązujących przepisach: prawo dostępu do danych, prawo sprostowania danych, prawo sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania i prawo do przenośności danych. Podmiot danych może w dowolnym terminie skorzystać z przysługujących mu praw, kontaktując się z Obsługą klienta Platformy. Jego wniosek musi zawierać imię i nazwisko oraz identyfikator, a także musi być opatrzony kserokopią dokumentu tożsamości z podpisem.

Odpowiedź na wniosek przesyła się Podmiotowi danych w terminie 1 (jednego) miesiąca od daty wpłynięcia wniosku. Termin ten może zostać przedłużony o dwa (2) miesiące ze względu na złożoność wniosków i ich liczbę. W takim przypadku Podmiot danych zawiadamia się o przedłużeniu terminu i jego przyczynach w terminie 1 (jednego) miesiąca od daty wpłynięcia wniosku.

Podmiot danych zawiadamia się, że ma prawo do złożenia reklamacji do właściwego organu w związku z każdym wnioskiem składanym w odniesieniu do swoich Danych osobowych.

Jeżeli Podmiot danych złoży wniosek w formie elektronicznej, odpowiedź dostarcza się także w formie elektronicznej, chyba że we wniosku wyraźnie wskazana zostanie inna forma.

Jeżeli Dane osobowe dotyczą innego Podmiotu danych niebędącego stroną Umowy Ramowej i zostały przekazane przez Klienta, ten ostatni ma obowiązek pouczyć Podmiot danych o treści postanowień niniejszego artykułu.

Więcej informacji o przetwarzaniu Danych osobowych realizowanym na podstawie niniejszej Umowy Ramowej, o okresie przechowywania oraz prawach Podmiotów danych można znaleźć w polityce prywatności Usługodawcy (dostępnej pod adresem [www.mangopay.com](http://www.mangopay.com)).

## **20. Obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej**

Usługodawca jest zobowiązany do zachowania tajemnicy zawodowej. Zastrzega się jednak, że obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej może zostać zniesiony, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w związku z obowiązkami ustawowymi i ostrożnościowymi, w szczególności na wniosek organów nadzoru, władz podatkowych lub celnych, jak również władz karnosądowych lub w razie wniosku sądowego w tym zakresie przekazanego Usługodawcy. Niezależnie od powyższego, Użytkownik może zwolnić Usługodawcę z obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej, wyraźnie wskazując osoby trzecie uprawnione do otrzymania informacji poufnych dotyczących Użytkownika.

Postanawia się, że obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej może podlegać zniesieniu ma mocy obowiązujących przepisów w odniesieniu do spółek realizujących na rzecz Usługodawcy czynności operacyjne istotne w kontekście niniejszej Umowy Ramowej.

## **21. Własność intelektualna**

Usługodawca zachowuje pełny tytuł i prawa własności przywiązane do Usług oferowanych Klientowi. Żadne z takich praw własności nie podlegają przeniesieniu na rzecz Klienta na podstawie niniejszej Umowy Ramowej.

## **22. Śmierć Klienta oraz Konta nieaktywne**

### **22.1. Śmierć Klienta**

Śmierć Klienta skutkuje rozwiązaniem Umowy Ramowej z chwilą powzięcia o tym wiedzy przez Usługodawcę. Transakcje mające miejsce po śmierci podlegają, jeżeli uprawnione osoby lub notariusz odpowiedzialny za masę spadkową nie uzgodnią inaczej, uznaniu za nieautoryzowane.

Konto płatnicze pozostaje otwarte przez czas wymagany do rozliczenia masy spadkowej, a Usługodawca zapewnia rozliczenie pozostałego salda z uprawnionymi osobami lub notariuszem odpowiedzialnym za masę spadkową.

### **22.2. Konta nieaktywne**

Każde Konto nieaktywne podlega zawiadomieniu o nieaktywności pocztą elektroniczną przez Usługodawcę oraz ponowieniu zawiadomienia miesiąc później. Konto płatnicze Klienta uznaje się za nieaktywne, jeżeli przez okres dwunastu (12) miesięcy nie miały miejsca na nim żadne transakcje (poza przelewem opłat za prowadzenie) na wniosek Klienta (lub pełnomocnika), a Klient w żaden sposób nie skontaktował się z Usługodawcą.

W razie braku odpowiedzi ani użytkowania salda dodatniego Konta w powyższym terminie Usługodawca może zamknąć Konto, a pozostałe sumy utrzymywać w wyłącznym celu w postaci przelewu należnych środków na rachunek wskazany przez Klienta. W przypadku śmierci saldo może podlegać zwrotowi wyłącznie na rzecz osób uprawnionych do spadku po Kliencie.

Konto nie będzie już umożliwiać wykonywania Transakcji płatniczych.

## **23. Siła wyższa**

Strony nie będą ponosić odpowiedzialności ani nie będą uznawane za niedopełniające zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy Ramowej w przypadku opóźnienia lub braku realizacji zobowiązań, jeżeli przyczyną jest siła wyższa w rozumieniu art. 1218 Kodeksu Cywilnego.

## **24. Niezależność postanowień umownych**

Jeżeli jedno z postanowień niniejszej Umowy Ramowej zostanie uznane za nieważne lub bezprzedmiotowe, wówczas uznaje się je za nieistniejące, co pozostanie bez wpływu na wszelkie inne postanowienia.

Jeżeli jedno lub więcej postanowień niniejszej Umowy Ramowej stanie się nieobowiązujące lub zostanie uznane za nieobowiązujące z mocy prawa, regulacji lub w następstwie prawomocnej decyzji wydanej przez sąd właściwej jurysdykcji, wówczas pozostałe postanowienia pozostaną w pełnej mocy. Postanowienia uznane za nieobowiązujące i nieważne zostaną wówczas zastąpione postanowieniami możliwie jak najbliższymi do sensu i zakresu pierwotnie uzgodnionych postanowień.

## **25. Ochrona środków**

Środki Klienta podlegają zdeponowaniu, wraz z końcem Dnia Roboczego następującego po dniu, w którym wpłynęły do Usługodawcy, na rachunku powierniczym otwartym w księgach Banku na warunkach

wymaganych obowiązującymi przepisami.

Zgodnie z przepisami art. 24-10 (5) ustawy z dnia 20 maja 2011 r. opublikowanej w dzienniku urzędowym [Mémorial A nr 104](#) z dnia 24 maja 2011 r. Wielkiego Księstwa Luksemburga oraz art. 14 ustawy z dnia 10 listopada 2009 r. opublikowanej w dzienniku urzędowym [Mémorial A nr 215](#) z dnia 11 listopada 2009 r. Wielkiego Księstwa Luksemburga, będącej transpozycją dyrektywy 2009/110/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 września 2009 r. w sprawie działalności instytucji pieniądza elektronicznego, zgromadzone środki podlegają ochronie i nie wchodzą w skład masy aktywów instytucji pieniądza elektronicznego w razie likwidacji, upadłości lub innych okoliczności związanych z konkurencją wierzycieli, w których znajdzie się powyższa.

## **26. Zakaz cesji**

Umowa Ramowa nie może podlegać cesji w całości ani w części przez Klienta pod tytułem obciążliwym lub bezpłatnym. Żadne z praw ani obowiązków wynikających z niniejszej Umowy Ramowej również nie mogą podlegać cesji na osoby trzecie. W przypadku naruszenia przedmiotowego zakazu oprócz natychmiastowego rozwiązania niniejszej Umowy Ramowej Usługodawca może pociągnąć Klienta do odpowiedzialności.

## **27. Moc dowodowa**

Wszystkie dane zapisane bez zmian, w sposób niezawodny i bezpieczny w bazie danych Usługodawcy dotyczące w szczególności Zleceń płatniczych i wysyłanych powiadomień będą w razie braku odmiennych dowodów mieć moc dowodową między Stronami.

## **28. Zakres terytorialny stosowania**

Przepisy art. L133-1 i kolejnych oraz L314-1 i kolejnych Kodeksu Pieniężnego i Finansowego mają zastosowanie, jeżeli Usługodawca oraz dostawca usług płatniczych na rzecz płatnika lub beneficjenta transakcji płatniczej wykonywanej w ciężar lub na dobro Konta znajdują się obaj na terytorium Francji metropolitalnej, Gwadelupy, Gujany, Martyniki, Reunion, Majotty, Saint-Martin lub Saint-Barthélemy lub w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej lub innym państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego, a transakcja jest realizowana w euro lub w walucie Państwa członkowskiego Unii Europejskiej nienależącego do strefy SEPA lub innego państwa należącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Przepisy art. L133-1 i kolejnych oraz L314-1 i kolejnych Kodeksu Pieniężnego i Finansowego mają zastosowanie (z wyjątkiem art. L.133-11 do L.133-13; L.133-14, II oraz z wyjątkiem terminów, o których mowa w art. L314-13, VI), jeżeli Usługodawca oraz dostawca usług płatniczych na rzecz płatnika lub beneficjenta transakcji płatniczej wykonywanej w ciężar lub na dobro Konta znajdują się, jeden na terytorium Francji metropolitalnej, Gwadelupy, Gujany, Martyniki, Reunion, Majotty lub Saint-Martin, drugi na terytorium Francji metropolitalnej, Gwadelupy, Gujany, Martyniki, Reunion, Majotty lub Saint-Martin lub w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej lub innym państwie należącym do Europejskiego Obszaru Gospodarczego a transakcja jest realizowana w walucie Państwa, które nie należy do Europejskiego Obszaru Gospodarczego, w odniesieniu do stron transakcji płatniczej wykonywanej w Unii Europejskiej.

Przepisy art. L133-1 i kolejnych oraz L314-1 i kolejnych Kodeksu Pieniężnego i Finansowego mają zastosowanie (z wyjątkiem art. L.133-11, L.133-13, I; L.133-22; L.133-25 do L.133-25-2; L.133-27 oraz z wyjątkiem terminów, o których mowa w art. L314-13, VI), jeżeli tylko Usługodawca lub tylko dostawca usług płatniczych na rzecz beneficjenta lub płatnika znajduje się na terytorium Francji metropolitalnej, Gwadelupy, Gujany, Martyniki, Reunion, Majotty lub Saint-Martin bez względu na walutę transakcji płatniczej, w odniesieniu do stron transakcji płatniczej wykonywanej w Unii Europejskiej.

## **29. Reklamacje i mediacja**

Klienta zachęca się do zgłaszania wszelkich reklamacji Obsłudze klienta Platformy w sposób wskazany w Witrynie.

Każda reklamacja poza tymi, o których mowa w art. 10, dotycząca zawarcia, wykonywania lub rozwiązania Umowy Ramowej podlega zgłoszeniu pocztą elektroniczną na adres poniżej: [legal@mangopay.com](mailto:legal@mangopay.com).

Klient potwierdza, że Usługodawca przekaże odpowiedź na reklamację na Trwałym nośniku. Odpowiedź zostanie przesłana niezwłocznie i w żadnym wypadku nie później niż piętnaście (15) Dni Roboczych od daty wpłynięcia reklamacji do Usługodawcy. Zastrzega się jednak, że z przyczyn pozostających poza jego kontrolą Usługodawca może nie być w stanie odpowiedzieć w podanym terminie piętnastu (15) dni.

Wówczas przekaże Klientowi odpowiedź z precyzyjnym wskazaniem przyczyn opóźnienia, jak również terminu, w którym wyśle ostateczną odpowiedź. W żadnym wypadku Klient nie otrzyma ostatecznej odpowiedzi później niż trzydzieści pięć (35) Dni Roboczych od daty wpłynięcia reklamacji.

Klienta zawiadamia się, że CSSF (Komisja Nadzoru Sektora Finansowego) jest właściwa do rozstrzygnięcia w trybie pozasądowym wszelkich sporów w sprawie wykonywania niniejszej Umowy Ramowej. Więcej informacji na temat CSSF oraz warunków skorzystania z takiej opcji mediacji w celu rozstrzygnięcia sporu można uzyskać u Obsługi klienta Platformy lub na stronie internetowej CSFF (<http://www.cssf.lu>). Wnioski o mediację należy kierować do mediatora Komisji Nadzoru Sektora Finansowego (CSSF) na adres 283 route d'Arlon, L-1150 Luksemburg, ([direction@cssf.lu](mailto:direction@cssf.lu)) a cała procedura pozostaje bez wpływu na uprawnienia do skorzystania z drogi sądowej. Zastrzega się jednak, że nie można odwołać się do pomocy mediatora, jeżeli wniosek jest w sposób oczywisty bezzasadny lub ma charakter nadużycia, jeżeli sprawa została zbadana lub jest badana przez innego mediatora bądź przez sąd, jeżeli wniosek do mediatora zostanie przesłany po upływie jednego roku od pisemnej reklamacji złożonej w odpowiedniej instytucji lub jeżeli spór nie wchodzi w zakres kompetencji mediatora

## **30. Język - Prawo właściwe i jurysdykcja**

Z zastrzeżeniem zastosowania przepisów regulujących zasady porządku publicznego (które będą obowiązywać tylko w ścisłych granicach ich przedmiotu) wyraźnie postanawia się, że język angielski jest językiem wybranym i stosowanym przez Strony w ich stosunkach przed-umownych i umownych oraz że Umowa Ramowa podlega przepisom prawa francuskiego. Wszelkie spory między Stronami w powyższym zakresie będą podlegały jurysdykcji właściwych sądów francuskich.

