

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG I ORGANIZACJI PŁATNOŚCI SYSTEMU CALLPAY

### §1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz art. 384 §1 Kodeksu Cywilnego.
2. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usługi w zakresie organizacji płatności za usługi i towary realizowane przy wykorzystaniu telefonu komórkowego za pomocą systemu informatycznego Callpay.
3. Usługodawcą usług opisanych w Regulaminie jest Spółka CallPay z siedzibą w Poznaniu przy ulicy abpa A. Baraniaka 88b, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000324134, NIP: 779-2350-586, Regon 301042050, której kapitał zakładowy w pełni wpłacony wynosi 780.000 zł.
4. Usługobiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która poprzez rejestrację w systemie CallPay zaakceptowała niniejszy regulamin i korzysta z możliwości składania dyspozycji i rozliczania płatności za pomocą systemu informatycznego CallPay.
5. Regulamin jest dokumentem regulującym zasady obsługi i został uchwalony przez Zarząd Spółki, do którego uprawnień należy zmiana treści Regulaminu.
6. Zmiana treści niniejszego Regulaminu, nie zmieniająca rodzaju i charakteru świadczonej usługi jest wiążąca dla Klienta po trzech dniach roboczych od momentu opublikowania nowej treści Regulaminu na stronie internetowej Spółki.

### §2. DEFINICJE

1. System CallPay - system informatyczny, za pomocą którego Klient składa dyspozycje w zakresie dokonywania płatności za określone usługi i towary.
2. Spółka - CallPay sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, która jest usługodawcą i właścicielem Systemu CallPay
3. Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która wyraziła chęć składania dyspozycji za pomocą Systemu CallPay.
4. Identyfikator Klienta - oznacza numer telefonu komórkowego, którym Klient będzie dokonywał dyspozycji.
5. Płatność - jest to wniesienie opłaty za usługę lub towar w miejscach określonych przez Spółkę .
6. Bank Rozliczeniowy - BRE Bank S.A. z siedzibą w Warszawie, który prowadzi rozliczenia pomiędzy Klientami Spółki, Usługodawcami i Spółką.
7. Rozliczenie transakcji - przepływ środków pieniężnych pomiędzy Klientem a podmiotem świadczącym usługę lub sprzedaż towaru, które jest realizowane przez Bank Rozliczeniowy w wyniku dyspozycji złożonej w Systemie Callpay.
8. Rejestracja - oznacza zaakceptowanie regulaminu Spółki i chęć korzystania z możliwości składania dyspozycji i rozliczania płatności Systemem CallPay. Klient w zależności od wyboru funkcjonalności może skorzystać z jednej z dwóch form rejestracji:
  - Rejestracja wstępna - możliwa wyłącznie dla Klientów będących osobami fizycznymi. Realizowana jest poprzez wykonanie połączenia na numer 22 100 1 600, podanie w formie tonowej swojego kodu PIN . Dzięki tej formie Klient będzie realizował swoje transakcje do kwoty jednorazowo nie wyższej niż 500 zł oraz rocznie nie wyższej niż 10 000 zł, a wartość środków na koncie przedpłaconym nie może w żadnym momencie być wyższa niż 2500 zł. Rejestracja wstępna powoduje ograniczone możliwości obsługi Klienta w BOK, wypłaty środków, weryfikacji Klienta i ograniczeniu niektórych funkcjonalności.
  - Rejestracja pełna - realizowana na stronie [www.callpay.pl](http://www.callpay.pl) i pozwalająca na pełną funkcjonalność korzystania z Systemu CallPay bez limitów kwotowych.
9. Profil Klienta - profil zakładany automatycznie podczas pierwszej rejestracji i wykorzystywany w celu logowania na stronach [www.callpay.pl](http://www.callpay.pl)
10. Konto przedpłacone - zakładane jest każdemu Klientowi, który się zarejestrował w Systemie CallPay i przypisane jest do "identyfikatora klienta" czyli numeru telefonu, którym Klient będzie dokonywał płatności.

11. Wspólne konto przedpłacone - konto, które należy do Klienta, który poprzez dokonanie "rejestracji pełnej" upoważnił inne numery telefonów komórkowych do dokonywania płatności ze wspólnych środków znajdujących się na koncie przepłaconym Klienta.

12. Środki przedpłacone - wnoszone są przez Klientów w formie zaliczek w walucie Polskiej na późniejsze płatności. Środki nie stanowią pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 12 września 2002 r. o elektronicznych instrumentach płatniczych. Środki te nie podlegają oprocentowaniu i możliwe są do wykorzystania poprzez płatności w systemie CallPay. Środki są wpłacane na rachunek bankowy prowadzony przez Bank Rozliczeniowy na zlecenie Spółki.

13. Zasilenie Konta Przedpłaconego - jest to transakcja finansowa wpłaty zaliczki na rachunek przedpłacony, która odbywa się na jeden ze sposobów określony przez Spółkę tj. poprzez :

- stronę [www.callpay.pl](http://www.callpay.pl)

- przelew z rachunku banku Klienta

- przelew w banku lub na pocztę

- w wybranych terminalach płatniczych, bankomatach, u integratorów płatniczych, które będą oznaczone logo CallPay.

W przypadku występowania prowizji nakładanej przez przyjmującego zaliczkę jako Zasilenie Konta Przedpłaconego, Spółka każdorazowo poinformuje Klienta o tym fakcie, a sama transakcja oznaczać będzie zgodę Klienta na pobranie prowizji.

14. Partner - to przedsiębiorca, który świadczy usługi lub sprzedaje towary na rzecz Klientów oraz przyjmuje płatności od Klientów za pomocą Systemu CallPay.

15. PIN - oznacza czterocyfrowy kod PIN, którym Klient zatwierdza transakcje podczas realizacji płatności. Klient ustanawia kod PIN podczas rejestracji i może go modyfikować wyłącznie w Profilu Klienta po dokonaniu Rejestracji Pełnej.

16. NUC - Numer Usługi Callpay jest to numer telefoniczny przypisany do danego Partnera, na który Klient wykonuje połączenie głosowe w celu dokonania płatności.

17. Autoryzacja Transakcji - następuje poprzez wykonanie przez Klienta połączenia na numer NUC i w zależności od ustawień Klienta podania kodu PIN

18. Autoryzacja Płatności bez PIN - transakcja do 50 zł, do której nie jest wymagane zatwierdzenie kodem PIN. Funkcjonalność Klient może dowolnie ustalać podczas rejestracji i w profilu Klienta na stronie [www.callpay.pl](http://www.callpay.pl).

19. BOK - Biuro Obsługi Klienta CallPay funkcjonujące pod numerem 616 550 550 (koszt połączenia jak na telefony stacjonarne).

20. Wypłata środków - oznacza zlecenie przez Klienta wypłaty całościowej lub częściowej środków na rachunek bankowy prowadzony przez Banki na terenie RP. Dyspozycja wypłaty środków może być składana wyłącznie przez Klientów, którzy dokonali Rejestracji Pełnej a dyspozycja może nastąpić tylko po przez formularz znajdujący się w Usługach Transakcyjnych Klienta. Środki w pierwszej kolejności będą przekazywane na rachunek bankowy z którego następowały Zasilenia Konta Przedpłaconego. W przypadku wypłaty środków pobierana jest opłata w wysokości 7 zł brutto (wraz z podatkiem Vat).

21. Karta Płatnicza - karta płatnicza w rozumieniu art. 4 ust. 1 p. 4) ustawy - Prawo bankowe, której posiadaczem lub użytkownikiem jest Klient, oznaczona logo Maestro lub MasterCard.

22. uPaid - spółka uPaid sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Mickiewicza 27/179, będąca Partnerem organizacji płatniczej MasterCard i posiadająca certyfikaty uprawniające do gromadzenia danych Kart Płatniczych, z wyłączeniem numerów CVC2.

23. Numer CVC2 - trzycyfrowy numer znajdujący się z tyłu karty płatniczej, służący do autoryzacji transakcji dokonywanych z jej użyciem, bez fizycznego przedstawienia karty płatniczej.

24. eCard - spółka eCard S.A. z siedzibą w Gdańsku przy ul. Arkońskiej 11 będąca agentem rozliczeniowym w rozumieniu ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, przeprowadzająca autoryzacje i rozliczenia płatności dokonywane z użyciem Karty Płatniczej.

### **§ 3 RODZAJ ŚWIADCZONEJ USŁUGI**

1. Spółka świadczy usługę składania za pośrednictwem telefonu komórkowego poprzez System CallPay dyspozycji w imieniu Klienta, będącą w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204), usługą świadczoną drogą elektroniczną. Rozliczenia płatności składanych przez System CallPay w formie dyspozycji Klienta przeprowadza dla Spółki Bank Rozliczeniowy oraz eCard.

2. Spółka poprzez System CallPay z wykorzystaniem usług rozliczeniowych świadczonych przez Bank Rozliczeniowy oraz eCard umożliwia Klientowi wnoszenie opłat u Partnerów.

3. Złożenie dyspozycji przez Klienta dokonywane jest poprzez wykonanie połączenia głosowego z telefonu komórkowego, działającego w każdej sieci komórkowej.
4. Klient nie jest zobowiązany wgrywać żadnego oprogramowania i modyfikować parametrów użytkowanego telefonu komórkowego

#### **§ 4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Korzystanie ze świadczonej przez Spółkę usługi i składanie dyspozycji płatności przez Klienta musi być poprzedzone Rejestracją oraz dokonaniem przedpłaty środków na Konto przedpłacone, w ramach którego będą realizowane płatności z dostępnych środków, z zastrzeżeniem §8 .
2. Zawarcie umowy pomiędzy Klientem a Spółką odbywa się w momencie rejestracji Klienta w systemie informatycznym i akceptacji niniejszego Regulaminu.
3. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za jakość towarów i prawidłowość wykonania usług, które świadczy lub sprzedaje dany Partner.
4. Spółka zastrzega sobie prawo oraz możliwość ograniczenia dostępu do świadczonych usług, będących wynikiem prowadzenia prac serwisowych, siły wyższej lub awarii leżących po stronie operatora telekomunikacyjnego.
5. W przypadku braku możliwości dokonania płatności poprzez System Callpay, Klient zobowiązany jest do wniesienia opłaty w sposób standardowy i alternatywny - określony przez danego Partnera.
6. Klient dokonując "rejestracji pełnej" oświadcza, że wprowadzone dane osobowe są aktualne i zgodne z prawdą.
7. Spółka może odrzucić polecenie realizacji transakcji w następujących sytuacjach:
  - uzasadnionego podejrzenia, że płatności są dokonywane przez nieuprawnioną osobę,
  - nagłego wzrostu wolumenu transakcji w stosunku do wcześniejszych okresów i w konsekwencji podejrzenia defraudacji środków Klienta,
  - podejrzenia próby wyłudzenia środków z Konta przedpłaconego Klienta
  - dokonywania płatności w sposób niezgodny z obowiązującym prawem;
  - naruszenia istotnych postanowień Regulaminu lub powtarzającego się naruszania jakichkolwiek postanowień Regulaminu.

#### **§ 5 ROZPOCZĘCIE I ZAKOŃCZENIE KORZYSTANIA Z USŁUGI**

1. Rozpoczęcie korzystania z usługi następuje w momencie Rejestracji Klienta.
2. Zakończenie i brak możliwości korzystania z usługi następuje w wyniku:
  - złożenia przez Klienta dyspozycji rezygnacji na stronach [www.callpay.pl](http://www.callpay.pl) lub w BOK
  - dokonywania płatności w sposób niezgodny z obowiązującym prawem;
  - naruszenia istotnych postanowień Regulaminu lub powtarzającego się naruszania jakichkolwiek postanowień Regulaminu.

#### **§ 6 PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA**

1. Klient zobowiązany jest do zachowania poufności i do nie przekazywania swojego kodu PIN i hasła do logowania na stronach [www.callpay.pl](http://www.callpay.pl).
2. Klient zobowiązuje się do nie udostępniania innym osobom swojego telefonu komórkowego w celu dokonywania płatności.
3. W przypadku utraty telefonu komórkowego Klient zobowiązany jest do natychmiastowego zgłoszenia faktu Spółce, która na wniosek Klienta dokona blokady usługi.
4. Kosztami połączenia głosowego wykonywanego na numery Systemu Callpay i NUC obciążany jest Klient na warunkach posiadanej przez niego taryfy telekomunikacyjnej jak za połączenie na krajowe telefony stacjonarne.

#### **§ 7 REALIZACJA USŁUGI**

1. W celu dokonania płatności, Klient zobowiązany jest do wykonania połączenia głosowego z numeru telefonu, który jest zarejestrowany w Systemie CallPay na numer NUC Partnera. W zależności od Partnera i kwoty jemu należnej, Klient podczas połączenia będzie zobowiązany do wprowadzenia na klawiaturze telefonu określoną kombinacją cyfr niezbędną do identyfikacji transakcji.
2. Klient zobowiązany jest do zainicjowania i dokonania płatności za pomocą Systemu CallPay przed skorzystaniem z danej usługi lub przed wydaniem przez Partnera towaru (w zależności od regulaminu/taryfy Partnera).

3. W przypadku niektórych usług czasowych, Klient zobowiązany jest do wykonania połączenia na numer NUC w celu jej uruchomienia. Zakończenie korzystania z usługi czasowej odbywa się w momencie ponownego wykonania połączenia na numer NUC. W przypadku nie zastosowania się do niniejszych wytycznych i ewentualnej kontroli opłat, opłata może nie zostać uznana.
4. Każdorazowo w przypadku gdy dany Partner lub Usługodawca posiada swój regulamin wewnętrzny, Klient zobowiązany jest przy uiszczaniu opłat dodatkowo akceptować i stosować się do jego zasad.
5. W przypadku nie zastosowania się do postanowień ust. 1 - powyżej, Spółka i Partner mogą nie uznać takiej płatności. co powodować będzie, że Klient powinien uiścić opłatę w alternatywny, określony przez Partnera sposób.
6. Jeśli potwierdzenie zakupu usługi lub produktu wysłane jest do Klienta na telefon komórkowy, to w celu weryfikacji zakupu jest on zobowiązany do przedstawienia telefonu komórkowego przedstawicielowi Partnera.
7. Klient w ramach niektórych transakcji zobowiązany będzie do wykonywania dodatkowych czynności weryfikacyjnych, które każdorazowo będą opisywane w schematach i materiałach informacyjnych.
8. W przypadku braku możliwości przedstawienia potwierdzenia zakupu Partnerowi lub braku posiadania potwierdzenia zakupu, uznaje się, że Klient nie dokonał zakupu i nie może korzystać ze świadczonej przez Partnera usługi lub produktu.
9. W przypadku braku zasięgu sieci komórkowej lub innych przeszkód uniemożliwiających dokonanie płatności, Klient zobowiązany jest do zapłaty w inny alternatywny i dopuszczalny przez Partnera sposób. Spółka nie będzie ponosiła odpowiedzialności za brak możliwości dokonania płatności za pomocą systemu CallPay z jakichkolwiek powodów nie wynikających z jej winy.
10. Płatności realizowane są ze środków przedpłaconych danego konta Klienta, z zastrzeżeniem § 8 .
11. W przypadku braku wystarczających środków na dokonanie lub dalszą realizację płatności System CallPay odpowiednio odrzuci lub przerwie transakcję i realizację płatności, o czym Klient zostanie automatycznie powiadomiony.
12. Klient może dokonać zasilenia Konta przedpłaconego na kilka dowolnych sposobów wymienionych na stronach [www.callpay.pl](http://www.callpay.pl) lub w miejscach oznaczonych logiem CallPay.
13. Zasilenie konta przedpłaconego następuje natychmiast po zaksięgowaniu środków na rachunku Bankowym w BRE Banku, który prowadzony jest w imieniu Spółki lub po otrzymaniu przez Spółkę informacji o dokonaniu przez Klienta skutecznej transakcji doładowania.
14. Jeśli danej kwoty zasilenia z jakiegokolwiek powodu CallPay nie będzie mógł przypisać do Klienta to środki zostaną zwrócone na rachunek, z którego środki były przelewane.
15. Klient ma prawo do wniesienia reklamacji związanej z zasileniem Konta przedpłaconego w ciągu 7 dni od faktu dokonania przedstawiając skuteczne potwierdzenie dokonania tej transakcji na rachunek CallPay.
16. Klient może wycofać środki w jeden z poniższych sposobów:
  - A) Realizując płatności w miejscach akceptujących usługę CallPay
  - B) Zdefiniować i przekazać Spółce w formie elektronicznej lub pisemnej numer rachunku prowadzonego w walucie polskiej, na który środki zostaną przekazane (odpowiednia funkcjonalność znajduje się w panelu Klienta). W przypadku wypłaty środków pobierana jest Opłata manipulacyjna w wysokości 7 zł.

#### **§ 8 PŁATNOŚĆ Z UŻYCIEM ŚRODKÓW PRZYPISANYCH DO RACHUNKU KARTY PŁATNICZEJ**

1. Klient może dokonywać Płatności z użyciem środków znajdujących się na rachunku , do którego przypisana jest Karta Płatnicza. Dokonywanie Płatności w sposób powyższy możliwe jest wyłącznie dla Klientów, którzy dokonali Rejestracji Pełnej w systemie CallPay i podali dane Karty Płatniczej.
2. Klient, który wybrał powyższą formę Płatności, będzie zobowiązany do podania za pośrednictwem Systemu CallPay firmie uPaid danych dotyczących Karty Płatniczej, z wyłączeniem numeru CVC2. Jednocześnie będzie zobowiązany on do akceptacji regulaminu firmy uPaid. Klient przyjmuje do wiadomości, iż Callpay nie będzie miał dostępu do danych Karty Płatniczej.
3. W przypadku realizacji transakcji w systemie Callpay, środki na realizację transakcji będą w pierwszej kolejności wykorzystane z zaliczek wpłaconych do CallPay (jeśli Klient posiada środki na Koncie Przedpłaconym), a następnie obciążać będą środki na rachunku bankowym, do którego przypisana jest karta płatnicza.
4. W celu dokonania Płatności Klient przeprowadzi czynności, o których mowa w § 7 ust. 1 albo 3, z tym że zatwierdzenie transakcji odbywa się poprzez podanie kodu PIN oraz Numeru CVC2 .

5. Kod CVC2 podany podczas transakcji w systemie Callpay zostanie przekazany do firmy uPaid, która wraz z danymi Karty Płatniczej przekaże go do eCard, celem weryfikacji transakcji i rozliczenia jej pomiędzy wydawcą Karty Płatniczej, Callpay oraz Klientem.
- 6.. Kod CVC2 podany w Systemie CallPay nie jest zapisywany przez System Callpay, co wyklucza jego użycie przez Spółkę.
7. W przypadku niewystarczających środków na rachunku bankowym, do którego przypisana jest Karta Płatnicza, Płatność nie zostanie zrealizowana.
8. W zakresie nieuregulowanym w ust. 1 -7, odpowiednio stosuje się przepisy zawarte w § 7

## **§ 9 REKLAMACJE**

1. Reklamacje mogą być zgłaszane w terminie 30 dni od dnia zdarzenia reklamacyjnego i mogą być przekazywane:
  - pocztą elektroniczną na adres: [bok@callpay.pl](mailto:bok@callpay.pl)
  - formularzem kontaktowym znajdującym się na stronie [www.callpay.pl](http://www.callpay.pl)
  - faxem - pod numerem 061 626 3098
  - pocztą - na adres Spółki
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) Identyfikator Klienta czyli numer telefonu Klienta którym dokonywane są dyspozycje
  - b) przedmiot reklamacji
  - c) adres zwrotny na który ma być przesłana odpowiedz
  - d) telefon kontaktowy
3. Podstawy reklamacji w szczególności nie może stanowić:
  - a) okoliczność, iż zasilenie dotyczy konta telefonu omyłkowo wskazanego przez Klienta, w szczególności konta, którym Klient nie może dysponować
  - b) powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej, łącz telekomunikacyjnych, napraw serwisowych, które Callpay musi prowadzić w celu utrzymania systemu,
  - c) inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania Spółka nie odpowiada
4. Spółka rozpoznaje reklamację w terminie maksymalnie 30 dni od daty jej otrzymania.

## **§ 10 INFORMACJE KOŃCOWE**

1. Spółka zapewnia Klientowi poufność informacji przekazywanych w ramach świadczonych usług, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przepisami prawa.
2. Dane osobowe Klienta będą przechowywane i przetwarzane przez Spółkę zgodnie z przepisami Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz.U.Nr.133.,poz.883.).
3. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych oraz na ich umieszczenie w bazie danych, w celu realizacji usług przez Spółkę, a także przekazywanie tych danych Policji oraz innym uprawnionym podmiotom, w celu ich wykorzystania w przypadku popełnienia przestępstwa w czasie trwania świadczenia usług, a także po jej wygaśnięciu.
4. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych oraz na ich umieszczenie w bazie danych w celu przekazywania komunikatów informacyjnych niezbędnych do realizacji usług CallPay.