



# Regulamin Aplikacji mPay

## Rozdział I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Usług, w tym korzystania z Aplikacji, tworzenia Konta mPay oraz wydawania i korzystania przez Użytkownika z mPortmonetki.
- 1.2 Użytkownicy zobowiązani są zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść w momencie Rejestracji, co stanowi warunek konieczny do korzystania z Usług świadczonych przez mPay oraz przestrzegać jego postanowień w trakcie obowiązywania Umowy.
- 1.3 Korzystanie z Serwisu internetowego możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego takiego jak komputer, tablet, smartphone lub inne urządzenie mobilne, które posiada dostęp do sieci Internet oraz zainstalowaną przeglądarkę internetową.
- 1.4 Korzystanie z Aplikacji, po jej pobraniu i zainstalowaniu, możliwe jest za pośrednictwem urządzenia elektronicznego, takiego jak smartphone lub innego, kompatybilnego urządzenia mobilnego, które posiada dostęp do sieci Internet.
- 1.5 mPay nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z urządzeń lub programów niespełniających wymagań technicznych wymaganych do poprawnego korzystania z Serwisu internetowego lub Aplikacji.
- 1.6 mPay ma prawo do dokonywania niezbędnych przerw w dostępie do Usług w związku z prowadzonymi pracami konserwacyjnymi lub modernizacyjnymi. mPay dołoży wszelkich starań, aby przerwy, o których mowa w zdaniu poprzednim, były jak najkrótsze i jak najmniej uciążliwe dla Użytkowników.
- 1.7 O przerwie w dostępie do świadczonych Usług mPay informuje Użytkownika za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty e-mail wskazany w trakcie Rejestracji lub w formie komunikatu typu „PUSH” lub w Serwisie internetowym lub poprzez portale społecznościowe.
- 1.8 W przypadku zaistnienia awarii, która może spowodować czasowe utrudnienie w dostępie do Usług, mPay niezwłocznie informuje Użytkownika o awarii i przewidywanym czasie jej usunięcia poprzez zamieszczenie informacji na Serwisie internetowym. mPay dokłada wszelkich starań, aby awarie, o których mowa w zdaniu poprzednim, były jak najszybciej usunięte i jak najmniej uciążliwe dla Użytkowników
- 1.9 W trakcie obowiązywania Umowy Użytkownik ma możliwość zawarcia z mPay komplementarną do Umowy umowę ramową o świadczenie usług płatniczych, która wiązać się będzie z wydaniem na rzecz Użytkownika instrumentu płatniczego, otwarciem rachunku płatniczego, poszerzeniem zakresu usług oferowanych przez mPay oraz zwiększeniem funkcjonalności Aplikacji. Szczegółowe warunki takiej umowy określa „Regulamin Instrumentu Płatniczego mPay”, który publikowany jest w Serwisie internetowym.
- 1.10 Szczegółowe warunki innych usług świadczonych przez mPay, które nie zostały uregulowane w ramach Regulaminu, zostały określone w odrębnych regulaminach, dedykowanych dla tych usług.

## Rozdział 2. DEFINICJE

Pojęciom pisany w Regulaminie z wielkiej litery nadaje się następujące znaczenie, przy czym odniesienia do wyrażen w liczbie pojedynczej dotyczą także wyrażen w liczbie mnogiej i odwrotnie:



1. **Akceptant** – mPay lub inny podmiot będący stroną umowy z mPay, która pozwala Użytkownikowi nabywać towary lub usługi oferowane przez ten podmiot za pośrednictwem Aplikacji lub Serwisu internetowego;
2. **Aplikacja** – aplikacja mobilna udostępniana przez mPay, instalowana w telefonie komórkowym (smartphone) lub innym, kompatybilnym urządzeniu elektronicznym Użytkownika, za pośrednictwem której Użytkownik uzyskuje dostęp do Usług;
3. **Autoryzacja** – zgoda Użytkownika na wykonanie Płatności, która udzielana jest poprzez potwierdzenie zlecenia Płatności za pomocą Kodu mPIN, poprzez Identyfikację albo inny, dostępny dla Użytkownika sposób;
4. **DOK** lub **BOK** – Dział Obsługi Klienta w mPay. Aktualne dane i adresy kontaktowe oraz dni i godziny, w które DOK jest czynne dla Użytkowników, podawane są w Serwisie internetowym;
5. **Identyfikacja** – inny, niż Kod mPIN, sposób identyfikacji tożsamości Użytkownika, który umożliwia Autoryzację Płatności;
6. **Kod mPIN** – zdefiniowany przez Użytkownika w trakcie Rejestracji czterocyfrowy kod służący do Autoryzacji Płatności;
7. **Konto mPay** – indywidualne konto Użytkownika w systemie informatycznym mPay;
8. **mPay** – spółka pod firmą „mPay Spółka Akcyjna” z siedzibą w Warszawie (00-013) przy ul. Jasnej 1 lok. 421, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000172708, NIP: 5213258216, o kapitale zakładowym i wpłaconym w wysokości: 7 320 000 PLN;
9. **mPortmonetka** – instrument płatniczy, o którym mowa w art. 6 pkt. 11 Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U. 2017 poz. 2003 z późn. zm.), wydawany Użytkownikowi przez mPay w związku z zawarciem Umowy;
10. **mRachunek** – oznacza rachunek służący do ewidencjonowania środków pieniężnych udostępnionych przez Użytkownika do celów zlecenia Płatności z wykorzystaniem mPortmonetki;
11. **Płatność** – płatność za towary lub usługi nabywane od Akceptantów, dokonywana przez Użytkownika przy wykorzystaniu mPortmonetki lub karty płatniczej;
12. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Aplikacji mPay;
13. **Rejestracja** – proces, w którym za pośrednictwem Aplikacji lub Serwisu internetowego Użytkownik zakłada Konto mPay w systemie informatycznym mPay;
14. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do mPay, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usług świadczonych przez mPay;
15. **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez mPay, która dostępna jest pod adresem: [www.mpay.pl](http://www.mpay.pl) lub serwis internetowy dostępny pod adresem: [www.system.mpay.pl](http://www.system.mpay.pl);
16. **Tabela Opłat i Prowizji** lub **TOiP** – wykaz uwzględniający wszystkie opłaty lub prowizje pobierane od Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z Usług;
17. **Umowa** – umowa zawierana na czas nieokreślony pomiędzy Użytkownikiem i mPay, której przedmiotem jest świadczenie przez mPay Usług zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
18. **Usługi** – usługi świadczone przez mPay na rzecz Użytkownika na podstawie Regulaminu;
19. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która skutecznie ukończyła procedurę Rejestracji.



### Rozdział 3. PROCES REJESTRACJI I KONTO mPAY

- 3.1 Z Usług korzystać mogą wyłącznie Użytkownicy.
- 3.2 Użytkownikiem może zostać:
  - a) osoba fizyczna, która ukończyła 18 (osiemnaście) lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
  - b) osoba fizyczna, która ukończyła 13 (trzynaście) lat, ale nie ukończyła 18 (osiemnastu) lat i posiada co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, pod warunkiem potwierdzenia ważności Umowy przez przedstawiciela ustawowego tej osoby, na zasadach określonych w pkt 3.7 Regulaminu.
- 3.3 W trakcie Rejestracji osoba zainteresowana utworzeniem Konta mPay powinna podać następujące dane:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) adres poczty e-mail;
  - c) numer telefonu komórkowego.
- 3.4 Konto mPay zabezpieczone jest loginem i hasłem Użytkownika. W czasie Rejestracji przyszły Użytkownik samodzielnie ustala hasło dostępu do Konta mPay oraz Kod mPIN umożliwiającą Autoryzację Płatności.
- 3.5 Dane wymienione w pkt. 3.4 Regulaminu wraz z adresem poczty e-mail i numerem telefonu Użytkownika stanowią dane uwierzytelniające, które mają charakter poufny i nie mogą być udostępniane przez Użytkownika osobom nieuprawnionym.
- 3.6 Z chwilą Rejestracji, do której dochodzi w momencie otrzymania przez Użytkownika wiadomości e-mail, wysłanej przez mPay na wskazany przez niego w formularzu rejestracyjnym adres poczty elektronicznej, potwierdzającej ukończenie procedury Rejestracji, pomiędzy mPay a Użytkownikiem dochodzi do zawarcia Umowy, w ramach której mPay zakłada dla Użytkownika Konto mPay, tworzy mRachunek oraz wydaje na jego rzecz mPortmonetkę.
- 3.7 W przypadku osoby fizycznej, o której mowa w pkt. 3.2 b) Regulaminu, przedstawiciel ustawowy tej osoby powinien w możliwie najkrótszym czasie od momentu Rejestracji potwierdzić zawarcie Umowy przez Użytkownika. W tym celu, przedstawiciel ustawowy powinien niezwłocznie skontaktować się z BOK, który udzieli dalszych instrukcji, lub przedłożyć mPay stosowne oświadczenie w tym przedmiocie. mPay może wyznaczyć przedstawicielowi Użytkownika odpowiedni termin do potwierdzenia Umowy. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może sama potwierdzić Umowę po uzyskaniu pełnej zdolności do czynności prawnych.
- 3.8 Użytkownik może dodawać do Konta mPay posiadane karty płatnicze umożliwiające wykonywanie Płatności za usługi i produkty oferowane w Aplikacji (np. karta płatnicza Visa lub Mastercard). Z Kontem mPay mogą być powiązane również inne, o ile są dostępne, metody płatności, takie jak Wallet Masterpass od Mastercard, BLIK, Apple Pay czy Google Pay.
- 3.9 W ustawieniach Konta mPay Użytkownik może m.in. modyfikować sposób działania Aplikacji, dostosowywać proces Autoryzacji lub Identyfikacji i zmieniać język Aplikacji.
- 3.10 Za pośrednictwem Serwisu internetowego Użytkownik posiada dostęp do historii zrealizowanych Płatności.
- 3.11 Identyfikacja może polegać na zeskanowaniu charakterystycznych punktów odcisku palca Użytkownika za pomocą czytnika wbudowanego w urządzenie elektroniczne Użytkownika, na którym zainstalowana jest Aplikacja (dalej „Identyfikacja przy pomocy odcisku palca”) lub innym, dostępnym na danym urządzeniu elektronicznym Użytkownika sposobie identyfikacji jego tożsamości (np. system rozpoznawania twarzy). Użytkownik zostanie poinformowany



przez mPay o możliwości korzystania z Identyfikacji, w tym o sposobie aktywacji Identyfikacji w Aplikacji. W celu korzystania z Identyfikacji za pomocą odcisku palca niezbędna jest aktywacja tej funkcji w Aplikacji oraz posiadanie urządzenia elektronicznego umożliwiającego przeprowadzenie Identyfikacji za pomocą odcisku palca. Poprawnie przeprowadzona Identyfikacja może zastąpić Kod mPIN w procesie Autoryzacji Płatności.

3.12 W przypadku utraty hasła do Konta mPay lub Kodu mPIN, Użytkownik ma możliwość zwrócenia się do mPay o zmianę przedmiotowych danych, co jest możliwe za pośrednictwem Aplikacji, Serwisu internetowego lub poprzez kontakt z BOK.

3.13 W trakcie obowiązywania Umowy, na wniosek Użytkownika, mPay może stworzyć dla Użytkownika:

- a) dodatkowy mRachunek, dedykowany do zasileń kartowych (dalej „*mRachunek Kartowy*”),
- b) dodatkowy mRachunek, który umożliwia Użytkownikowi wykonywanie Płatności z tytułu np. wnoszenia opłat za parkowanie pojazdu w strefie płatnego parkowania lub zakup biletów komunikacji miejskiej na terenie danej gminy (dalej „*mRachunek Specjalny*”).

3.14 W trakcie obowiązywania Umowy i w ramach prowadzonej akcji promocyjnej, mPay może stworzyć dla Użytkownika dodatkowy mRachunek, który umożliwia Użytkownikowi wykonywanie Płatności z tytułu bardzo ograniczonego zakresu towarów lub usług (dalej „*mRachunek Promocyjny*”). mRachunek Promocyjny może mieć charakter czasowy, a środki na nim zgromadzone przepadają Użytkownikowi wraz z zakończeniem akcji promocyjnej lub usunięciem Konta mPay.

3.15 W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy w sposób określony w Regulaminie, mPay zobowiązuje się zamknąć Konto mPay utworzone dla tego Użytkownika oraz, pod warunkiem całkowitego wycofania środków pieniężnych przez Użytkownika, usunąć mRachunek (oraz inne rachunki, jeśli zostały stworzone przez mPay dla Użytkownika).

## Rozdział 4. ZASADY KORZYSTANIA Z APLIKACJI

4.1 W ramach korzystania z Aplikacji lub Serwisu internetowego zabronione jest podejmowanie jakichkolwiek działań, które powodują lub mogłyby powodować destabilizację prac Aplikacji, Serwisu internetowego lub systemów informatycznych wykorzystywanych przez mPay.

4.2 Użytkownik zobowiązany jest stosować się do zaleceń i rekomendacji mPay w zakresie bezpieczeństwa korzystania z urządzeń, na których zainstalowana jest Aplikacja lub z którego Użytkownik korzysta z Serwisu internetowego, oraz zasad korzystania z Konta mPay.

4.3 Zaleca się, aby Użytkownik:

- a) regularnie sprawdzał i weryfikował, pod względem bezpieczeństwa środowisko pracy urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja lub, z którego korzysta z Serwisu internetowego;
- b) stosował podstawowe zabezpieczenia urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja, a w szczególności:
  - aktualizował na bieżąco oprogramowanie antywirusowe i systemowe wykorzystywane na takim urządzeniu;
  - stosował hasła lub inne metody zapobiegające dostępowi do takiego urządzenia przez osoby nieuprawnione;
  - nie udostępniał takiego urządzenia lub Konta mPay osobom nieuprawnionym;
  - na bieżąco czyścił historię, rejestry oraz pliki *cookies* z takiego urządzenia; oraz
  - nie używał na takim urządzeniu funkcji automatycznego zapamiętywania danych uwierzytelniających, które umożliwiają dostęp do Aplikacji i Konta mPay.



- 4.4 Wszelkie problemy techniczne związane z funkcjonowaniem Aplikacji lub Konta mPay Użytkownicy mogą zgłaszać do BOK.

## Rozdział 5. AKCEPTANCI

- 5.1 Warunki współpracy pomiędzy Użytkownikiem i Akceptantami niebędącym mPay, w szczególności zasady rozwiązania pomiędzy nimi umowy, reklamowania lub zwrotu towarów lub usług nabywanych przez Użytkownika od takiego Akceptanta, regulowane są na podstawie odrębnej umowy zawieranej pomiędzy Użytkownikiem a Akceptantem niebędącym mPay.
- 5.2 mPay nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez innego Akceptanta umowy, o której mowa w pkt 5.1. Regulaminu, jak również odmowę przyjęcia przez niego Płatności.

## Rozdział 6. FINANSOWANIE I ZASILENIE mRACHUNKÓW

- 6.1 Płatności z wykorzystaniem mPortmonetki dokonywane są w ciężar środków pieniężnych udostępnionych mPay przez Użytkownika (dalej „zasilenie” lub „doładowanie”). Środki, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, podlegają ewidencji w ramach mRachunku, mRachunku Kartowego lub mRachunku Specjalnego.
- 6.2 Udostępnienie środków dla potrzeb Płatności możliwe jest poprzez doładowanie mRachunku w jeden z następujących sposobów:
- a) przelewem z rachunku płatniczego posiadanego przez Użytkownika u innego dostawcy usług płatniczych;
  - b) za pośrednictwem agenta rozliczeniowego, z którym mPay posiada zawartą umowę.
- 6.3 Użytkownik ma możliwość udostępniania środków pieniężnych na potrzeby Płatności z wykorzystaniem posiadanej karty płatniczej. Z chwilą potwierdzenia w Aplikacji lub w Serwisie internetowym transferu środków pieniężnych, we wskazanej przez Użytkownika kwocie, z tej karty tworzony jest dla Użytkownika mRachunek Kartowy, na który następuje zasilenie środków. Użytkownik może mieć tylko jeden mRachunek Kartowy.
- 6.4 Na zasadach określonych w pkt. 6.2 Regulaminu, które stosuje się odpowiednio, Użytkownik może doładowywać środki pieniężne na mRachunek Specjalny. Użytkownik może również doładować mRachunek Specjalny poprzez transfer środków zgromadzonych na swoim mRachunku.
- 6.5 mRachunek Promocyjny jest doładowywany wyłącznie przez mPay i nie może zostać zasilony przez Użytkownika. Środki pieniężne udostępnione Użytkownikowi przez mPay podlegają ewidencji w ramach mRachunku Promocyjnego. Użytkownik może zlecać Płatności z wykorzystaniem mRachunku Promocyjnego pod warunkiem, iż posiada na nim środki pieniężne w wystarczającej wysokości.
- 6.6 Doładowania mogą być dokonywane przez Użytkownika lub przedstawiciela ustawowego Użytkownika oraz wyłącznie w celu dokonywania Płatności przez tego Użytkownika.
- 6.7 Środki pieniężne, będące przedmiotem zasilenia, nie mogą pochodzić z czynu zabronionego lub innego nielegalnego źródła.
- 6.8 Jeśli dane towarzyszące transferowi środków pieniężnych otrzymanemu przez mPay nie pozwalają na przypisanie ich do konkretnego Użytkownika, bez względu na rodzaj i ilość nieprawidłowych lub brakujących danych, mPay zastrzega sobie prawo do odrzucenia takiego doładowania, zwracając je do dostawcy usług płatniczych płatnika, przy jednoczesnym potrąceniu kosztów związanych z takim odrzuceniem, jeżeli zostały poniesione przez mPay.



- 6.9 W przypadku powzięcia przez mPay wątpliwości względem dokonywanych przez Użytkownika doładowań, Użytkownik, na wezwanie mPay, obowiązany jest do wyjaśnienia zidentyfikowanych nieprawidłowości, w tym przedłożenia dokumentów lub wyjaśnień odnośnie powziętych wątpliwości lub wskazujących na źródło pochodzenia środków pieniężnych będących przedmiotem zasilenia.
- 6.10 Naruszenie przez Użytkownika obowiązku, o którym mowa w pkt 6.9 Regulaminu, może skutkować poinformowaniem o całym zdarzeniu właściwych organów uprawnionych do ścigania przestępstw.
- 6.11 W czasie obowiązywania Umowy Użytkownik może w każdej chwili wycofać środki zgromadzone na mRachunku, mRachunku Kartowym lub mRachunku Specjalnym (dalej łącznie zwane „mRachunkami”).
- 6.12 W celu wycofania środków z mRachunków, Użytkownik powinien:
- zweryfikować swoją tożsamość w trybie i na zasadach opisanych w „Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay” albo
  - usunąć Konto mPay, zgodnie z procedurą opisaną w pkt. 11.9-11.10 Regulaminu.

## Rozdział 7. OPŁATY I PROWIZJE

- 7.1 mPay pobiera od Użytkownika wynagrodzenie z tytułu świadczonych przez siebie Usług w postaci opłat lub prowizji zgodnie z aktualną Tabelą Opłat i Prowizji.
- 7.2 Tabela Opłat i Prowizji stanowi integralną część Regulaminu i publikowana jest w Serwisie internetowym.
- 7.3 Opłaty lub prowizje należne mPay potrącane są z salda środków dostępnych na mRachunku, mRachunku Kartowym lub mRachunku Specjalnym. Naliczone i pobrane od Użytkownika opłaty lub prowizje podlegają ewidencjonowaniu w ramach mRachunku, z którego zostały pobrane.
- 7.4 mPay nie pobiera od Użytkownika opłat z tytułu korzystania przez Użytkownika ze środków porozumiewania się na odległość w związku z korzystaniem z Aplikacji lub Serwisu internetowego.
- 7.5 Użytkownik może być obowiązany do wniesienia stosownych opłat innym podmiotom, według taryfy udostępnianej przez konkretnego dostawcę usług płatniczych, przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub dostawcę sieci Internet.

## Rozdział 8. REALIZACJA PŁATNOŚCI

- 8.1 Możliwość zlecenia Płatności przez Użytkownika uzależniona jest od posiadania na danym mRachunku wystarczającej ilości środków pieniężnych lub skorzystania z karty płatniczej Użytkownika, na której posiada środki w wysokości umożliwiającej wykonanie Płatności.
- 8.2 Użytkownicy posiadają możliwość wykonywania Płatności wyłącznie na rzecz Akceptantów.
- 8.3 Maksymalne limity poszczególnych Płatności określone zostały w ramach Załącznika nr 1 do Regulaminu.
- 8.4 W celu wykonania Płatności Użytkownik obowiązany jest do dokonania jej Autoryzacji, z zastrzeżeniem pkt. 8.8 Regulaminu.
- 8.5 Pięciokrotne wprowadzenie błędnego Kodu mPIN lub pięciokrotna nieudana próba Identyfikacji Użytkownika, następujące bezpośrednio po sobie i bez względu na odstęp czasowy pomiędzy nimi, powoduje blokadę kodu mPIN. Użytkownik ma możliwość zmiany Kodu mPIN lub hasła dostępu do Konta mPay zgodnie z procedurą opisaną w pkt. 3.12 Regulaminu.



- 8.6 Autoryzacja Płatności przez Użytkownika jest jednoznaczna z wyrażeniem przez niego zgody na wykonanie takiej Płatności i poniesienie jej kosztów, pobieranych przez mPay w wysokości zgodnej z TOiP.
- 8.7 W przypadku Płatności do kwoty zdefiniowanej przez Użytkownika, z zastrzeżeniem ograniczeń w ich wysokości określonych w Załączniku nr 1 do Regulaminu, Użytkownik może samodzielnie, w ramach funkcjonalności Aplikacji mPay, znieść wymóg podawania Kodu mPIN lub Identyfikacji w celu Autoryzacji Płatności.
- 8.8 mPay odmawia wykonania Płatności, których realizacja została zlecona w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu, w tym zawierających niepełne informacje, które uniemożliwiają wykonanie Płatności, lub budzą wątpliwości, co do ich legalności. mPay nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika w związku z odmową wykonania Płatności z przyczyn, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
- 8.9 W szczególności mPay może odmówić wykonania Płatności w przypadku:
- a) powtarzających się i nieuzasadnionych Reklamacji Płatności zgłaszanych przez Użytkownika;
  - b) korzystania z Płatności w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
  - c) uzasadnionego podejrzenia nieuprawnionego użycia numeru telefonu komórkowego lub innych danych Użytkownika, które został wykorzystane do założenia Konta mPay.
- 8.10 mPay na bieżąco przekazuje Użytkownikowi informacje o wykonanych Płatnościach oraz pobranych opłatach lub prowizjach za pośrednictwem Aplikacji lub Serwisu internetowego.
- 8.11 W przypadku powzięcia przez mPay wątpliwości względem dokonywanych przez Użytkownika Płatności, na wezwanie mPay Użytkownik zobowiązany jest do wyjaśnienia zidentyfikowanych nieprawidłowości, w tym przedłożenia dokumentów lub wyjaśnień wskazujących na cel zgłaszanych do realizacji Płatności.
- 8.12 Naruszenie przez Użytkownika obowiązku, o którym mowa w pkt 8.11 Regulaminu, może skutkować poinformowaniem o całym zdarzeniu organów uprawnionych do ścigania przestępstw.

## Rozdział 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE

- 9.1 Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Usług świadczonych przez mPay, w tym z Aplikacji i Konta mPay, stosownie do zasad wynikających z postanowień Regulaminu, powszechnie obowiązujących przepisów prawa, jak również zasad współżycia społecznego.
- 9.2 Od momentu zawarcia Umowy Użytkownik zobowiązany jest do zapobiegania naruszeniom indywidualnych zabezpieczeń Konta mPay, w tym do bezpiecznego przechowywania swojego urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja, przechowywane lub zapisane są hasła dostępu do Konta mPay lub Kod mPIN, oraz nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym.
- 9.3 Użytkownik zobowiązany jest do ochrony swoich danych uwierzytelniających, w szczególności Kodu mPIN, w taki sposób, aby uniemożliwić dostęp do nich osobom nieuprawnionym.
- 9.4 W przypadku ujawnienia lub podejrzenia ujawnienia osobom nieuprawnionym danych, o których mowa w pkt 9.2 Regulaminu, Użytkownik powinien samodzielnie podjąć działania zmierzające do zmiany danych umożliwiających dostęp do Konta mPay lub kontaktując się z BOK zlecić blokadę dostępu do Konta mPay.
- 9.5 W przypadku stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia, naruszenia indywidualnych zabezpieczeń lub innego nieuprawnionego użycia Konta mPay (np. poprzez wejście przez osobę nieuprawnioną w posiadanie loginu i hasła umożliwiającego dostęp do Konta mPay lub



- urządzenia, na którym zainstalowana jest Aplikacja), Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia mPay takich okoliczności poprzez kontakt z BOK.
- 9.6 mPay nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Użytkownika środków pieniężnych zgromadzonych na mRachunkach w przypadku, gdy zmiana hasła do Konta mPay zostanie zainicjowana i link do zmiany hasła do Konta mPay zostanie wysłany na adres poczty elektronicznej skonfigurowanej z utraconym przez Użytkownika urządzeniem, na którym zainstalowana jest Aplikacja i automatycznie odbierana jest poczta przychodząca, która umożliwi zapoznanie się z treścią wiadomości e-mail przez osoby nieuprawnione lub gdy zmiana Kodu mPIN będzie dokonana przez osobę nieuprawnioną.
- 9.7 mPay ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w granicach i na zasadach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 9.8 mPay nie ponosi odpowiedzialności z tytułu wykonania Umowy w związku z działaniami podejmowanymi przez Użytkownika, które stanowią naruszenie Regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- 9.9 W związku z powzięciem przez Użytkownika zastrzeżeń, co do świadczonych przez mPay Usług na podstawie zawartej Umowy, Użytkownik posiada możliwość zgłoszenia Reklamacji.
- 9.10 Użytkownik posiada możliwość zgłoszenia Reklamacji w formie:
- pisemnej – osobiście w siedzibie mPay (ul. Jasna 1 lok. 421, 00-013 Warszawa) lub przesyłką pocztową na adres siedziby mPay;
  - ustnej - osobiście w siedzibie mPay lub telefonicznie na numer BOK;
  - elektronicznej – na adres BOK.
- 9.11 Reklamacja musi zawierać co najmniej:
- imię i nazwisko Użytkownika;
  - dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację reklamowanej Płatności/zdarzenia;
  - adres Użytkownika wskazany do korespondencji z mPay w zakresie procesu Reklamacji. Na wniosek Użytkownika korespondencja z mPay może odbywać się przy wykorzystaniu korespondencji elektronicznej;
  - przedmiot Reklamacji.
- 9.12 W przypadku braku kompletności informacji, o których mowa w pkt 9.11 Regulaminu, mPay zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Użytkownika o uzupełnienie Reklamacji.
- 9.13 W momencie przyjęcia kompletnej Reklamacji mPay potwierdza Użytkownikowi wpływ Reklamacji. Na żądanie Użytkownika potwierdzenia dokonuje się w formie pisemnej lub innej formie, ustalonej z Użytkownikiem.
- 9.14 mPay udziela odpowiedzi na Reklamację w terminie 15 (piętnastu) dni roboczych od dnia otrzymania kompletnej Reklamacji.
- 9.15 W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie Użytkownikowi odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 9.12 Regulaminu, mPay powiadamia Użytkownika o konieczności ustalenia dodatkowych okoliczności, które stoją na przeszkodzie terminowego rozpatrzenia Reklamacji. W przypadku zaistnienia zdarzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, mPay rozpatruje Reklamację i przesyła Użytkownikowi odpowiedź w terminie 35 (trzydziestu pięciu) dni roboczych od dnia otrzymania kompletnej Reklamacji.
- 9.16 Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 9.12 i 9.13 Regulaminu, wystarczające jest wysłanie, w formie elektronicznej lub pisemnej, do Użytkownika odpowiedzi w ostatnim dniu tych terminów.
- 9.17 O rozpatrzeniu Reklamacji Użytkownik zostaje poinformowany pisemnie w postaci papierowej lub elektronicznej, jeżeli taki sposób komunikacji został przez Użytkownika wybrany.





- 9.18 W przypadku Użytkowników będących konsumentami mają oni również prawo do wystąpienia do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta z wnioskiem o udzielenie bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie wyniku rozpatrzonej przez mPay Reklamacji (szczegółowe informacje dotyczące polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <http://www.polubowne.uokik.gov.pl/> lub każdej ją zastępującej).
- 9.19 W przypadku dokonywania przez Użytkowników Płatności przy wykorzystaniu kart płatniczych, mPay może w stosownym zakresie pośredniczyć w procesie Reklamacji i zwrotu kwot dokonanych Płatności. W przypadkach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, zakres informacji koniecznych do zgłoszenia Reklamacji określone są przez wydawcę karty płatniczej (np. bank). Dokładane zasady zgłaszania Reklamacji i dokonywania zwrotów Płatności wykonanych z wykorzystaniem kart płatniczych określa umowa zawarta przez Użytkownika z wydawcą takiej karty.

## **Rozdział 10. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

- 10.1 Serwis internetowy i wszystkie aplikacje udostępniane Użytkownikowi, w tym Aplikacja, w szczególności ich kompozycja, grafiki, logotypy, treści oraz ich układy stanowią przedmiot ochrony praw wyłącznych przysługujących mPay.
- 10.2 Wykorzystywane przez mPay oprogramowanie aplikacji, w tym Aplikacji, oraz ich aktualizacje wraz z kodem źródłowym stanowią przedmiot praw autorskich przysługujących mPay.
- 10.3 Użytkownik, w przypadku istnienia takiej funkcjonalności w ramach Serwisu internetowego lub Aplikacji, może pobrać udostępnione przez mPay materiały wyłącznie dla osobistego użytku, który nie ma charakteru komercyjnego.
- 10.4 Pobieranie lub zainstalowanie Aplikacji nie powoduje nabycia przez Użytkownika prawa własności do Aplikacji. mPay od chwili zainstalowania Aplikacji lub jej aktualizacji udziela Użytkownikowi nieodpłatnej, niewyłącznej, niezbywalnej i nieograniczonej terytorialnie licencji na korzystanie z Aplikacji na urządzeniu Użytkownika, w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z Aplikacji i udostępnianych w jej ramach funkcjonalności. Licencja zostaje udzielona Użytkownikowi przez mPay wyłącznie na czas korzystania z Usług świadczonych z wykorzystaniem Aplikacji.
- 10.5 Udzielana Użytkownikowi licencja obejmuje następujące pola eksploatacji:
- a) pobranie Aplikacji;
  - b) pobranie aktualizacji do Aplikacji;
  - c) zainstalowanie Aplikacji na urządzeniu Użytkownika;
  - d) korzystanie z Aplikacji na urządzeniu Użytkownika zgodnie z funkcjonalnościami Aplikacji.
- 10.6 Zabronione jest podejmowanie przez Użytkownika jakichkolwiek działań, które wykraczają poza zakres udzielonej przez mPay licencji. W szczególności zakazane jest:
- a) podejmowanie prób dekompilacji, dezasemblacji lub innych działań zmierzających do zmiany kodu źródłowego oprogramowania Aplikacji, ingerowania w treść kodu źródłowego oraz wprowadzania jakichkolwiek zmian do Aplikacji, których zakres byłby niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
  - b) korzystanie z Aplikacji w sposób naruszający treść Regulaminu
  - c) upoważnianie innych podmiotów do korzystania z Aplikacji;
  - d) oddawanie w najem, sprzedaż lub kopiowanie Aplikacji.



10.7 Naruszenie zasad korzystania z Aplikacji, w tym warunków udzielonej licencji, może spowodować zablokowanie Użytkownikowi dostępu do Aplikacji oraz wypowiedzenia przez mPay Umowy zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, co nie wyklucza podjęcia przez mPay wszelkich zmierzających do wyciągnięcia konsekwencji prawnych od Użytkownika dopuszczającego się naruszenia.

## Rozdział 11. ZAKOŃCZENIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY

11.1 Użytkownik może w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym wypowiedzieć Umowę zawartą z mPay.

11.2 mPay może rozwiązać Umowę za 1-miesięcznym (jednomiesięcznym) okresem wypowiedzenia, w przypadku:

- a) naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu;
- b) wydania wobec mPay prawomocnej decyzji lub orzeczenia zakazującego prowadzenia przez mPay działalności gospodarczej;
- c) wejścia w życie przepisów prawa, których skutkiem jest konieczność zaprzestania prowadzenia wykonywanej przez mPay działalności gospodarczej;
- d) wejścia w życie przepisów prawa wprowadzających konieczność wypowiedzenia przez mPay Umowy.

11.3 mPay zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:

- a) popełnienia przez Użytkownika przestępstwa przy wykorzystaniu Aplikacji lub Serwisu internetowego;
- b) korzystania przez Użytkownika z Aplikacji lub Serwisu internetowego w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- c) naruszenia przez Użytkownika pkt. 6.10 lub 8.11 Regulaminu.

11.4 Wypowiedzenie Umowy przez którąkolwiek ze Stron może nastąpić:

- a) w formie pisemnej albo
- b) na innym trwałym nośniku informacji (w szczególności Użytkownik może wypowiedzieć Umowę przesyłając na adres poczty elektronicznej BOK skan podpisanego przez siebie oświadczenia w przedmiocie wypowiedzenia Umowy).

11.5 Użytkownik może wypowiedzieć Umowę w drodze usunięcia Konta mPay, co może uczynić samodzielnie za pośrednictwem Serwisu internetowego. Potwierdzenie usunięcia Konta mPay zostanie wysłane przez mPay na adres poczty e-mail Użytkownika podany w procesie Rejestracji. Na odrębny wniosek Użytkownika, zgłoszony z adresu poczty e-mail Użytkownika podanego podczas Rejestracji, mPay prześle potwierdzenie wypowiedzenia Umowy, dokonanego w sposób określony w zdaniu poprzednim, w formie pisemnej na adres Użytkownika podany w treści przesyłanej przez niego wiadomości z wnioskiem.

11.6 W przypadku wypowiedzenia Umowy w trybie, o którym mowa w pkt. 11.2 Regulaminu, Użytkownik ma obowiązek wycofać środki zgromadzone na mRachunkach najpóźniej do momentu upływu okresu wypowiedzenia Umowy.

11.7 Jeśli wypowiedzenie Umowy nastąpiło w trybie, o którym mowa w pkt. 11.3 Regulaminu, mPay, w przypadkach prawem przewidzianych, blokuje środki zgromadzone na mRachunkach i zawiadamia odpowiednie organy albo wyznacza Użytkownikowi odpowiedni termin na wycofanie środków z mRachunków.

11.8 W przypadku rozwiązania albo wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika, Użytkownik, który dokonał zasilenia mRachunku w sposób, o którym mowa w pkt. 6.2 a) Regulaminu i posiada na mRachunku środki pieniężne, może złożyć mPay dyspozycję wycofania środków



zgrupowanych na mRachunku za pośrednictwem Serwisu internetowego (poprzez wybór „Usun konto”). Zwrot srodkow pienieznych Uzytkownika nastepuje na rachunek platniczy, z ktorego nastapilo ostatnie zasilenie w sposob, o ktorym mowa w pkt. 6.2 a) Regulaminu, pod warunkiem, iz dane Uzytkownika beda zbiezne z danymi platnika, ktory dokonat tego zasilenia. Za wycofanie srodkow i usuniecie Konta mPay moga zostac naliczone opłaty zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.

11.9 W przypadku rozwiazania albo wypowiedzenia Umowy przez Uzytkownika:

- a) gdy Uzytkownik dokonat zasilenia mRachunku mPay w sposob wskazany w pkt. 6.2 b) Regulaminu lub dokonat zasilenia srodkow pienieznych z wykorzystaniem karty platniczej na mRachunek Kartowy i niemozliwe jest ustalenie przez mPay wlasciwego numeru rachunku platniczego Uzytkownika, na ktory maja zostac wycofane pozostale srodki pieniezne albo
- b) gdy Uzytkownik chce wskazac inny rachunek platniczy, ktorego jest posiadaczem i na ktory maja zostac wycofane pozostale srodki pieniezne Uzytkownika zgromadzone na mRachunkach,

w celu wycofania srodkow pienieznych Uzytkownik jest zobowiazany dokonac przelewu weryfikacyjnego na dowolna kwote z rachunku platniczego, ktorego jest posiadaczem i na ktory ma nastapic zwrot srodkow zgromadzonych na mRachunkach, na mRachunek, ktory podawany jest w Aplikacji lub w Serwisie internetowym. Niezwlocznie po pozytywnej weryfikacji tozsamosci Uzytkownika, srodki zgromadzone na mRachunkach, po potrąceniu naleznych mPay opłat zgodnych z Tabelą Opłat i Prowizji, zostana zwrócone Uzytkownikowi na wlasciwy rachunek platniczy.

11.10 Uzytkownik, ktory dokonat zasilenia przy uzyciu karty platniczej na mRachunek Kartowy, moze zlozyc dyspozycje wycofania srodkow zgromadzonych na mRachunku Kartowym za pośrednictwem Serwisu internetowego. Zwrot srodkow platniczych nastepuje wylacznie do wysokosci ostatniej wpłaty zasilajacej mRachunek Kartowy na rachunek platniczy, do ktorego zostala wydana karta platnicza Uzytkownika. W celu wycofania pozostalych srodkow pienieznych zgromadzonych na mRachunku Kartowym, Uzytkownik postepuje zgodnie z pkt. 11.9 Regulaminu, ktory stosuje sie odpowiednio.

11.11 Wycofanie srodkow pienieznych zgromadzonych na mRachunku Specjalnym odbywa sie na zasadach okreslonych w pkt. 11.9 Regulaminu, ktore stosuje sie odpowiednio, z zastrzezeniem, iz opłaty nalezne mPay, jezeli obowiazuja, sa wskazane w Tabeli Opłat i Prowizji.

11.12 Uzytkownik nie ma mozliwosci wycofania srodkow pienieznych zgromadzonych na mRachunku Promocyjnym.

11.13 W przypadku braku wycofania srodkow pienieznych zgromadzonych na mRachunkach przez Uzytkownika lub niemoznosci ustalenia przez mPay rachunku platniczego Uzytkownika, na ktory moga zostac zwrócone srodki pieniezne Uzytkownika z mRachunkow, w terminie 6 (sześciu) miesiacy od momentu zakonczenia obowiazywania Umowy, mPay, po pobraniu wszystkich naleznych opłat i prowizji, przekazuje srodki pieniezne Uzytkownika zgromadzone na mRachunkach na odrębny, nieoprocentowany, indywidualny rachunek techniczny prowadzony przez bank. Od momentu przekazania srodkow pienieznych Uzytkownika na rachunek techniczny, o ktorym mowa w zdaniu poprzednim, mPay bedzie pobierac okresowo, w odstepach miesiecznych, opłate zgodna z Tabelą Opłat i Prowizji, w cięzar srodkow Uzytkownika zgromadzonych na tym rachunku do momentu wyczerpania salda srodkow na tym rachunku lub skutecznego wycofania srodkow przez Uzytkownika.

11.14 Uzytkownik bedacy konsumentem, ktory zawarł z mPay Umowe na odleglosc, ma prawo odstapic od niej bez podania przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2017 poz.



683 z późn. zm.). Do zachowania terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, wystarczające jest wysłanie pocztą tradycyjną podpisanego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w ostatnim dniu tego terminu. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu. W przypadku odstąpienia od Umowy uważana jest ona za niezawartą, co jednak nie pozbawia mPay prawa do żądania zapłaty za usługi, które faktycznie zostały wykonane, zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z prawa odstąpienia od Umowy wysokość prowizji lub opłat naliczanych rocznie lub miesięcznie pobrana zostanie w wysokości proporcjonalnej do okresu obowiązywania Umowy.

## **Rozdział 12. ZMIANA REGULAMINU**

- 12.1 Użytkownik ma możliwość zapoznania się z aktualną treścią Regulaminu w Serwisie internetowym.
- 12.2 mPay informuje Użytkownika o każdej zmianie Regulaminu poprzez:
  - a) wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji lub
  - b) wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji lub
  - c) wiadomość typu „PUSH” wysłaną do Aplikacji zainstalowanej przez Użytkownika.
- 12.3 mPay udostępnia informację o zmianie Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji również za pośrednictwem Serwisu internetowego.
- 12.4 mPay informuje Użytkownika o planowanej zmianie Regulaminu nie później niż na 1 (jeden) miesiąc przed proponowaną datą wejścia w życie zmian w treści Regulaminu.
- 12.5 Jeśli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Użytkownik nie złożył pisemnego sprzeciwu wobec zmian Regulaminu, uznaje się je za przyjęte.
- 12.6 Użytkownik ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian Regulaminu, wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Użytkownika o planowanej zmianie, nie później jednak do dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
- 12.7 W przypadku, gdy Użytkownik złoży pisemny sprzeciw wobec zmian Regulaminu i nie dokona wypowiedzenia Umowy, wówczas Umowa wygasa w dniu poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia przez Użytkownika dodatkowych opłat z tego tytułu.

## **Rozdział 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- 13.1 Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Użytkownikiem a mPay jest prawo polskie.
- 13.2 Płatności dokonywane są wyłącznie w walucie polskiej (złoty – PLN).
- 13.3 Wszelkie spory wynikające z zawartej Umowy rozstrzygane będą przez miejscowo właściwy sąd powszechny, ustalony na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. 2018 poz. 1360, ze zm.).
- 13.4 Umowa zawierana jest w języku polskim. Podstawowym językiem wykorzystywanym w ramach Aplikacji, w tym w ramach kontaktu pomiędzy Użytkownikiem a mPay, jest język polski. Użytkownik wyłącznie w ramach korzystania z Aplikacji posiada możliwość zmiany języka zgodnie z udostępnianymi funkcjonalnościami.



Załącznik nr 1 do Regulaminu Aplikacji mPay

**LIMITY DOKONYWANYCH PŁATNOŚCI  
Z WYKORZYSTANIEM mPORTMONETKI**

Maksymalna wartość pojedynczej Płatności	1.000,00 PLN
Maksymalny limit środków zgromadzonych na mRachunkach	5.000,00 PLN
Maksymalna wartość pojedynczego zasilenia mRachunków za pośrednictwem Internetu	2.500,00 PLN
Maksymalny limit pojedynczej Płatności, dla której nie jest wymagana Autoryzacja lub Identyfikacja	50,00 PLN



Załącznik nr 2 do Regulaminu Aplikacji mPay

## WZÓR FORMULARZA ODSZTAPIENIA OD UMOWY

.....

(miejscowość, data)

.....

(imię i nazwisko Użytkownika)

.....

(adres korespondencyjny Użytkownika)

Do:

mPay S.A.

ul. Jasna 1 lok. 421

00- 013 Warszawa

## OŚWIADCZENIE O ODSZTAPIENIU OD UMOWY

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym informuję, iż odstępuję od umowy świadczenia przez mPay następującej usługi/usług..... . Umowa została zawarta dnia

..... r.

.....

(czytelny podpis Użytkownika)