



# Regulamin Aplikacji mPay

dla Użytkowników zarejestrowanych w Systemie mPay od 16 maja 2023 roku

## Rozdział 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Niniejszy Regulamin określa ogólne zasady korzystania z Usług, w tym korzystania z Aplikacji, tworzenia Konta mPay oraz wydawania i korzystania przez Użytkownika z mPortmonetki. Szczegółowe zasady korzystania z dodatkowych usług świadczonych przez mPay mogą określać odrębne regulaminy, z którymi Użytkownik powinien zapoznać się przed rozpoczęciem korzystania z danej usługi.
- 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. Użytkownik może korzystać z Serwisu internetowego lub Aplikacji po spełnieniu następujących, niezbędnych do współpracy z Systemem mPay, minimalnych wymagań technicznych: posiadanie urządzenia elektronicznego, w szczególności takiego jak komputer, telefon, inne urządzenie mobilne, z dostępem do Internetu wraz z zainstalowanym na tym urządzeniu aktualnym system operacyjnym i najnowszą wersją przeglądarki internetowej. W celu komunikowania się z Systemem mPay Użytkownik powinien korzystać z systemu operacyjnego Apple OS X lub Windows (w przypadku korzystania z Serwisu internetowego) albo systemu operacyjnego iOS lub Android (w przypadku korzystania z Aplikacji). Ponadto Użytkownik powinien mieć włączoną obsługę ciasteczek (*cookies*) oraz włączoną obsługę JavaScript. Konfiguracja sprzętowa urządzenia powinna spełniać minimalne wymagania określone przez producenta systemu operacyjnego oraz przeglądarki.
- 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

mPay SA z siedzibą w Warszawie I ul. Jasna 1 lok. 421 I 00-013 Warszawa  
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie I KRS: 0000172708 I NIP: 5213258216  
Usługi związane z Płatnościami świadczone są przez mPay na podstawie art. 6 pkt 11 lit. UUP  
(instrument płatniczy ograniczonej sieci)



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 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 wielką literą 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, udzielana poprzez potwierdzenie zlecenia Płatności na Zaufanym Urządzeniu Użytkownika za pomocą Kodu mPIN, poprzez Identyfikację albo inny, dostępny dla Użytkownika sposób;
4. **Club mPay** – program aktywizujący, dostępny dla Użytkowników korzystających z Konta mPay w wersji premium lub spełniających inne warunki określone przez mPay. Zasady funkcjonowania Clubu mPay określa odrębny regulamin;
5. **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;
6. **Identyfikacja** – inny, niż Kod mPIN, sposób identyfikacji tożsamości Użytkownika, który umożliwia Autoryzację Płatności;
7. **Kod mPIN** – zdefiniowany przez Użytkownika w trakcie Rejestracji czterocyfrowy kod służący do Autoryzacji Płatności;
8. **Konto mPay** – indywidualne konto Użytkownika w Systemie mPay. W mPay wyróżnia się Konto mPay w wersji podstawowej oraz Konto mPay w wersji premium, które funkcjonują na zasadach opisanych w Regulaminie, w szczególności w Załączniku nr 3 do Regulaminu;
9. **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, infolinia:



- +48 34 390 55 57, adres e-mail: bok@mpay.com.pl. Usługi związane z wykonywaniem Płatności przy użyciu mPortmonetki świadczone są przez mPay na podstawie art. 6 pkt.11 lit. b UUP (ograniczona sieć). mPay jest wpisany do prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego rejestru podmiotów prowadzących działalność określoną w art. 6 pkt 11 UUP (tzw. Limited Network) pod numerem LN3/2020. Link do rejestru: <https://e-rup.knf.gov.pl/>;
10. **mPortmonetka** – instrument płatniczy, o którym mowa w art. 6 pkt. 11 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, wydawany Użytkownikowi przez mPay w związku z zawarciem Umowy;
  11. **mRachunek** – oznacza rachunek służący do ewidencjonowania środków pieniężnych udostępnionych przez Użytkownika do celów zlecenia Płatności z wykorzystaniem mPortmonetki;
  12. **mVoucher** – mVoucher w rozumieniu *Regulaminu mVoucher*;
  13. **mTicket Premium** – bilet mPay, który pozwala Użytkownikowi na korzystanie z Konta mPay w wersji premium;
  14. **Płatność** – płatność za towary lub usługi nabywane od Akceptantów, dokonywana przez Użytkownika przy wykorzystaniu dostępnych w Aplikacji rozwiązań płatniczych;
  15. **Regulamin** – niniejszy *Regulamin Aplikacji mPay*;
  16. **Rejestracja** – proces, w którym za pośrednictwem Aplikacji lub Serwisu internetowego Użytkownik zakłada Konto mPay w systemie informatycznym mPay;
  17. **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do mPay, w którym Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące Usług świadczonych przez mPay;
  18. **RP** – Rzeczpospolita Polska;
  19. **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);
  20. **System mPay** – system informatyczny, którego administratorem jest mPay, za pośrednictwem którego na rzecz Użytkownika świadczone są Usługi na podstawie Regulaminu, w szczególności polegające na wykonywaniu Płatności przy użyciu mPortmonetki;
  21. **Tabela Opłat i Prowizji** lub **TOiP** – wykaz uwzględniający wszystkie opłaty lub prowizje pobierane przez mPay od Użytkownika w związku z korzystaniem przez niego z Usług;
  22. **Umowa** – umowa zawierana na czas nieokreślony pomiędzy Użytkownikiem i mPay, której przedmiotem jest świadczenie przez mPay Usług zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
  23. **Usługi** – usługi świadczone przez mPay na rzecz Użytkownika na podstawie Regulaminu;
  24. **UUP** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych;
  25. **Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która skutecznie ukończyła procedurę Rejestracji.
  26. **Wallet Mastercard od Mastercard** - usługa typu portfel elektroniczny oferowana przez Mastercard Europe SA (oraz jej jednostki zależne i powiązane), która umożliwia przechowywanie w formie elektronicznej danych dotyczących konta, płatności, wysyłki oraz informacje na temat programów lojalnościowych w jednym, dogodnym miejscu;
  27. **Zaufane urządzenie** – urządzenie lub oprogramowanie (przeglądarka internetowa), które Użytkownik uznaje za bezpieczne, które spełnia wymogi bezpieczeństwa określone w Regulaminie oraz za pomocą którego następować będzie logowanie do Konta mPay. Użytkownik dodaje urządzenie do zaufanych w momencie aktywacji Aplikacji lub pierwszego



logowania do Serwisu internetowego na danym urządzeniu. Użytkownik może modyfikować listę urządzeń zaufanych, przy czym dla korzystania z Konta mPay wymagane jest posiadanie co najmniej jednego Zaufanego urządzenia.

### 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 umożliwiający 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, Google Pay, Twisto czy inne metody szybkich płatności internetowych.
- 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 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 przypadają 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).
  - 3.16 W mPay obowiązują dwie wersje Konta mPay - Konto mPay w wersji podstawowej oraz Konto mPay w wersji premium.
  - 3.17 Zawarcie Umowy skutkuje utworzeniem dla Użytkownika Konta mPay w wersji podstawowej. Po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie, Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta mPay w wersji premium.
  - 3.18 Szczegółowe zasady funkcjonowania Konta mPay w wersji podstawowej i Konta mPay w wersji premium określa Załącznik nr 3 do Regulaminu.
  - 3.19 mPay może organizować promocje w zakresie korzystania przez Użytkownika z Konta mPay w wersji premium. Szczegółowe zasady funkcjonowania promocji określają odrębne regulaminy.





## 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.
- 4.5 Uwierzytelnienie Użytkownika podczas logowania do Konta mPay na Zaufanym urządzeniu Użytkownika wymaga wykonania jednej z następujących czynności:
  - a) podania Kodu mPIN;
  - b) podania loginu lub hasła Użytkownika;
  - d) dokonania Identyfikacji.
- 4.6 Pięciokrotne nieudane logowanie do Konta mPay, następujące bezpośrednio po sobie w okresie kolejnych 12 (dwunastu) miesięcy, spowoduje czasową blokadę dostępu do Konta mPay. Po czwartej nieudanej próbie logowania Użytkownik zostanie powiadomiony, iż zakończenie kolejnej, piątej próby logowania niepowodzeniem, skutkować będzie nałożeniem blokady. W celu zdjęcia blokady Konta mPay wymagane jest podanie przez Użytkownika w Aplikacji lub za pośrednictwem Serwisu internetowego prawidłowych danych uwierzytelniających.
- 4.7 Warunkiem należytego korzystania z Aplikacji jest jej bieżące aktualizowanie. mPay nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe w wyniku korzystania przez Użytkownika z Aplikacji w nieaktualnej wersji.



## 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 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 dostawcy usług płatniczych z siedzibą na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
  - b) pay-by-linkiem, kartą płatniczą lub BLIK-iem,
  - c) przelewem z wykorzystaniem usługi inicjowania płatności (PIS),
  - d) przy użyciu Google Pay lub Apple Pay.
- 6.3 Użytkownik ma możliwość udostępniania środków pieniężnych na potrzeby Płatności z wykorzystaniem posiadanej karty płatniczej wydanej przez dostawcę usług płatniczych na terytorium RP. Środki pieniężne udostępnione przez Użytkownika z wykorzystaniem karty płatniczej zasilają mRachunek.
- 6.4 Na zasadach określonych w pkt. 6.2 - 6.3 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 jedynie 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 lub będą niekompletne, 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 z niego kosztów związanych z takim odrzuceniem lub odmową, jeżeli zostały poniesione przez mPay. Wartość potrącenia kosztów określona jest w Tabeli Opłat i Prowizji.

- 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 do 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 pieniężne zgromadzone na mRachunku lub mRachunku Specjalnym (dalej łącznie zwane „mRachunkami”).
- 6.12 W celu wycofania środków z mRachunków, Użytkownik powinien:
  - a) zweryfikować swoją tożsamość w trybie i na zasadach opisanych w „Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay” albo
  - b) 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 pobierane są od Użytkownika z środków pieniężnych dostępnych na mRachunkach lub z karty płatniczej dodanej przez Użytkownika w Systemie mPay.
- 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 rodzaju Usługi, którą Użytkownik zamierza nabyć, wersji Konta mPay, z którego korzysta Użytkownika oraz od posiadania na danym mRachunku wystarczającej ilości środków pieniężnych, skorzystania z karty płatniczej Użytkownika lub innych form płatności, które udostępniają środki w wysokości





- umożliwiającej wykonanie Płatności. Dostępne metody Płatności za daną Usługę wskazywane są przez mPay w Aplikacji lub w Serwisie internetowym.
- 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 przypadku osiągnięcia limitu wskazanego w Załączniku nr 1 do Regulaminu w pozycji „Maksymalna miesięczna łączna wartość zakupionych Usług”, do dalszego wykonywania transakcji w danym miesiącu kalendarzowym konieczne jest ukończenie przez Użytkownika procedury Weryfikacji na zasadach określonych w „Regulaminie Instrumentu Płatniczego mPay”, dostępnym w Serwisie internetowym mPay. Z chwilą ukończenia Weryfikacji Użytkownik oraz mPay zawierają umowę ramową o świadczenie usług płatniczych, na podstawie której Użytkownik uprawniony jest do korzystania z usług płatniczych oferowanych przez mPay zgodnie z „Regulaminem Instrumentu Płatniczego mPay”.
  - 8.5 W celu wykonania Płatności Użytkownik obowiązany jest do dokonania jej Autoryzacji, z zastrzeżeniem pkt. 8.7 Regulaminu.
  - 8.6 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.
  - 8.7 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.
  - 8.8 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.
  - 8.9 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.
  - 8.10 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.
  - 8.11 mPay na bieżąco przekazuje Użytkownikowi informacje o wykonanych Płatnościach oraz pobranych opłatach lub prowizjach za pośrednictwem Aplikacji lub Serwisu internetowego.
  - 8.12 W przypadku powzięcia przez mPay wątpliwości względem dokonywanych przez Użytkownika Płatności, na wezwanie mPay Użytkownik zobowiązany jest do wyjaśnienia zidentyfikowanych



nieprawidłowości, w tym do przedłożenia dokumentów wskazujących na cel zgłaszanych do realizacji Płatności. mPay ma prawo do czasowego zablokowania Konta mPay, co będzie skutkowało brakiem możliwości korzystania przez Użytkownika z dostępnych w ramach Konta mPay funkcjonalności, w tym w szczególności dokonywania Płatności, do czasu złożenia przez Użytkownika wyjaśnień, o których mowa w zdaniu poprzednim. mPay będzie informował Użytkownika o zablokowaniu Konta mPay poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Użytkownika. Odblokowanie Konta mPay nastąpi niezwłocznie po należyтым wykazaniu przez Użytkownika, że zlecane za pośrednictwem Systemu mPay Płatności są zgodne z Regulaminem i przepisami powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku braku złożenia przez Użytkownika wyjaśnień w ciągu 3 miesięcy od dnia zablokowania Konta mPay lub gdy złożone przez Użytkownika wyjaśnienia nie będą rozwiewały powziętych przez mPay wątpliwości, mPay będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

8.13 Naruszenie przez Użytkownika obowiązku, o którym mowa w pkt 8.12 Regulaminu, może skutkować poinformowaniem o całym zdarzeniu organów uprawnionych do ścigania przestępstw.

8.14 W zależności od typu Płatności lub wyboru metody Płatności, Płatności realizowane są przez jeden z poniższych podmiotów:

- a) eCard SA, ul. Czackiego 7/9/11, 00-043 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000042304, NIP: 5213103040, REGON: 016341786;
- b) ING Bank Śląski SA, ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice - Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459, NIP: 634-013-54-75, REGON: 271514909;
- c) mPay SA, ul. Jasna 1, 00-013 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000172708, NIP: 5213258216, REGON: 015506707;
- d) Twisto Polska sp. z o.o., ul. Puławska 2, 02-566 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000689624, NIP: 9512442875, REGON: 367977970;
- e) Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o., ul. Jana Olbrachta 94, 01-102 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000490970, NIP: 1181477610, REGON: 016107240;
- f) PayU S.A., ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, NIP: 7792308495, REGON: 300523444.



8.15 W przypadku, gdy jeden z podmiotów realizujących Płatności, o których mowa w ust. 8.14 powyżej, będzie miał uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać, że dana Płatność zlecona przez Użytkownika jest tzw. transakcją oszukańczą, mPay, na wniosek złożony przez podmiot realizujący daną Płatność, jest uprawniony do odmowy realizacji transakcji i zwrotu na rzecz płatnika kwoty nie autoryzowanej transakcji płatniczej.

## 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 umożliwia 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 tym za zgodność świadczenia z Umową, 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:



- a) pisemnej – osobiście w siedzibie mPay (ul. Jasna 1 lok. 421, 00-013 Warszawa) lub przesyłką pocztową na adres siedziby mPay;
  - b) ustnej - osobiście w siedzibie mPay lub telefonicznie na numer BOK;
  - c) elektronicznej – na adres BOK (bok@mpay.com.pl).
- 9.11 Reklamacja musi zawierać co najmniej:
- c) imię i nazwisko Użytkownika, numer telefonu Użytkownika;
  - d) dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację reklamowanej Płatności/zdarzenia, tj. co najmniej: datę, kwotę i odbiorcę Płatności lub zakupiony towar lub usługę;
  - e) adres Użytkownika wskazany do korespondencji z mPay w zakresie procesu Reklamacji. Na wniosek Użytkownika korespondencja z mPay może odbywać się przy wykorzystaniu korespondencji elektronicznej;
  - a) opis Reklamacji;
  - f) oczekiwany przez Użytkownika sposób rozpatrzenia 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 14 (czternastu) dni roboczych od dnia otrzymania kompletnej Reklamacji.
- 9.15 Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 9.14 Regulaminu, wystarczające jest wysłanie, na trwałym nośniku lub w formie pisemnej, do Użytkownika odpowiedzi w ostatnim dniu tych terminów.
- 9.16 O rozpatrzeniu Reklamacji Użytkownik zostaje poinformowany pisemnie w postaci papierowej lub elektronicznej, jeżeli taki sposób komunikacji został przez Użytkownika wybrany.
- 9.17 Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>. Użytkownik będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Użytkownik będący konsumentem może również wytoczyć powództwo przed właściwym sądem powszechnym.
- 9.18 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). Dokładne 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.

mPay SA z siedzibą w Warszawie I ul. Jasna 1 lok. 421 I 00-013 Warszawa  
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie I KRS: 0000172708 I NIP: 5213258216  
Usługi związane z Płatnościami świadczone są przez mPay na podstawie art. 6 pkt 11 lit. UUP  
(instrument płatniczy ograniczonej sieci)





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

- a) wydania wobec mPay prawomocnej decyzji lub orzeczenia zakazującego prowadzenia przez mPay działalności gospodarczej;
- b) wejścia w życie przepisów prawa, których skutkiem jest konieczność zaprzestania prowadzenia wykonywanej przez mPay działalności gospodarczej;
- c) wejścia w życie przepisów prawa wprowadzających konieczność wypowiedzenia przez mPay Umowy;
- d) jeżeli Użytkownik był nieaktywny przez okres co najmniej 48 kolejno następujących po sobie miesięcy tj.: w tym czasie nie wykonał za pośrednictwem Systemu mPay żadnej transakcji, nie posiada środków pieniężnych zgromadzonych na mRachunkach, ani nie ma dodanej w Systemie mPay ważnej karty płatniczej.

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 (np. realizacja transakcji oszukańczych);
- b) korzystania przez Użytkownika z Aplikacji lub Serwisu internetowego w sposób niezgodny z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa;
- c) naruszenia przez Użytkownika pkt. 6.9 lub 8.12 Regulaminu;
- d) rażącego naruszenia przez Użytkownika postanowień 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 zgromadzonych na mRachunku za pośrednictwem Serwisu internetowego (poprzez wybór



„Usun konto”). Zwrot środków pieniężnych Użytkownika następuje na rachunek płatniczy, z którego nastąpiło ostatnie zasilenie w sposób, o którym mowa w pkt. 6.2 a) Regulaminu, pod warunkiem, iż dane Użytkownika będą zbieżne z danymi płatnika, który dokonał tego zasilenia. Za wycofanie środków i usunięcie Konta mPay mogą zostać naliczone opłaty zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.

11.9 W przypadku rozwiązania albo wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika:

- a) gdy Użytkownik dokonał zasilenia mRachunków w sposób wskazany w pkt. 6.2 b) Regulaminu i niemożliwe jest ustalenie przez mPay właściwego numeru rachunku płatniczego Użytkownika, na który mają zostać wycofane pozostałe środki pieniężne albo
- b) gdy Użytkownik chce wskazać inny rachunek płatniczy, którego jest posiadaczem i na który mają zostać wycofane pozostałe środki pieniężne Użytkownika zgromadzone na mRachunkach,

w celu wycofania środków pieniężnych Użytkownik jest zobowiązany dokonać przelewu weryfikacyjnego na dowolną kwotę w polskich złotych (PLN) z rachunku płatniczego prowadzonego u innego dostawcy usług płatniczych na terytorium RP, którego jest posiadaczem i na który ma nastąpić zwrot środków zgromadzonych na mRachunkach, na mRachunek, który podawany jest w Aplikacji lub w Serwisie internetowym. Użytkownik nie może dokonać przelewu weryfikacyjnego w innej, niż polski złoty (PLN) walucie. Niezwłocznie po pozytywnej weryfikacji tożsamości Użytkownika, środki zgromadzone na mRachunkach, po potrąceniu należnych mPay opłat zgodnych z Tabelą Opłat i Prowizji, zostaną zwrócone Użytkownikowi na właściwy rachunek płatniczy.

11.10 Użytkownik, który dokonał zasilenia mRachunku przy użyciu karty płatniczej, może złożyć dyspozycję wycofania tych środków za pośrednictwem Serwisu internetowego. Zwrot środków pieniężnych następuje wyłącznie do wysokości ostatniej wpłaty zasilającej mRachunek, na rachunek płatniczy, do którego została wydana karta płatnicza Użytkownika. W celu wycofania pozostałych środków pieniężnych zgromadzonych na mRachunku, Użytkownik postępuje zgodnie z pkt. 11.8 Regulaminu, który stosuje się odpowiednio.

11.11 Użytkownik nie ma możliwości wycofania środków pieniężnych zgromadzonych na mRachunku Promocyjnym.

11.12 W przypadku braku wycofania środków pieniężnych zgromadzonych na mRachunkach przez Użytkownika lub niemożności ustalenia przez mPay rachunku płatniczego Użytkownika, na który mogą zostać zwrócone środki pieniężne Użytkownika z mRachunków, w terminie 6 (sześciu) miesięcy od momentu zakończenia obowiązywania Umowy, mPay, po pobraniu wszystkich należnych opłat i prowizji, przekazuje środki pieniężne Użytkownika zgromadzone na mRachunkach na odrębny, nieoprocentowany, indywidualny rachunek techniczny prowadzony przez bank. Od momentu przekazania środków pieniężnych Użytkownika na rachunek techniczny, o którym mowa w zdaniu poprzednim, mPay będzie pobierać okresowo, w odstępach miesięcznych, opłatę zgodną z Tabelą Opłat i Prowizji, w ciężar środków Użytkownika zgromadzonych na tym rachunku do momentu wyczerpania salda środków na tym rachunku lub skutecznego wycofania środków przez Użytkownika.

11.13 Użytkownik będący konsumentem, który zawarł z mPay Umowę na odległość, ma prawo odstąpić 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. 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 W trakcie obowiązywania Umowy mPay zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian postanowień Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji z ważnych przyczyn, przez które należy rozumieć następujące okoliczności:
- a) zmiany w obowiązujących przepisach prawa, które mają lub mogą mieć wpływ na działalność mPay, w tym na świadczone przez mPay usługi lub na obsługę Użytkownika;
  - b) konieczności dostosowania Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji do obowiązujących przepisów prawa;
  - c) zmiany wykładni obowiązujących przepisów prawa, będącej skutkiem orzeczeń sądów, uchwał, decyzji, rekomendacji lub innych aktów organów państwowych;
  - d) konieczność dostosowania Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji do decyzji, wytycznych, rekomendacji lub innych stanowisk organów nadzoru;
  - e) konieczność dostosowania Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji do wymogów związanych z ochroną konsumenta;
  - f) zmiany zakresu prowadzonej działalności lub zmiany zakresu świadczonych usług lub sposobu świadczenia usług;
  - g) wprowadzenia nowych produktów lub usług do oferty mPay lub zmiany oferty mPay, polegającej na modyfikacji usług lub produktów, w tym zakresu i sposobu ich świadczenia;
  - h) zmiany Tabeli Opłat i Prowizji, przy czym nie dotyczy to opłat i prowizji za czynności już dokonane przez Użytkownika lub za Usługi już zamówione przez Użytkownika;
  - i) konieczności poprawy bezpieczeństwa lub dostępności świadczonych usług.
- 12.3 mPay informuje Użytkownika o każdej zmianie Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany przez Użytkownika podczas Rejestracji.
- 12.4 mPay udostępnia informację o zmianie Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji również za pośrednictwem Serwisu internetowego.
- 12.5 mPay informuje Użytkownika o planowanej zmianie Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji nie później niż na 14 (czternaście) dni przed proponowaną datą wejścia w życie zmian w treści Regulaminu oraz udostępnienia Użytkownikowi proponowaną treść Regulaminu na trwałym nośniku.



- 12.6 Jeśli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Użytkownik nie złożył sprzeciwu wobec zmian Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji, uznaje się za przyjęte.
- 12.7 Użytkownik ma prawo, przed dniem proponowanego wejścia w życie zmian Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji, wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia dodatkowych opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Użytkownika o planowanej zmianie, nie później jednak do dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
- 12.8 W przypadku, gdy Użytkownik złoży sprzeciw wobec zmian Regulaminu lub Tabeli Opłat i Prowizji 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 mPay na bieżąco informuje Użytkowników o możliwościach i warunkach dokonywania Płatności za pomocą systemu informatycznego mPay, w tym o nowych funkcjonalnościach oraz nowych rodzajach Płatności. Informacje są przekazywane w Aplikacji, na Konto mPay, przy pomocy telefonu komórkowego lub poczty elektronicznej.
- 13.4 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.
- 13.5 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.
- 13.6 Regulamin obowiązuje od dnia 16 maja 2023 roku, z wyjątkiem pkt. 6.2 lit. c i d Regulaminu, który obowiązuje od momentu uruchomienia Usługi przez mPay.
- 13.7 Usługi świadczone na podstawie Regulaminu nie podlegają nadzorowi ze strony Komisji Nadzoru Finansowego. Ponadto Użytkownikowi nie przysługuje ochrona użytkowników usług płatniczych, która przewidziana jest przez przepisy UUP.
- 13.8 Załączniki do Regulaminu:
  - a) Załącznik 1 - Limity dokonywanych Płatności z wykorzystaniem mPortmonetki,
  - b) Załącznik 2 - Wzór formularza odstąpienia od Umowy,
  - c) Załącznik 3 - Zasady funkcjonowania Konta mPay w wersji podstawowej i wersji premium,
  - d) Załącznik 4 - Tabela Opłat i Prowizji.



## LIMITY DOKONYWANYCH PŁATNOŚCI Z WYKORZYSTANIEM MPORTMONETKI

Maksymalna wartość pojedynczej Płatności	4.000,00 PLN
Maksymalny limit środków zgromadzonych na mRachunkach	4.000,00 PLN
Maksymalna wartość pojedynczego zasilenia mRachunków	4.000,00 PLN
Maksymalny limit pojedynczej Płatności, dla której nie jest wymagana Autoryzacja lub Identyfikacja	100,00 PLN
Maksymalna miesięczna łączna wartość zakupionych Usług	4.000,00 PLN





Załącznik nr 2 do Regulaminu Aplikacji mPay

## WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(imię i nazwisko Użytkownika)

.....  
(a adres korespondencyjny Użytkownika)

Do:  
mPay S.A.  
ul. Jasna 1 lok. 421  
00- 013 Warszawa

### OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

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

.....  
(czytelny podpis Użytkownika)

mPay SA z siedzibą w Warszawie I ul. Jasna 1 lok. 421 I 00-013 Warszawa  
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie I KRS: 0000172708 I NIP: 5213258216  
Usługi związane z Płatnościami świadczone są przez mPay na podstawie art. 6 pkt 11 lit. UUP  
(instrument płatniczy ograniczonej sieci)



## ZASADY FUNKCJONOWANIA KONTA MPAY W WERSJI PODSTAWOWEJ I WERSJI PREMIUM

### I. Konto mPay w wersji podstawowej

1. Korzystanie przez Użytkownika z Konta mPay w wersji podstawowej jest bezpłatne, z zastrzeżeniem opłat i prowizji należnych mPay z tytułu świadczonych Usług, wynikających z Tabeli Opłat i Prowizji.
2. Użytkownik korzystający z Konta mPay w wersji podstawowej może zapisać w Systemie mPay dane swojej karty płatniczej, która może służyć do zasilania mRachunku lub wykonywania Płatności za określone Usługi. Opłata za przechowywanie danych karty płatniczej w Systemie mPay jest pobierana w przypadku wykonania przez Użytkownika co najmniej jednej Płatności w danym miesiącu kalendarzowym przy użyciu tej karty płatniczej, zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.
3. Opłata miesięczna za przechowywanie danych karty płatniczej Użytkownika w Systemie mPay nie zostanie pobrana w przypadku:
  1. zasilenia mRachunku w danym miesiącu kalendarzowym kwotą co najmniej 50zł za pomocą tej karty płatniczej  
albo
  2. jeżeli Użytkownik wyda w danym miesiącu kalendarzowym co najmniej 500 zł na Usługi oferowane przez mPay  
albo
  3. karty płatniczej, która została wydana przez mPay lub we współpracy z partnerem.
4. Użytkownik może zintegrować Konto mPay w wersji podstawowej z Walletem Mastercard od Mastercard i dokonywać nim Płatności za określone Usługi. Opłata za aktywną integrację Walleta Mastercard od Mastercard z Kontem mPay zostanie naliczona przez mPay w przypadku wykonania przez Użytkownika co najmniej jednej Płatności w danym miesiącu kalendarzowym przy użyciu Walleta Mastercard od Mastercard zintegrowanego z Kontem mPay, zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.
5. Opłata za aktywną integrację Walleta Mastercard od Mastercard z Kontem mPay nie zostanie naliczona w przypadku, jeżeli Użytkownik wyda w danym miesiącu kalendarzowym co najmniej 500 zł na Usługi oferowane przez mPay.
6. Użytkownik nie może nabywać mVoucherów (w rozumieniu i na podstawie *Regulaminu mVoucher*).
7. Użytkownik nie może używać usługi "Znajdź samochód", która polega na korzystaniu z nawigacji celem odnalezienia samochodu zaparkowanego w strefie płatnego parkowania.
8. Użytkownikom Konta mPay w wersji podstawowej mogą być wyświetlane reklamy w Aplikacji.



9. Za każdy wygenerowany i wysłany na adres poczty elektronicznej Użytkownika zbiorczy dokument rozliczeniowy za korzystanie z poszczególnych usług w danym miesiącu kalendarzowym (np. wniesione opłaty za parkowanie pojazdu w strefach płatnego parkowania czy zakupione bilety za przejazdy autostradami), mPay nalicza opłatę zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji. Dokument, o którym mowa w zdaniu poprzednim, generowany jest pod warunkiem podania przez Użytkownika danych rozliczeniowych przy pojeździe, z którego korzysta.
10. Użytkownikowi korzystającemu z Konta mPay w wersji podstawowej mPay gwarantuje dostępność Usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji (SLA), na poziomie 99 % rocznie, z zastrzeżeniem i wyłączeniem komunikowanych Użytkownikowi przerw serwisowych. Gwarantowany poziom SLA nie obejmuje poziomu dostępności usług świadczonych przez partnerów i dostawców mPay. Poziom SLA obliczany jest w ujęciu kwartalnym, a jego naruszenie skutkować będzie przyznaniem Użytkownikowi dostępu do Konta mPay w wersji premium przez okres jednego miesiąca bez konieczności ponoszenia opłat z tego tytułu.

## II. Konto mPay w wersji premium

1. Korzystanie przez Użytkownika z Konta mPay w wersji premium wymaga spełnienia przez Użytkownika jednego z warunków określonych w części III poniżej. Uzyskanie Konta mPay w wersji premium, w zależności od sposobu, jest odpłatne lub bezpłatne (np. w ramach akcji promocyjnej organizowanej przez mPay). Korzystanie z Konta mPay w wersji premium wiąże się z pobieraniem przez mPay wynagrodzenia z tytułu świadczonych Usług zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.
2. Użytkownik korzystający z Konta mPay w wersji premium może zapisać w Systemie mPay dane karty płatniczej, która może służyć do zasilania mRachunku lub wykonywania Płatności za określone Usługi. Opłata za przechowywanie danych karty płatniczej Użytkownika w Systemie mPay nie będzie pobierana.
3. Użytkownik może zintegrować Konto mPay w wersji premium z Walletem Mastercard od Mastercard i dokonywać nim Płatności za określone Usługi. Opłata za aktywną integrację Konta mPay w wersji premium z Walletem Mastercard od Mastercard nie będzie pobierana przez mPay.
4. Użytkownik może nabywać mVouchery (w rozumieniu *Regulaminu mVoucher*).
5. Użytkownik może używać usługi "Znajdź samochód", która polega na korzystaniu z nawigacji celem odnalezienia samochodu zaparkowanego w strefie płatnego parkowania.
6. Za każdy wygenerowany i wysłany na adres poczty elektronicznej Użytkownika zbiorczy dokument rozliczeniowy za korzystanie z poszczególnych usług w danym miesiącu kalendarzowym (np. wniesione opłaty za parkowanie pojazdu w strefach płatnego parkowania czy zakupione bilety za przejazdy autostradami), mPay nie pobiera od Użytkownika dodatkowych opłat. Dokument, o którym mowa w zdaniu poprzednim, generowany jest pod warunkiem podania przez Użytkownika danych rozliczeniowych przy pojeździe, z którego korzysta.
7. Użytkownikom Konta mPay w wersji premium nie są wyświetlane reklamy w Aplikacji, z wyłączeniem reklam usług oferowanych przez mPay.



### III. Warunki korzystania z Konta mPay w wersji premium

Każdy Użytkownik, który dokona rejestracji w Systemie mPay po 31.08.2022 roku korzysta z Konta mPay w wersji premium przez pierwsze 30 dni od dnia rejestracji za darmo i bez konieczności spełnienia jakichkolwiek dodatkowych warunków. Po upływie pierwszego miesiąca promocyjnego korzystania z Konta mPay w wersji premium, Użytkownik może korzystać z Konta mPay w wersji podstawowej lub spełnić określone warunki i dalej korzystać z Konta mPay w wersji premium.

Aby po upływie pierwszych 30 dni promocji dalej korzystać z Konta mPay w wersji premium, Użytkownik:

1. może kupić za pośrednictwem Aplikacji mTicket Premium o wartości 29,00 zł. Wówczas Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta mPay w wersji premium przez kolejne 12 miesięcy liczonych od dnia zakupu mTicket Premium. Użytkownikowi korzystającemu z Konta mPay w wersji premium na podstawie zakupu mTicket Premium (tj. na okres 12 miesięcy) mPay gwarantuje dostępność Usług świadczonych za pośrednictwem Aplikacji (SLA) na poziomie 99,6% rocznie, z zastrzeżeniem i wyłączeniem komunikowanych Użytkownikowi przerw serwisowych. Gwarantowany poziom SLA nie obejmuje poziomu dostępności usług świadczonych przez partnerów i dostawców mPay. Poziom SLA obliczany jest w ujęciu kwartalnym, a jego naruszenie skutkować będzie jednorazowym zasileniem przez mPay mRachunku Użytkownika kwotą zakupu mTicket Premium. Poziom dostępności usług (SLA) gwarantowany jest od 2 kwartału korzystania z Konta mPay w wersji premium przez Użytkownika. mPay będzie informował Użytkownika o poziomie SLA za pośrednictwem Strony internetowej, w Aplikacji lub poprzez wiadomość wysłaną na adres poczty elektronicznej;  
albo
2. powinien w poprzednim miesiącu kalendarzowym posiadać na mRachunku środki pieniężne w wysokości średniomiesięcznej wynoszącej co najmniej 3.000,00 zł oraz wykonać co najmniej jedną Płatność. Wówczas Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta mPay w wersji premium na okres jednego miesiąca, następującego po miesiącu, w którym powyższe warunki zostały spełnione. W tym przypadku proces uzyskania Konta mPay w wersji premium może być przeprowadzany wielokrotnie. Użytkownikowi jest zapewniany gwarantowany poziom dostępności usług (SLA) jak dla Konta mPay w wersji podstawowej;  
albo
3. może skorzystać z okresowych akcji promocyjnych organizowanych przez mPay, w ramach których uzyska dostęp do Konta mPay w wersji premium przez określony czas. Dokładne warunki promocji określają odrębne regulaminy. Użytkownikowi jest zapewniany gwarantowany poziom dostępności usług (SLA) jak dla Konta mPay w wersji podstawowej;  
albo
4. powinien uzyskać status kandydata do Clubu mPay (w rozumieniu *Regulaminu Clubu mPay*) oraz wykupić za zgromadzone m-coiny w wysokości 6000 szt. - specjalny "mCoin Ticket Premium". Wówczas Użytkownik uzyskuje dostęp do Konta mPay w wersji premium przez 12 miesięcy licząc od aktywowania „Vouchera mCoin Premium”. Użytkownikowi jest zapewniany gwarantowany



poziom dostępność usług (SLA) jak dla Konta mPay w wersji podstawowej. Podwyższony wskaźnik SLA jest dostępny tylko w przypadku wykupu „Vouchera Premium”.

Ponadto Użytkownicy korzystający z Konta mPay w wersji premium aktywnie przyczyniają się do rozwoju nowoczesnych technologii, które znacznie ułatwiają życie i komunikację w polskich miastach. 5 % dochodu rocznego uzyskiwanego przez mPay z tytułu świadczenia Usług dla Użytkowników korzystających z Konta mPay w wersji premium przeznaczane jest na fundacje zajmujące się tworzeniem i promocją rozwiązań z zakresu SmartCity.