



## Regulamin dokonywania płatności

Zapoznaj się z regulaminem dokonywania płatności za pomocą Tpay.  
Dowiesz się z niego, w jaki sposób realizujemy nasze usługi,  
a także jakie są Twoje i nasze prawa oraz obowiązki.

Ty



Płatnik – klient, który korzysta z płatności online

Miejsce, gdzie robisz e-zakupy



Akceptant – sprzedawca  
Portal – sklep internetowy

My



Tpay – operator płatności,  
marka Krajowego Integratora  
Płatności S.A.

---

## Co dokładnie znajdziesz w tym dokumencie:

Kliknij w nazwę rozdziału, aby szybko do niego przejść

|                           |   |
|---------------------------|---|
| § 1 Definicje             | 1 |
| § 2 Postanowienia ogólne  | 3 |
| § 3 Realizacja Usługi     | 4 |
| § 4 Reklamacje            | 6 |
| § 5 Dane osobowe          | 7 |
| § 6 Obowiązki Płatnika    | 7 |
| § 7 Postanowienia końcowe | 8 |

---

## § 1 Definicje

W trakcie czytania Regulaminu spotkasz się z kilkoma stałymi określeniami i nazwami – oto ich znaczenie:

- Akceptant** – podmiot, który umożliwia Płatnikowi dokonanie Płatności, związany z Tpay umową o świadczenie usług płatniczych.
- Tpay** – Krajowy Integrator Płatności spółka akcyjna z siedzibą w Poznaniu, plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000412357, NIP 7773061579, REGON 300878437, kapitał zakładowy 5.494.980,00 PLN – wpłacony w całości.

3. **Serwis** – serwis internetowy prowadzony przez Tpay pod adresem: <https://tpay.com>, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: [kontakt@tpay.com](mailto:kontakt@tpay.com), w tym moduł informatyczny, za pomocą którego możliwe jest zainicjowanie oraz przeprowadzenie transakcji płatniczej z wykorzystaniem instrumentu płatniczego Płatnika.
4. **Płatnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z Portalu, która zamierza nabyć oferowane w ramach Portalu towary lub usługi poprzez dokonanie Płatności z użyciem Serwisu.
5. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Tpay czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
6. **Portal** – punkt handlowy (np. sklep internetowy) prowadzony przez Akceptanta, w którym Akceptant przyjmuje Płatności za pośrednictwem Tpay, a także aplikacja mobilna, poprzez które można dokonywać Płatności przy użyciu instrumentów płatniczych.
7. **Płatność** – świadczenie pieniężne spełniane przez Płatnika wobec Akceptanta za pośrednictwem Serwisu wskutek zobowiązania powstałego między Płatnikiem a Akceptantem.
8. **Usługa** – usługa płatnicza w rozumieniu UUP wykonywana przez Tpay na rzecz Płatnika w oparciu o postanowienia tego regulaminu, polegająca na przeprowadzeniu Płatności.
9. **Usługa Inicjowania Transakcji** – Usługa, o której mowa w art. 3 ust. 5 UUP, polegająca na jednorazowym zainicjowaniu Zlecenia Płatniczego na wniosek Płatnika z rachunku prowadzonego przez Podmiot Pośredniczący w celu wykonania Płatności.
10. **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Polski.
11. **Podmiot Pośredniczący** – podmiot inny niż Tpay, za pośrednictwem którego Płatnik przekazuje Tpay środki pochodzące z Płatności. W szczególności jest to bank, inna instytucja płatnicza, inny agent rozliczeniowy, podmiot prowadzący system płatności, instytucja pieniądza elektronicznego, operator pocztowy.
12. **Konto Serwisu** – rachunek bankowy Tpay przeznaczony wyłącznie do obsługi transakcji realizowanych za pośrednictwem Serwisu.
13. **Zlecenie Płatnicze** – oświadczenie Płatnika skierowane do Tpay, które zawiera polecenie wykonania określonej transakcji płatniczej.
14. **Newsletter** – usługa świadczona drogą elektroniczną umożliwiającą Płatnikowi otrzymywanie od Tpay informacji – w szczególności o świadczonych Usługach, Serwisie, w tym o nowościach i promocjach, wysyłana na podany przez Płatnika adres e-mail za jego wyraźną zgodą.
15. **Regulamin** – regulamin dokonywania Płatności, który właśnie czytasz.
16. **RODO** – *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.*
17. **UUP** – *Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.*
18. **UsłEIU** – *Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.*

## § 2 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady umożliwiania Płatnikom dokonywania Płatności za pośrednictwem Serwisu, w tym z wykorzystaniem Usługi Inicjowania Transakcji.
2. Podmiotem świadczącym Usługi na podstawie Regulaminu jest Tpay.

### Kim jest Tpay

3. Tpay oświadcza, że zaprojektował i prowadzi internetowy serwis płatności o nazwie „Tpay” umożliwiającą Płatnikowi wykonanie Płatności.

Serwis udostępnia Płatnikom różnorodne metody wykonywania Płatności, przyjmuje płatności Płatników na swoje Konta, potwierdza Akceptantowi zrealizowanie płatności i przekazuje te płatności na konto Akceptanta.

4. Tpay posiada zezwolenie na prowadzenie działalności w charakterze krajowej instytucji płatniczej wydane przez Komisję Nadzoru Finansowego i jest zarejestrowana w Rejestrze Usług Płatniczych pod nr IP27/2014 oraz posiada status agenta rozliczeniowego zgodnie z UUP. Nadzór nad Tpay sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.

### Co jest potrzebne do korzystania z Tpay

5. Do korzystania z Serwisu wymagane są co najmniej: dostęp do internetu, poprawnie skonfigurowana i zaktualizowana przeglądarka internetowa akceptująca pliki cookie oraz czynne i poprawnie skonfigurowane konto poczty elektronicznej.

Tpay nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wynikające z niedostosowania się Płatnika do wskazanych wyżej wymogów technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, z którego korzysta.

6. Korzystanie z usług Serwisu nie wymaga rejestracji.
7. Skorzystanie z Usługi wymaga zapoznania się z treścią Regulaminu oraz jego akceptacji.

### Co jeszcze warto wiedzieć

8. Usługa nie obejmuje prowadzenia dla Płatnika rachunku płatniczego w rozumieniu UUP.
9. Czynności dokonywane w ramach Serwisu nie mają charakteru czynności bankowych.

Skorzystanie z usług Tpay nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego w rozumieniu *Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny* oraz *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe*.

10. Czynności dokonywane w ramach Serwisu przez Tpay nie mają charakteru pośrednictwa kredytowego, o którym mowa w *Ustawie z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim*.

## § 3 Realizacja Usługi

1. Tpay umożliwia Płatnikom dokonywanie Płatności z wykorzystaniem instrumentów płatniczych (metod płatności), co do których Akceptant zawarł umowę z Tpay.

To Akceptant decyduje, które metody Płatności udostępnia, przez co niektóre z nich mogą być dla Płatnika niedostępne.

Dokonanie Płatności za pomocą części metod płatności jest możliwe z wykorzystaniem Usługi Inicjowania Transakcji.

2. Aby skorzystać z Usługi, Płatnik zobowiązany jest podać:

- a. imię i nazwisko,
- b. adres e-mail;

przy czym podanie dodatkowych danych może być wymagane z uwagi na wybraną metodę płatności.

3. Umowa pomiędzy Płatnikiem a Tpay dotycząca realizacji Usługi zostaje zawarta z chwilą:

- podania danych określonych w § 3 ust. 2 Regulaminu,
- zaakceptowania Regulaminu oraz
- złożenia przez Płatnika (lub w przypadku Usługi Inicjowania Transakcji – w imieniu Płatnika) Zlecenia Płatniczego w trybie UsłEIU.

W przypadku skorzystania z Usługi Inicjowania Transakcji, Płatnik:

- a. oświadcza, że działa w imieniu własnym, a w przypadku działania w imieniu innej osoby – że jest uprawniony do dokonywania wszystkich czynności w ramach Usługi Inicjowania Transakcji,
- b. podaje dane i składa wszelkie oświadczenia niezbędne do świadczenia przez Tpay Usługi Inicjowania Transakcji, w tym wyraża zgodę na zainicjowanie transakcji.

4. Zlecenie Płatnicze zostaje złożone w momencie uznania Konta Serwisu kwotą Płatności.

W przypadku Zlecenia Płatniczego otrzymanego w dniu niebędącym Dniem Roboczym, przyjmuje się, że dniem otrzymania Zlecenia Płatniczego jest pierwszy Dzień Roboczy następujący po nim.

5. W celu zainicjowania Zlecenia Płatniczego lub rozpoczęcia Usługi Inicjowania Transakcji, Płatnik powinien w Portalu wybrać opcję dokonania Płatności za pośrednictwem Serwisu (np. przyciskiem „Zapłać z Tpay”), chyba że konstrukcja Portalu lub aplikacji mobilnej, za pośrednictwem której inicjowana jest Płatność, zakłada inny sposób zainicjowania Zlecenia Płatniczego.

Tpay inicjuje transakcję płatniczą w ramach Usługi Inicjowania Transakcji niezwłocznie po otrzymaniu od Płatnika wszystkich wymaganych danych i realizacji czynności określonych Regulaminem.

6. Po poprawnym zainicjowaniu Zlecenia Płatniczego, autoryzacji transakcji oraz potwierdzeniu wystarczającego salda środków na rachunku płatniczym lub instrumencie płatniczym Płatnika, Podmiot Pośredniczący przekazuje kwotę Płatności na Konto Serwisu. Płatnik jest informowany o zainicjowaniu Zlecenia Płatniczego oraz o zrealizowaniu Płatności za pomocą komunikatu elektronicznego umożliwiającego utrwalenie zawartych w nim danych oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej tj. na wskazany przez siebie adres e-mail.
7. Płatnik przyjmuje do wiadomości, że nie może odwołać Zlecenia Płatniczego po udzieleniu Tpay zgody na zainicjowanie transakcji płatniczej w ramach Usługi Inicjowania Transakcji.
8. Pośrednictwo Tpay w przekazywaniu Płatności poprzez Konta Serwisu nie upoważnia Płatników do dochodzenia odsetek od wpłat umieszczonych tymczasowo na Kontach Serwisu.
9. Tpay nie jest stroną umów ani jakichkolwiek innych stosunków prawnych pomiędzy Płatnikiem a Akceptantem i z tych tytułów nie ponosi żadnej odpowiedzialności.

W szczególności nie ponosi on żadnej odpowiedzialności wobec Płatnika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania przez Akceptanta, jak i wobec Akceptanta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania przez Płatnika.

10. Tpay zastrzega sobie prawo odmowy realizacji Usługi w przypadku naruszenia postanowień Regulaminu, a także na wypadek pojawienia się wątpliwości co do legalności danej Płatności, w tym jej związku z działalnością terrorystyczną lub z praniem pieniędzy.

Ponadto Tpay odmawia realizacji Usługi Inicjowania Transakcji, gdy:

- a. Podmiot Pośredniczący prowadzący rachunek Płatnika odmówił dostępu do rachunku lub jest on z innych przyczyn niemożliwy lub niedopuszczalny,
  - b. Płatnik nie uwierzyłtelnił się prawidłowo – w sposób uzgodniony z Podmiotem Pośredniczącym prowadzącym rachunek Płatnika w interfejsie tego Podmiotu Pośredniczącego.
11. Tpay nie ponosi odpowiedzialności za warunki świadczenia usług na rzecz Płatnika przez Podmioty pośredniczące, które mogą uniemożliwiać wykonanie Płatności.
  12. Tpay ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych w UUP. Zasady odpowiedzialności Podmiotu Pośredniczącego prowadzącego rachunek dla Płatnika za nieautoryzowane transakcje płatnicze zainicjowane z tego rachunku określa umowa między Płatnikiem a Podmiotem Pośredniczącym prowadzącym rachunek.
  13. Tpay może, w określonych przypadkach, pobierać od Płatnika opłatę za świadczoną Usługę. W takiej sytuacji Płatnik informowany jest o tym przed złożeniem Zlecenia Płatniczego wraz ze wskazaniem wysokości opłaty.
  14. Akceptant może anulować Płatność do czasu, aż znajdzie się ona na Koncie Serwisu.
  15. KIP może anulować Płatność, której Płatnik nie ukończył w określonym czasie – co najmniej 14 dni od zainicjowania Zlecenia Płatniczego, podczas których Płatność nie znalazła się na Koncie Serwisu.
  16. Aby korzystać z usługi Newsletter, Płatnik wyraża odrębną zgodę poprzez udostępnienie swojego adresu e-mail lub zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru.

17. Płatnik może w każdej chwili zrezygnować z Newslettera poprzez wysłanie odpowiedniego żądania do Tpay – pocztą elektroniczną (e-mail) lub poprzez kliknięcie w link udostępniony Płatnikowi w wiadomości e-mail.
18. Tpay stosuje bezpieczną procedurę powiadamiania Płatnika w przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia bądź wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa.

## § 4 Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Płatności wykonywanych za pośrednictwem Serwisu rozpatruje Tpay.
2. Płatnik może wnieść reklamację:
  - w formie pisemnej, w tym przesyłką pocztową na adres Tpay wskazany w § 1 Regulaminu,
  - telefonicznie korzystając z infolinii: (61) 66 82 778,
  - w formie elektronicznej z wykorzystaniem formularza znajdującego się pod adresem: <https://tpay.com/kontakt> lub na adres poczty elektronicznej: [kontakt@tpay.com](mailto:kontakt@tpay.com).
3. Płatnik powinien umieścić w zgłoszeniu reklamacyjnym:
  - przyczynę reklamacji,
  - opis zastrzeżeń,
  - swój adres e-mail,
  - identyfikator transakcji,
  - kwotę Płatności,
  - nazwisko i imię właściciela rachunku bankowego lub karty płatniczej (w zależności od metody płatności),
  - datę Płatności oraz
  - nazwę banku, na konto którego skierowana została płatność;

chyba że nie posiada którejs z tych danych.

Tpay może zwrócić się do Płatnika z prośbą o podanie dodatkowych informacji i dokumentów, jeśli wymaga tego rozpatrzenie reklamacji.

4. Tpay potwierdza wpływ reklamacji za pomocą wiadomości automatycznej wraz ze wskazaniem numeru reklamacji. Płatnik powinien zachować ww. numer do celów dalszej korespondencji.
5. Tpay zobowiązuje się do pełnej obsługi reklamacji Płatników oraz udzielania im odpowiedzi najpóźniej w ciągu 15 (piętnastu) dni roboczych. Odpowiedź na reklamację jest udzielana zgodnie z życzeniem Płatnika na jego adres poczty elektronicznej. W innych przypadkach Tpay udziela odpowiedzi w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Płatnikiem, za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w § 5 ust. 5 Regulaminu, Tpay:
  - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
  - b. wskazuje okoliczności, które trzeba ustalić w celu rozpatrzenia sprawy,

- c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 (trzydzieści pięć) dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
7. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek Akceptanta, Tpay może zwrócić Płatność na rzecz Płatnika. Tpay wykonuje taką dyspozycję w czasie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od dnia złożenia wniosku przez Akceptanta, z wyłączeniem zwrotów Płatności wykonanych z wykorzystaniem karty płatniczej.

Wszelkie transakcje płatnicze wykonywane są przez Tpay wyłącznie bezgotówkowo – z wykorzystaniem polecenia przelewu.

8. Płatnik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Tpay o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych. Jeżeli Płatnik nie powiadomi Tpay w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia jego rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Płatnika względem Tpay z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

## § 5 Dane osobowe

1. Tpay jest administratorem danych osobowych Płatników w myśl art. 4 pkt. 7 RODO.
2. Zasady przetwarzania danych osobowych uregulowano w klauzuli informacyjnej dostępnej pod adresem: [https://tpay.com/user/assets/files\\_for\\_download/klauzula-informacyjna-platnik.pdf](https://tpay.com/user/assets/files_for_download/klauzula-informacyjna-platnik.pdf).

## § 6 Obowiązki Płatnika

1. Płatnik zobowiązany jest podczas korzystania z Usługi do:
  - a. przestrzegania Regulaminu,
  - b. przestrzegania przepisów prawa,
  - c. przestrzegania reguł uczciwego i rzetelnego obrotu,
  - d. postępowania się swoimi prawdziwymi danymi.
2. Podczas korzystania z Serwisu, Usługi i Usługi Inicjowania Transakcji, zakazane jest:
  - a. podejmowanie jakichkolwiek prób ingerencji w systemy informatyczne Tpay, Podmiotów pośredniczących lub Akceptanta,
  - b. dostarczania treści o charakterze bezprawnym,
  - c. wykorzystywanie instrumentu płatniczego:
    - i. nieważnego lub zastrzeżonego lub
    - ii. przez osobę nieuprawnioną lub
    - iii. przez osobę niedysponującą pełnymi danymi identyfikacyjnymi i autoryzacyjnymi;
  - d. korzystanie z Usługi Inicjowania Transakcji:



- i. przez osobę nieuprawnioną lub
- ii. przez osobę niedysponującą pełnymi danymi identyfikacyjnymi i autoryzacyjnymi.

## § 7 Postanowienia końcowe

1. Treść Regulaminu jest nieodpłatnie udostępniona każdemu Płatnikowi w Serwisie i/lub w Portalu przed zainicjowaniem Zlecenia Płatniczego, w taki sposób, aby Płatnik mógł pozyskać, odtwarzać i utrzymywać jego treść za pomocą systemu teleinformatycznego, którym się posługuje (zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 2 UstEU).

Warunkiem korzystania z Usług jest akceptacja Regulaminu.

2. Tpay zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.

Zmiany obowiązują od dnia ich ogłoszenia w Serwisie lub w Portalu, z wyłączeniem Płatności, które zrealizowano przed zmianą Regulaminu (do nich, a także do wszelkich skutków prawnych z nich wynikłych, stosuje się postanowienia dotychczasowe).

Zmiana danych adresowych Tpay nie stanowi zmiany Regulaminu w rozumieniu niniejszego Regulaminu.

3. Wszelkie stosunki prawne wynikłe z Regulaminu podlegają prawu polskiemu, a czynności wynikające z Regulaminu realizowane są w języku polskim.
4. Dla wszelkich sporów wynikłych ze stosowania Regulaminu, jak i wszelkich stosunków prawnych wynikających z wykonania Usługi, za wyjątkiem sporów z udziałem konsumentów, właściwy jest wyłącznie sąd właściwy dla siedziby Tpay.
5. Płatnik może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Tpay, jeżeli narusza ono przepisy prawa.
6. Płatnik będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z serwisu rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pomocą platformy ODR (Online Dispute Resolution) znajdującej się pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. W tym celu wskazuje w formularzu, znajdującym się pod ww. adresem, dane Tpay, w tym adres e-mail: [kontakt@tpay.com](mailto:kontakt@tpay.com).
7. Płatnik będący Konsumentem ma także możliwość skorzystania z pomocy podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu *Ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*. Podmiotami uprawnionymi do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z zakresu usług finansowych są:
  - a. Rzecznik Finansowy (więcej informacji na stronie: [rf.gov.pl/polubowne](http://rf.gov.pl/polubowne)),
  - b. Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (więcej informacji na stronie: [knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](http://knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny)).

Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: [polubowne.uokik.gov.pl](http://polubowne.uokik.gov.pl).

8. Płatnik może odstąpić od umowy, o której mowa w § 3 ust. 3 Regulaminu bez podania przyczyny i bez ponoszenia dodatkowych kosztów w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin uważa się za zachowany, jeżeli wysłano oświadczenie przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu należy złożyć na piśmie i wysłać na adres Tpay: plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań albo przesać w korespondencji elektronicznej na adres: [kontakt@tpay.com](mailto:kontakt@tpay.com).

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Płatnikowi w przypadku całkowitego wykonania Usługi lub Usługi Inicjowania Transakcji na żądanie Płatnika przed upływem terminu, o którym mowa w § 7 ust. 8 Regulaminu w pierwszym zdaniu.

9. Regulamin w powyższym brzmieniu wchodzi w życie 2 października 2023 r.