

# REGULAMIN PLATFORMY eService

## § 1. Definicje i postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin został sporządzony i jest stosowany przez Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Olbrachta 94, 01-102 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000490970, NIP: 1181477610, REGON: 016107240, kapitał zakładowy 56.000.000 zł, adres poczty elektronicznej: [eservice@eservice.pl](mailto:eservice@eservice.pl), strona internetowa: [www.eservice.pl](http://www.eservice.pl).
2. Pojęcia pisane w niniejszym regulaminie od dużej litery mają następujące znaczenie:
  - 2.1. „**Akceptant**” lub równoważnie „**Klient**” – (1) odbiorca inny niż konsument (w szczególności przedsiębiorca), który jest stroną Umów zawartych z eService i/lub PKO i eService;
  - 2.2. „**Autoryzacja SMS**” – czynność, w ramach której Akceptant lub jego Reprezentant/Reprezentanci, poprzez wprowadzenie w przeznaczonym do tego polu kodu/kodów przesłanego/przesłanych przez eService w wiadomości SMS, potwierdza złożenie określonego oświadczenia woli lub określonej dyspozycji w Portalu Klienta; w zależności od zasad reprezentacji Akceptanta, do dokonania Autoryzacji SMS wymagane jest podanie jednego albo większej liczby kodów;
  - 2.3. „**eService**” – Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, której szczegółowe dane są wskazane w ust. 1 powyżej;
  - 2.4. „**Konto**” – zbiór przypisanych do określonego Akceptanta zasobów, uprawnień i danych w ramach Portalu Klienta, umożliwiające korzystanie z jego funkcjonalności;
  - 2.5. „**PKO**” – Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000026438, NIP: 5250007738, REGON: 016298263, kapitał zakładowy (w pełni wpłacony) 1.250.000.000 zł;
  - 2.6. „**Portal Klienta**” – serwis internetowy prowadzony przez eService pod adresem [portal.eservice.pl](http://portal.eservice.pl), udostępniony Akceptantowi w związku z realizacją Umów, przeznaczony w szczególności do prowadzenia przez eService obsługi Klienta w ramach realizacji Umów;
  - 2.7. „**Regulamin**” – niniejszy regulamin;
  - 2.8. „**Reprezentant**” – (1) działający osobiście Akceptant będący osobą fizyczną (w przypadku jednoosobowej działalności gospodarczej) jak również (2) osoba fizyczna uprawniona do działania w imieniu Akceptanta (w szczególności wspólnik uprawniony do reprezentacji spółki osobowej, członek zarządu spółki kapitałowej, prokurent lub pełnomocnik Akceptanta);
  - 2.9. „**Rozporządzenie Interchange**” – Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę;

- 2.10. „Terminal POS” – urządzenie, wraz z oprogramowaniem, umożliwiające m.in. obsługę płatności dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych; Terminalem POS jest w szczególności: (1) „Terminal Standardowy” umożliwiający obsługę płatności potwierdzanych PIN-em lub podpisem posiadacza karty i dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych, posiadający funkcję wydrukowania potwierdzenia transakcji w formie papierowej; (2) „Terminal SmartPOS” umożliwiający obsługę płatności potwierdzanych PIN-em i dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych, posiadający funkcję wysyłania potwierdzenia transakcji elektronicznie na wniosek posiadacza karty płatniczej oraz po zintegrowaniu z drukarką, posiadający również funkcję wydrukowania potwierdzenia transakcji w formie papierowej;
- 2.11. „Umowy” – (1) „Umowa o przyjmowanie zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych” zawarta przez Akceptanta z PKO i eService, na podstawie której świadczona jest Akceptantowi usługa płatnicza, jak również (2) „Umowa współpracy z eService” zawarta przez Akceptanta z eService, określająca zasady najmu lub – w danym wypadku – sprzedaży Terminala POS oraz jego instalacji w placówkach Akceptanta i serwisu;
- 2.12. „Usługi” – opisane w Regulaminie usługi świadczone drogą elektroniczną przez eService za pośrednictwem Portalu Klienta;
- 2.13. „Użytkownik” – każda osoba fizyczna, która korzysta z Portalu Klienta, w tym w szczególności Reprezentant lub osoba upoważniona przez Akceptanta do uzyskania dostępu do Konta Klienta w Portalu Klienta.
3. Niniejszy Regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Regulamin określa zasady i warunki korzystania z Portalu Klienta.
4. Właścicielem i administratorem Portalu Klienta jest eService.
5. Portal Klienta jest dostępny przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem ust. 6-7 poniżej.
6. eService jest uprawniona do wprowadzenia planowanych przerw technicznych w dostępności Portalu Klienta i w przypadku konieczności przeprowadzenia prac konfiguracyjnych lub konserwacyjnych. eService powiadomi o przerwie technicznej z odpowiednim wyprzedzeniem poprzez zamieszczenie stosownej informacji w Portalu Klienta.
7. W przypadkach uzasadnionych nagłą koniecznością przeprowadzania niezbędnych prac informatycznych lub usunięcia awarii, eService ma prawo do okresowego ograniczenia dostępu do Portalu Klienta bez wcześniejszego powiadomienia. Ograniczenie dostępu nastąpi na czas konieczny do usunięcia awarii lub przeprowadzenia prac informatycznych, zaś eService dołoży należytej staranności, aby czas ten był możliwie jak najkrótszy.
8. W ramach Usług świadczonych za pośrednictwem Portalu Klienta, eService i Akceptant wyłączają zastosowanie obowiązków informacyjnych określonych w art. 66<sup>1</sup>. § 2. Kodeksu cywilnego.
9. W przypadku, gdy w toku korzystania z Usług Akceptant podaje w formularzu w Portalu Klienta dane osobowe osób, które bezpośrednio nie wypełniają tego formularza (np. dane osób kontaktowych w punktach handlowych Akceptanta), Akceptant zobowiązany jest wykonać w imieniu eService i PKO obowiązek informacyjny dotyczący zbierania danych osobowych od osób,

których te dane dotyczą, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zobowiązany jest niezwłocznie doręczyć tym osobom informacje dotyczące przetwarzania ich danych osobowych przekazane Akceptantowi przez eService po zawarciu Umów.

## § 2. Wymagania techniczne, ryzyka

1. Do przeglądania Portalu Klienta wymagane jest korzystanie z komputera osobistego (PC) lub urządzenia mobilnego (smartfon, tablet) z dostępem do sieci Internet, wyposażonego w którąkolwiek z popularnych przeglądarek internetowych, obsługujących powszechnie stosowane technologie i standardy (w przypadku PC zalecane wersje przeglądarek internetowych to: Microsoft Edge w wersji 85 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 81 lub wyższej, Google Chrome w wersji 85 lub wyższej – przy czym w każdym wypadku rekomendowane jest korzystanie z przeglądarki w aktualnej wersji). Przeglądarka internetowa powinna obsługiwać kodowanie 128-bitowe, mieć włączoną obsługę plików cookies pochodzących z Portalu Klienta oraz Javascript. eService nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usługi Portalu Klienta ze względu na niespełnianie przez Akceptanta powyższych warunków technicznych.
2. Do rejestracji w Portalu Klienta (założenie Konta) jak również do skorzystania z niektórych innych Usług opisanych w Regulaminie wymagane jest ponadto posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).
3. Do Autoryzacji SMS wymagane jest korzystanie z urządzenia umożliwiającego odbieranie wiadomości SMS, takiego jak telefon komórkowy lub smartfon, z numerem telefonu z polskich zasobów numeracji telefonicznej.
4. eService nie ponosi odpowiedzialności wobec Akceptanta za nieprawidłowe funkcjonowania Portalu Klienta ani za brak możliwości skorzystania przez Akceptanta z Usług ze względu na niespełnianie powyższych warunków technicznych.
5. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych i prywatności w Portalu Klienta są zawarte w polityce prywatności dostępnej pod adresem <https://www.eservice.pl/informacje-ogolne/polityka-prywatnosci>.
6. Korzystanie z Portalu Klienta wiąże się z ryzykami i zagrożeniami związanymi z siecią Internet, takimi jak możliwość złamania zabezpieczeń urządzenia Użytkownika w celu nielegalnego pozyskania danych osobowych lub informacji, możliwość działania złośliwego oprogramowania (np. spyware, robaki internetowe, wirusy) lub tzw. phishing (przesyłanie fałszywych wiadomości, podszywających się pod wiadomości autentyczne, w celu pozyskania danych), pozyskanie przez nieuprawnioną osobę danych związanych z korzystaniem przez Użytkownika z Usług. eService zaleca Akceptantom i wszystkim Użytkownikom zachowanie ostrożności i stosowanie odpowiednich środków ochrony (np. programy chroniące przed złośliwym oprogramowaniem, firewall, bieżąca aktualizacja oprogramowania do najnowszej wersji).

## § 3. Zakaz dostarczania treści bezprawnych i inne ograniczenia

1. W związku z korzystaniem z Portalu Klienta oraz ze świadczonych za jego pośrednictwem Usług zabronione jest dostarczanie przez Akceptantów/Użytkowników treści o charakterze bezprawnym, naruszających prawo lub dobre obyczaje, w tym informacji naruszających dobra osobiste lub prywatność osób trzecich.

2. Akceptant/Użytkownik nie może ponadto korzystać z Portalu Klienta oraz ze świadczonych za jego pośrednictwem Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem lub w sposób powodujący zakłócenie funkcjonowania systemu informatycznego eService.
3. Akceptant/Użytkownik jest zobowiązany podawać w formularzach elektronicznych dostępnych w Portalu Klienta informacje aktualne i zgodne z prawdą.
4. eService jest uprawniony do wstrzymania świadczenia Usług na rzecz Akceptanta/Użytkownika, który narusza ust. 1-3 powyżej. Wstrzymanie świadczenia Usług może polegać w szczególności na zablokowaniu Konta. Wstrzymanie świadczenia Usług następuje na czas niezbędny do wyjaśnienia sprawy stwierdzonych przez eService naruszeń.
5. eService może stosować w Portalu Klienta zabezpieczenia przed przesyłaniem danych wypełnionych przez maszyny, takie jak mechanizmy CAPTCHA.

#### § 4. Autoryzacja SMS

1. Ilekroć w Regulaminie jest mowa o Autoryzacji SMS, autoryzacja ta odbywa się na zasadach określonych poniżej.
2. Kod do Autoryzacji SMS jest wysyłany automatycznie przez eService na numer telefonu komórkowego Reprezentanta.
3. W przypadku, gdy w imieniu Akceptanta działa więcej niż jeden Reprezentant, do Autoryzacji SMS jest wymagane wprowadzenie kodu SMS przez każdego z tych Reprezentantów, zaś Autoryzacja SMS następuje z chwilą wprowadzenia ostatniego z wymaganych kodów.
4. Akceptant może dokonać Autoryzacji SMS w ciągu 3 godzin od wysłania przez eService wiadomości SMS z kodem. Po upływie powyższego terminu kod wygasa, zaś dokonanie Autoryzacji SMS za jego pomocą nie jest możliwe.
5. W razie wygaśnięcia kodu SMS należy wygenerować ponownie SMS poprzez odpowiednią funkcję dostępną w serwisie internetowym, w którym odbywa się Autoryzacja SMS (przycisk „Wyślij ponownie” lub równoważny).

#### § 5. Portal Klienta

1. Portal Klienta służy do prowadzenia przez eService obsługi Klientów (Akceptantów), którzy zawarli Umowy. Portal Klienta jest przeznaczony w szczególności dla osób wskazanych przez Akceptanta jako osoby upoważnione w związku z realizacją Umów.
2. O ile na Portalu Klienta, w Regulaminie lub Umowach w odniesieniu do danej Usługi nie wskazano inaczej, z tytułu Usług świadczonych poprzez Portal Klienta nie są pobierane przez eService opłaty.
3. Akceptant zobowiązany jest do korzystania z Portalu Klienta zgodnie z Regulaminem. Akceptant nie może wykorzystywać Portalu Klienta do działalności niezwiązanej z realizacją Umów.
4. W celu uzyskania przez Akceptanta i wskazanych przez niego Użytkowników dostępu do Portalu Klienta, wymagane jest posiadanie Konta.
5. O utworzeniu Konta Klienta eService powiadamia Akceptanta na podany w związku z zawarciem Umów adres e-mail Reprezentanta, o którym mowa w ust. 6 poniżej. Powiadomienie o utworzeniu Konta Klienta zawiera link umożliwiający Akceptantowi aktywację Konta Klienta i zalogowanie do Portalu Klienta.

6. Administratorem Konta Klienta, posiadającym pełne uprawnienia w zakresie dostępu i zarządzania tym Kontem, jest Reprezentant wskazany przez Akceptanta we wniosku o zawarcie Umów lub zmieniony następnie przez Akceptanta za pomocą ustawień Konta Klienta.
7. Wszelkie czynności dokonane na Koncie Klienta przez osobę posługującą się danymi dostępowymi do tego Konta, są traktowane jako czynności dokonane przez Akceptanta.
8. Pierwszym loginem do Konta Klienta jest jego numer NIP poprzedzony literami PL. Podczas pierwszego logowania do Konta, Akceptant wprowadza swoje indywidualne hasło dostępu. Ze względów bezpieczeństwa hasło do Konta powinno być alfanumeryczne i składać się z co najmniej z 8 znaków, w tym co najmniej 1 cyfry, co najmniej jednej dużej litery i co najmniej 1 małej litery.
9. Akceptant sam decyduje o tym, komu udostępnia Portal Klienta i umożliwia dostęp do Konta Klienta.
10. Akceptant (Reprezentant będący administratorem Konta Klienta), poprzez ustawienia swojego Konta Klienta, może nadawać uprawnienia do dostępu do Portalu Klienta i tego Konta wskazanym przez siebie Użytkownikom. Aktywacja dostępu Użytkownika do Konta wymaga rejestracji tego Użytkownika. W ramach rejestracji na podany adres e-mail Użytkownika wysyłany jest specjalny link aktywacyjny i odpowiednio stosuje się ust. 8 powyżej.
11. Każdy Użytkownik przed uzyskaniem dostępu do Konta w Portalu Klienta powinien zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego postanowienia.
12. Portal Klienta jest udostępniany Akceptantowi na czas obowiązywania Umów, z zastrzeżeniem ust. 13. poniżej.
13. Konto Klienta w Portalu jest aktywne przez okres obowiązywania Umów oraz – w zakresie dostępu do danych transakcyjnych – również przez 90 dni po jej ustaniu.

## § 6. Logowanie do Konta

1. Logowanie do Konta w Portalu Klienta wymaga każdorazowo wprowadzenia numeru NIP (w formacie europejskim np. PL1111111111) oraz hasła dostępu ustalonego przez Użytkownika. Trzykrotne, błędne wprowadzenie loginu lub hasła dostępu skutkuje zablokowaniem dostępu do Portalu Klienta. W takim wypadku, w celu odblokowania dostępu należy skorzystać z dostępnej na Portalu Klienta opcji „nie pamiętam hasła/ pierwsze logowanie” i samodzielnie je zrestartować.
2. Ze względów bezpieczeństwa, w razie bezczynności Użytkownika przez określony czas (10 minut) następuje automatyczne wylogowanie z Konta.
3. W przypadku utraty hasła dostępu do Konta albo udostępnienia go osobie nieuprawnionej należy samodzielnie dokonać zmiany hasła poprzez wykorzystanie funkcji resetowania hasła dostępnej w Portalu Klienta.
4. Zmiana hasła lub nadanie nowego hasła dostępu do Konta jest poprzedzona żądaniem podania danych autoryzujących Użytkownika, w szczególności poprzez podanie NIP Akceptanta i adresu email.

## § 7. Zasady bezpieczeństwa w Portalu Klienta

1. Dane w Portalu Klienta są przechowywane przez eService w sposób zgodny z przepisami obowiązującego prawa oraz z polityką bezpieczeństwa informacji obowiązującą w eService.

2. Ze względów bezpieczeństwa eService zastrzega sobie prawo monitorowania wszelkich operacji wykonywanych przez Użytkowników Portalu Klienta. Czynności wykonane przez zalogowanego Użytkownika w Portalu Klienta, dotyczące Konta Klienta, podlegają rejestracji w odpowiedniej zakładce dotyczącej historii zmian. Dotyczy to w szczególności każdej zmiany danych wprowadzonej przez Użytkownika oraz czasu jej wykonania.
3. Akceptant i Użytkownicy są zobowiązani do:
  - 3.1. korzystania z Portalu Klienta w sposób zapewniający przestrzeganie przepisów o ochronie danych osobowych;
  - 3.2. należytego chronienia danych dostępowych (login, hasło) do Portalu Klienta.
4. Zabronione jest udostępnianie przez Użytkownika indywidualnych danych dostępowych do Konta w Portalu Klienta osobom trzecim. W przypadku niezastosowania się przez Użytkownika do powyższego zakazu, eService nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieuprawnione lub niepożądane przez Akceptanta operacje wykonane w Portalu Klienta przy użyciu takich danych dostępowych. Konsekwencje wszelkich operacji dokonanych w Portalu Klienta z zastosowaniem danych dostępowych udostępnionych z naruszeniem niniejszego ust. 4 ponosi Akceptant.
5. eService nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych dostępowych do Konta w Portalu Klienta przez Akceptanta/Użytkownika oraz za następstwa takiej utraty jak również za udostępnienie takich danych dostępowych przez Akceptanta/Użytkownika nieuprawnionym osobom trzecim, jeżeli do takiego dostępu doszło w wyniku zaniechania lub zaniedbania ze strony Akceptanta/Użytkownika bądź z innych przyczyn niezależnych od eService, w tym w szczególności w przypadku:
  - 5.1. nienależytego zabezpieczenia przez Akceptanta, jego pracownika lub współpracownika danych dostępowych do Konta w Portalu Klienta;
  - 5.2. kradzieży danych dostępowych do Konta w Portalu Klienta.
6. W przypadku stwierdzenia przez eService jakichkolwiek nieprawidłowości związanych z udostępnianiem przez Użytkownika danych dostępowych do Konta w Portalu Klienta osobie trzeciej w sposób niezgodny z postanowieniami Regulaminu, eService jest uprawniona do zablokowania dostępu Użytkownika do Konta w Portalu Klienta. eService niezwłocznie zawiadomi o tym fakcie Akceptanta.
7. eService ma prawo do zablokowania Akceptantowi dostępu do Portalu Klienta bez uprzedniego powiadomienia, jeżeli eService uzna, że Akceptant lub upoważniony przez niego Użytkownik wykorzystuje Portal Klienta niezgodnie z warunkami określonymi w niniejszym paragrafie, tworząc tym samym zagrożenie dostępu do Portalu Klienta przez nieuprawnione osoby trzecie. Blokada dostępu trwa na czas niezbędny do wyjaśnienia sprawy.

## § 8. Funkcjonalności Portalu Klienta

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej, po zalogowaniu do Konta w Portalu Klienta Akceptant/Użytkownik może korzystać z funkcjonalności takich jak:
  - 1.1. **DANE** – umożliwiającej zapoznanie się i edycję (aktualizację) danych Akceptanta (w szczególności danych firmowych i teleadresowych), z tym zastrzeżeniem iż dyspozycja zmiany Reprezentantów powinna być skierowana na adres siedziby eService wraz z dokumentami potwierdzającymi te zmiany;

- 1.2. **TERMINALE** – umożliwiającej zapoznanie się z informacjami o Terminalach POS zainstalowanych w placówkach Akceptanta (w szczególności o lokalizacji i danych technicznych Terminali POS);
  - 1.3. **TRANSAKcje** – umożliwiającej zapoznanie się ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi transakcji płatniczych dokonanych u Akceptanta, wraz ze wskazaniem ich statusu i Terminala POS, na którym te transakcje zostały dokonane, i wraz z możliwością wyświetlania transakcji dla określonego przedziału czasu; funkcjonalność ta umożliwia w szczególności przechowywanie i dostęp do informacji wynikających z art. 12 Rozporządzenia Interchange; zasady korzystania z tej funkcjonalności są opisane w § 9 Regulaminu;
  - 1.4. **ZGŁOSZENIA** – umożliwiającej przeglądanie statusu zgłoszonych poprzez Portal Klienta dyspozycji do eService;
  - 1.5. **INSTRUKCJE** – umożliwiającej zapoznanie się z informacjami mającymi na celu ułatwienie Akceptantowi współpracy z eService;
  - 1.6. **DANE FINANSOWE** – umożliwiającej dostęp do faktur elektronicznych oraz innych dokumentów finansowych związanych z Umowami;
  - 1.7. **HISTORIA ZMIAN** – umożliwiająca przeglądanie wprowadzonych przez Użytkownika zmian dotyczących danego Konta oraz czas ich wykonania;
  - 1.8. **ZARZĄDZANIE UŻYTKOWNIKAMI** – umożliwiająca Akceptantowi (Reprezentantowi posiadającemu uprawnienia administratora Konta Klienta) samodzielne tworzenie, blokowanie i edytowanie uprawnień w ramach Portalu Klienta innym Użytkownikom przypisanym przez Akceptanta (Reprezentanta) do tego Konta Klienta.
2. Portal Klienta pozwala również Użytkownikom na skorzystanie z narzędzia umożliwiającego dokonywanie zgłoszeń do eService oraz odbieranie, odczytywanie i przechowywanie wiadomości.
  3. Zakres funkcjonalności dostępnych w Portalu Klienta dla poszczególnych Użytkowników przypisanych do Konta Klienta jest zależny od upoważnień, jakie nadał danemu Użytkownikowi Akceptant (uprawniony Reprezentant posiadający uprawnienia administratora Konta Klienta).
  4. Szczegółowy zakres funkcjonalności i treści udostępnionych w Portalu Klienta jest różny – w zależności od rodzaju Terminala POS, jakiego w ramach „Umowy Współpracy z eService” używa Akceptant (np. Terminal Standardowy, SmartPOS, itd.).
  5. Korzystanie z funkcjonalności Portalu Klienta następuje zgodnie z informacjami i instrukcjami wyświetlanymi Użytkownikowi na stronach internetowych Portalu Klienta.
  6. Niektóre czynności i dyspozycje dokonywane w ramach korzystania z funkcjonalności Portalu Klienta wymagają Autoryzacji SMS. Dotyczy to w szczególności zmiany danych numeru rachunku bankowego Akceptanta.
  7. eService ma prawo w każdym czasie rozbudowywać, zmieniać, dodawać i usuwać funkcjonalności dostępne w Portalu Klienta bez konieczności zmiany Regulaminu.
  8. Modyfikacje, o których mowa w ust. 7 powyżej, mogą wymagać spełnienia przez Akceptanta/Użytkownika dodatkowych wymogów technicznych aniżeli określone w Regulaminie, przy czym nie będą to wymogi odbiegające od powszechnie stosowanych na rynku standardów i rozwiązań. O takich dodatkowych wymogach technicznych eService powiadomi z odpowiednimprzedzeniem poprzez stosowny komunikat w Portalu Klienta. Niespełnienie przez



Akceptanta/Użytkownika takich wymogów może skutkować brakiem dostępu do określonej funkcjonalności Portalu Klienta.

## § 9. Dane finansowe i transakcyjne

1. Poprzez Portal Klienta eService umożliwia zarejestrowanym Akceptantowi dostęp do:
  - 1.1. faktur elektronicznych i innych dokumentów finansowych związanych z Umowami;
  - 1.2. innych danych wynikających z bieżącej współpracy, prezentowanych w formie szczegółowej lub zagregowanej (na wniosek Akceptanta);
  - 1.3. danych transakcyjnych, wynikających z art. 12 Rozporządzenia Interchange (informacje dla odbiorcy dotyczące poszczególnych transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę).
2. Usługa, o której mowa w ust. 1 pkt 1.2 powyżej, jest świadczona przez eService odpłatnie. Akceptant zobowiązuje się do ponoszenia opłat wskazanych we właściwej Umowie.
3. Poprzez zawarcie Umów Akceptant wyraża zgodę na to, że faktury i inne dokumenty finansowe związane z Umową Ramową będą mu doręczane w wersji elektronicznej poprzez udostępnienie ich w Portalu Klienta (wraz z możliwością ich pobrania w powszechnie stosowanej formie).
4. Poprzez zawarcie Umów Akceptant wyraża zgodę na to, żeby informacje, o których mowa w art. 12 Rozporządzenia Interchange, były podawane zbiorczo według marek, aplikacji, kategorii instrumentu płatniczego oraz stawek opłat interchange mających zastosowania do danej transakcji, zgodnie z art. 12 ust. 1 akapit drugi tego rozporządzenia.
5. Portal Klienta umożliwia Akceptantowi przechowywanie i odtwarzanie danych transakcyjnych, wynikających z art. 12 ust. 1 w niezmienionej postaci.
6. Dane transakcyjne, o których mowa w ust. 1 pkt 1.3 powyżej, będą dostępne w Portalu Klienta przez okres 90 dni licząc od dnia wykonania danej transakcji.

## § 10. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych drogą elektroniczną, o których mowa w Regulaminie, mogą być składane do eService:
  - 1.1. telefonicznie (numer telefonu, wskazany jest na stronie internetowej eService [www.eservice.pl](http://www.eservice.pl));
  - 1.2. pisemnie lub ustnie do protokołu w biurze siedziby eService, pod adresem wskazanym w § 1 ust. 1 Regulaminu;
  - 1.3. listownie na adres siedziby eService wskazany w § 1 ust. 1 Regulaminu;
  - 1.4. pocztą elektroniczną na adres e-mail: [rejestrator@eservice.com.pl](mailto:rejestrator@eservice.com.pl).
2. Reklamacja powinna zawierać przynajmniej dane identyfikujące osobę lub podmiot składający reklamację, wskazanie przyczyny reklamacji i treść żądania. W zależności od sposobu złożenia reklamacji, odpowiedź na reklamację może być udzielona za pośrednictwem poniższych kanałów kontaktu:
  - 2.1. telefonicznie – jeżeli reklamacje złożono przez telefon, a składający reklamację nie zażądał innego sposobu udzielania informacji;
  - 2.2. pocztą elektroniczną – odpowiedź zostaje przesłana na adres e-mail podany w reklamacji;
  - 2.3. listownie – odpowiedź zostanie przesłana pisemnie na adres osoby lub podmiotu składającego reklamację.



3. Reklamacje, o których mowa powyżej, są rozpatrywane niezwłocznie, zaś odpowiedź na reklamację będzie udzielona nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych) – nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji, a w przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych) – nie więcej jednak niż do 35 dni roboczych od dnia jej otrzymania. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi składający reklamację zostanie poinformowany. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów pomiędzy Akceptantem a eService, dotyczących Usług świadczonych drogą elektroniczną, o których mowa w Regulaminie, jest sąd właściwy dla siedziby eService.
4. Stosowna Umowa zawarta z Akceptantem określa terminy i procedurę rozpatrywania reklamacji dotyczących realizacji Umów.

## § 11. Postanowienia końcowe

1. eService jest uprawniona do dokonania zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny, takiej jak w szczególności:
  - 1.1. konieczność dostosowania treści Regulaminu do przepisów prawa dotyczących Usług lub mających bezpośredni wpływ na Regulamin;
  - 1.2. konieczność dostosowania działalności eService do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień lub decyzji upoważnionego organu władzy publicznej lub do orzeczenia sądowego dotyczącego Usług;
  - 1.3. rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Portalu Klienta;
  - 1.4. wprowadzenie nowych usług, zmiany zakresu lub charakteru świadczonych Usług;
  - 1.5. zmiana dotycząca wymagań technicznych związanych z korzystaniem z Usług;
  - 1.6. zmiana danych podmiotów wskazanych w Regulaminie (np. adresu);
  - 1.7. zmiana adresów elektronicznych, w tym odnośników (linków) zamieszczonych w Regulaminie;
2. O zmianie Regulaminu eService poinformuje poprzez zamieszczenie stosownej informacji w Portalu Klienta wraz z udostępnieniem treści zmienionego Regulaminu oraz wskazaniem terminu wejścia zmiany w życie.
3. Akceptanci zarejestrowani w Portalu Klienta zostaną ponadto powiadomieni o zmianie Regulaminu poprzez wiadomość w Portalu Klienta, z wyprzedzeniem co najmniej 5 dni roboczych przed datą wejścia zmiany Regulaminu w życie. Zmieniony Regulamin wiąże zarejestrowanego Akceptanta, który przed wejściem zmiany Regulaminu w życie nie zgłosił żądania usunięcia swojego Konta Klienta (wypowiedzenie przez Akceptanta umowy dotyczącej prowadzenia Konta). Żądanie takie składane jest do eService na piśmie lub pocztą elektroniczną na adres [rejestrator@eservice.com.pl](mailto:rejestrator@eservice.com.pl).
4. Regulamin podlega przepisom prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.

Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie w wersji elektronicznej w Portalu Klienta w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią i pobranie Regulaminu w każdym czasie (w tym również w formacie pliku PDF).