

Poniższy Regulamin określa warunki zawarcia umowy pomiędzy "Użytkownikiem" ("Tobą", "Ty", "Twój") i EMP Systems Limited ("My", "Nas", "Nasz", "Nam", "Nami", lub "EMPS"), firmą zarejestrowaną według prawa Malty, posiadającą numer rejestrowy C 64728, z siedzibą pod adresem Parthenon Building, Hughes Hallet Street, Sliema, SLM 3141, Malta oraz reguły korzystania przez Użytkownika z Usług o charakterze finansowym (dalej jako "Usługa", "Usługi"). EMP Systems Limited realizuje usługi za pośrednictwem serwisu internetowego na stronie [plixpay.com](https://plixpay.com) lub w aplikacji mobilnej PLIX (dalej jako „PLIX”).

PLIX jest chronionym znakiem towarowym i marką EMP Systems Limited.

## 1. WSTĘP

1.1. Użytkownik powinien zapoznać się z Regulaminem. Poniższy Regulamin jest wyrażony i zawarty w języku polskim. Przystępując do korzystania z Usługi i zawierając umowę z EMP Systems Limited Użytkownik zobowiązany jest do wyrażenia zgody i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu, przy czym każde pośrednie lub bezpośrednie korzystanie z Usług, będzie wykonywane w zgodzie z postanowieniami Regulaminu. Okres obowiązywania umowy z EMPS rozpoczyna się z dniem aktywacji Konta i obowiązuje na czas nieokreślony, chyba że Umowa zostanie rozwiązana zgodnie z warunkami określonymi w pkt 9 niniejszego Regulaminu (Czas Trwania Umowy).

1.2 Informujemy, że właściwymi adresami email do kontaktu Klientów z pracownikami Działu Obsługi Klienta są:

[info@empsgroup.com](mailto:info@empsgroup.com) właściwy do kontaktu dla Klientów Indywidualnych oraz;

[sales@empsgroup.com](mailto:sales@empsgroup.com) właściwy do kontaktu dla Klientów Biznesowych oraz Partnerów.

1.3. Regulamin określa otwarcie, używanie i zamknięcie Portfela Użytkownika. Regulamin wraz z naszą Polityką Prywatności i wszelkimi innymi warunkami do niej się odnoszącymi, ustanawiają prawną relację pomiędzy Użytkownikiem a EMP Systems Limited. Niniejszy Regulamin określa warunki rejestracji i obsługi Konta za pośrednictwem aplikacji mobilnej PLIX oraz portalu internetowego na stronie [plixpay.com](https://plixpay.com). Pewne zapisy dotyczące rejestracji oraz aktywności Użytkownika mogą różnić się w zależności od tego czy korzystasz z aplikacji mobilnej czy portalu internetowego. Zapisy te zawarte są w niniejszym Regulaminie.

1.4. Zaleca się wydrukowanie lub zachowanie w innej formie kopii niniejszego Regulaminu dla własnego wglądu i bezpieczeństwa. W celu uniknięcia wątpliwości, wersja Regulaminu wyświetlana na stronie Internetowej będzie zawsze wersją aktualną i jedyną wiążącą. Aktualna i poprzednio obowiązujące wersje Regulaminu są dostępne na naszej stronie Internetowej również w formacie PDF. Zostaniesz poinformowany o istotnych zmianach Regulaminu, które mogą mieć bezpośredni wpływ na Twoje prawa i obowiązki.

1.5. EMPS zastrzega, iż niektóre usługi świadczone są dzięki współpracy z Partnerami EMPS, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, ale i Regulaminach dostępnych na stronach naszych Partnerów. Pełna lista partnerów znajduje się w zakładce "O Nas". Wyrażając zgodę na świadczenie usług EMPS zgadzasz się również na świadczenie usługi przez Naszych Partnerów, zgodnie z ich Regulaminami.

## 2. INFORMACJE OGÓLNE

2.1. EMPS jest firmą zarejestrowaną według prawa Malty, operującą w sektorze usług pieniądza elektronicznego i licencjonowaną przez Malta Financial Services Authority - Maltański Urząd ds. Finansowych (dalej jako "MFSA"), na podstawie Ustawy o Instytucjach Finansowych zgodnej z Europejską Dyrektywą o Pieniądzu Elektronicznym (2009/110/EC) oraz Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (dalej jako "PSD2")

2.2. EMPS jest właścicielem platformy internetowej [plixpay.com](https://plixpay.com) oraz aplikacji mobilnej PLIX. Platforma zapewnia indywidualnym użytkownikom i przedsiębiorcom możliwość korzystania z usług płatniczych, w tym nabywania, wysyłania i otrzymywania pieniądza elektronicznego za pośrednictwem Internetu, w zakresie dokonywania

pojedynczych płatności oraz większej liczby transakcji płatniczych, przy jednoczesnym zapewnieniu bezpiecznego realizowania opłat za produkty i usługi.

2.3. EMPS zapewnia procedury ochrony danych osobowych Użytkowników zgodne z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej jako "RODO") oraz wdrożoną Polityką Prywatności. Przystępując do korzystania z Usługi i rozpoczynając rejestrację na naszej stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej, Użytkownik zgadza się i zobowiązuje przestrzegać wymogi dotyczące ochrony, powierzenia i przetwarzania danych osobowych.

**Polityka Prywatności jest tożsama dla serwisu internetowego oraz aplikacji mobilnej PLIX, dostępna [tutaj](#).**

2.4 EMPS współpracuje z Instytucjami Pośredniczącymi, które uczestniczą w przekazaniu przez Klienta środków płatniczych na rzecz sprzedawców towarów i usług, w celu realizacji płatności online. W przypadku świadczenia przez EMPS usług na rzecz Merchantów, do poszczególnych metod płatności przydzielone będą odpowiednie Instytucje Pośredniczące.

2.5 Nasza Usługa może zawierać łącza do witryn internetowych lub usług Instytucji Pośredniczących, które nie są własnością EMPS ani też żadnej innej spółki należącej do grupy EMPS. EMPS ani żadna inna spółka należąca do grupy EMPS nie ma kontroli i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zawartość, regulamin, politykę prywatności lub praktyki jakichkolwiek witryn internetowych lub dostępność i jakość usług stron trzecich, w tym Instytucji Pośredniczących.

2.6 Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że EMPS, ani żadna inna spółka należąca do grupy EMPS, nie ponosi odpowiedzialności bezpośrednio lub pośrednio, za jakiegokolwiek szkody lub straty spowodowane w związku z korzystaniem z usług Instytucji Pośredniczących lub zamieszczane przez nie treści. Zalecamy zapoznanie się z regulaminem i polityką prywatności wszelkich odwiedzanych witryn internetowych lub usług stron trzecich, w tym Instytucji Pośredniczących.

### 3. DEFINICJE

3.1. Istnieje kilka kluczowych terminów w niniejszym Regulaminie, które mają następujące definicje:

**"Acquiring"** jest to usługa płatnicza polegająca na umożliwianiu wykonania transakcji płatniczych instrumentem płatniczym Klienta, zainicjowanych za pośrednictwem Instytucji Pośredniczącej, w szczególności polegająca na obsłudze procesu autoryzacji, przesyłania do Instytucji Pośredniczącej zleceń płatniczych oraz zasilenia portfela elektronicznego Klienta;

**"Chargeback"** to obciążenie zwrotne, w przypadku zakwestionowania przez Klienta transakcji płatniczej dokonanej przy użyciu Karty Płatniczej, skierowane do Instytucji Pośredniczącej będącej wystawcą tej karty lub jej operatorem;

**"Czas trwania umowy"** oznacza czas, przez który umowa o prowadzenie Portfela jest prawnie wiążąca dla obu stron.

**"Czynności zabronione"** odnoszą się do działań opisanych w paragrafie numer 13 niniejszego Regulaminu;

**"Dane logowania"** odnoszą się do danych dostępowych umożliwiających korzystanie z Usług: adres mailowy i hasło, kod dostępu oraz kod SMS wysyłany na zarejestrowany w Naszym systemie numer telefonu komórkowego Użytkownika;

**"Dane osobowe"** to wszelkie informacje umożliwiające identyfikację i weryfikację Użytkownika będącego osobą fizyczną (podawane m.in. przy rejestracji, logowaniu i inicjowaniu płatności), w tym „Dane wrażliwe”, które można uznać za szczególnie chronione dane osobowe Użytkownika, m.in. imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres

pocztowy (w tym adres rozliczeniowy i wysyłkowy), narodowość, numer identyfikacyjny PESEL, numer telefonu, adres email, numer karty płatniczej, inne informacje finansowe dotyczące konta, numer konta, datę urodzenia lub wystawione przez organ administracji państwowej dane uwierzytelniające (np. numer prawa jazdy, numer dowodu osobistego, numer paszportu), wykorzystywane w celu weryfikacji Użytkownika, zapewnienia bezpieczeństwa finansowego i zmniejszenia ryzyka popełnienia przestępstwa oszustwa lub przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu. Obejmują one dane do płatności oraz dane do uwierzytelnienia Konta;

**"Dni"** odnosi się do dni kalendarzowych;

**"Dni Robocze"** odnosi się do dni (oprócz sobót, niedziel oraz dni świątecznych, ustawowo wolnych od pracy), w których banki prowadzą działalność (inną niż dwudziestoczerogodzinna działalność bankowości elektronicznej);

**"Dostępne środki"** oznaczają rzeczywistą kwotę znajdującą się w Portfelu, którą Klient może swobodnie dysponować;

**"Informacja"** odnosi się do poufnych danych osobowych umożliwiających osobistą identyfikację lub wszelkich innych informacji związanych z Kontem lub Użytkownikiem w tym, lecz nie wyłącznie, imię i nazwisko, adres email, adres pocztowy/wysyłkowy, numer telefonu oraz informacje finansowe;

**"Instrument Płatniczy"** oznacza wyłącznie elektroniczne środki płatnicze umożliwiające transfer drogą elektroniczną lub przelewem bankowym, bez transakcji gotówkowych;

**"Instytucja Pośrednicząca"** to instytucja, która uczestniczy w przekazaniu przez Użytkownika środków płatniczych w celu realizacji transakcji, w szczególności banki, agenci rozliczeniowi, podmioty prowadzące systemy płatności, organizacje kartowe, instytucje pieniądza elektronicznego tj. Decta Limited, ECard, T-Pay, Przelewy24, Trustly etc;

**"Karta Płatnicza"** odnosi się do środka zdalnego dostępu posiadacza karty do Portfela, do którego karta jest przypisana w kraju i za granicą, zgodnie z zasadami obowiązującymi w międzynarodowych systemach płatniczych Organizacji Kartowych takich jak MasterCard Worldwide i / lub Visa Europe / Visa Inc., które regulują wykorzystanie ich znaków towarowych, przetwarzanie transakcji, zwroty i obciążenia zwrotne, wymagania dotyczące akceptacji kart w Internecie itp.;

**"Kod Dostępu"** to indywidualnie nadawany przez Użytkownika (4) czterocyfrowy kod, umożliwiający logowanie do Konta oraz autoryzację transakcji w systemie aplikacji mobilnej PLIX. Ze względów bezpieczeństwa Kod powinien być zapamiętany przez Użytkownika, nie powinien być zapisywany w formie papierowej ani na nośnikach informacji, jak również nie może być ujawniany osobom trzecim. Zapomnienie kodu dostępu powoduje konieczność weryfikacji i nadania nowego kodu zgodnie z punktem 4.2.6

**"Konto"**, oznacza założone przez Użytkownika konto, umożliwiające zalogowanie się do systemu PLIX, złożenie wniosku o utworzenie Portfela oraz dostęp do Portfela;

**„Konto Klientkie Zabezpieczone” / “Konto Safeguarded”** to specjalny rodzaj rachunku bankowego segregowanego, na którym EMPS deponuje środki klientów. Środki klientów są oddzielone od środków operacyjnych EMPS.

**"Międzynarodowe Organizacje Kartowe"** to podmioty określające zasady wydawania i akceptowania kart płatniczych, w szczególności Visa, MasterCard;

**"Numer Referencyjny"** - indywidualnie nadawany numer WLT portfela Użytkownika, generowany przez system EMPS;

**"Obsługa Klienta"** odnosi się do Działu Obsługi Klienta EMPS, z którym można nawiązać kontakt online przez kanały dostępu opisane na stronie internetowej w sekcji "Kontakt" lub wiadomość w Panelu Użytkownika (opcja dostępna dla zalogowanych Użytkowników);

**"Opłaty"** odnoszą się do opłat opisanych w paragrafie numer 11;

**„Osoba Autoryzowana”** to osoba (osoby) wskazana w formularzu rejestracji Portfela Biznesowego, upoważniona do korzystania z Portfela i zlecania transakcji, będąca pierwszym punktem kontaktu dla EMPS z Klientem Biznesowym.

**“Partner”** odnosi się do firm, współpracujących z EMPS na podstawie umów o współpracy oraz posiadacza konta, który upoważniony jest przez EMPS do sprzedaży swoich Produktów i używania Serwisu do otrzymywania oraz/i przesyłania za nie płatności, lista Naszych Partnerów znajduje się na stronie internetowej w zakładce “O Nas”;

**“Parowanie”** to bezpieczny proces łączenia w aplikacji mobilnej PLIX i nadania dostępu do Portfela Użytkownika zarejestrowanego już uprzednio na stronie internetowej [plixpay.com](https://plixpay.com);

**"Pieniądz Elektroniczny/E-pieniądz"** odnosi się do wartości pieniężnej zdeponowanej na urządzeniu elektronicznym nie przynoszącej odsetek, emitowanej w zamian za środki pieniężne i przyjmowanej jako środki płatnicze przez osoby inne niż EMPS. Ponadto płatności wykonywane przy użyciu Serwisu odnoszą się do opłat pieniądzem elektronicznym;

**“Portfel”** oznacza portfel pieniądza elektronicznego, na który pieniądz elektroniczny może być wpłacany, przechowywany lub z którego jest on wypłacany w trakcie korzystania z Usług. Portfel tworzony jest w systemie PLIX dla danego Klienta indywidualnego lub biznesowego, który wcześniej założył Konto, dostarczył wymagane dokumenty, przeszedł proces weryfikacji danych i uzyskał akceptację wniosku o utworzenie portfela.

**“Portfel Biznesowy”** oznacza portfel, na który pieniądze elektroniczne są przesyłane, przechowywane lub z którego są wypłacane w trakcie korzystania z Usług przez Klienta będącego osobą prawną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, zakładającego Portfel w celach bezpośrednio związanych z taką działalnością;

**"Portfel indywidualny"** oznacza Portfel otwarty dla Użytkownika, będącego osobą fizyczną, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, wykorzystywany w celach konsumenckich, nie związanych z ewentualnie prowadzoną działalnością gospodarczą;

**„Potwierdzenie Prowadzenia Rachunku”** to wystawione przez EMPS zaświadczenie, że Użytkownik jest posiadaczem rachunku pieniądza elektronicznego w EMPS, ze wskazaniem numeru referencyjnego Portfela, może również zawierać aktualne saldo środków na Portfelu i inne informacje.

**“Przetwarzanie danych”** oznacza jakiegokolwiek operacje wykonywane z użyciem Danych Osobowych Użytkownika, zarówno przy użyciu technik zautomatyzowanych, jak i tradycyjnych, takich jak zbieranie, nagrywanie, porządkowanie, organizowanie, przechowywanie, adaptacja, modyfikacja, odzyskiwanie, konsultowanie, ujawnianie przez przekazywanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dostosowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie;

**“Przewalutowanie”, “Wymiana Waluty”** to zamiana zobowiązania (należności), którego wartość wyrażona jest w jednej walucie, na zobowiązanie (należność) nominowane w innej walucie, według określonego kursu walutowego. Przewalutowanie może zostać zastosowane celem wykonania usługi płatności w walucie obcej.

**“Refund / Return”** odnosi się do zwrotu środków z dokonanej transakcji płatniczej z użyciem karty płatniczej, zainicjowany przez Klienta lub Instytucję Pośredniczącą, w szczególności w związku z brakiem autoryzacji / zgody Klienta na dokonanie transakcji, cofnięciem uprzednio wyrażonej zgody, niezgodnością danych Klienta lub rachunku płatniczego;

**"Regulamin"** odnosi się do niniejszych warunków włącznie z późniejszymi zmianami i wszelkimi przyszłymi modyfikacjami;

**"Reklamacja"** odnosi się do roszczenia kwestionującego transakcję płatności, które zleceniodawca składa do EMPS, bez udziału instytucji Complaints Manager (Rzecznik ds. Reklamacji);

**"Resale"** to ponowna płatność (przy płatnościach kartą płatniczą) zainicjowana przez Merchanta poprzez bramkę płatniczą na podstawie identyfikatora transakcji z pierwotnej transakcji Klienta, podczas której Klient wyraził zgodę na kolejne płatności;

**"Rzecznik ds. Reklamacji"** ("Complaints Manager") to stanowisko w MFSA, które zapewnia Użytkownikom usług finansowych bezpłatną usługę badania skarg przeciw jednostkom finansowym;

**"Saldo"** odnosi się do aktualnej wartości pieniędzy elektronicznych znajdujących się w Portfelu;

**"SCA - Strong Customer Authentication"** autoryzacja płatności, oznacza silne uwierzytelnianie danych Użytkownika, zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie dodatkowej weryfikacji logowania i innych operacji za pomocą kodów SMS, hasła, Kodu Dostępu lub danych biometrycznych;

**"Serwis"** oznacza wszystkie usługi dotyczące pieniądza elektronicznego oraz usługi powiązane dostępne na Stronie [plixpay.com](https://plixpay.com) oraz w aplikacji mobilnej;

**"Strony internetowe EMPS"** odnoszą się do wszelkich stron serwisu internetowego, jak na przykład [plixpay.com](https://plixpay.com), za którego pomocą korzysta się z Usług;

**"Spór"** odnosi się do sporów udokumentowanych i złożonych na podstawie paragrafu numer 21 niniejszego Regulaminu;

**"Transakcja"** oznacza przesłanie, wpłatę lub wypłatę środków pieniężnych zgodnie z definicją podaną w paragrafie numer 7;

**"Unikatowy Identyfikator"** oznacza wewnętrzny identyfikator otrzymywany od EMPS, przydzielany do konta pieniądza elektronicznego Partnera, w celu zrealizowania płatności;

**"Usługi"** odnoszą się do wszystkich usług płatniczych przy użyciu pieniądza elektronicznego i związanych z nim produktów dostępnych na stronie [plixpay.com](https://plixpay.com) lub w aplikacji mobilnej;

**"Użytkownik"** lub **"Klient"** to osoba fizyczna będąca konsumentem (posiadająca Portfel Indywidualny) lub przedsiębiorstwa (posiadający Portfel Biznesowy) lub każdy ze Współposiadaczy Konta, który zarejestrował się na stronie internetowej EMPS lub w aplikacji mobilnej, celem korzystania z Usługi;

**"Wiadomości phishingowe"** rozumiane jako metoda oszustwa, w której przestępca podszywa się pod inną osobę lub instytucję w celu wyłudzenia określonych informacji (np. danych logowania, szczegółów karty kredytowej) albo nakłonienia Użytkownika do określonych działań;

**"Wniosek o utworzenie Portfela"** odnosi się do poprawnie sporządzonego zlecenia utworzenia Portfela Indywidualnego lub Biznesowego, składanego po utworzeniu Konta za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej [plixpay.com](https://plixpay.com) lub w aplikacji mobilnej, rozpatrywanego przez EMPS po dostarczeniu przez Użytkownika dokumentów i weryfikacji danych;

**"Zlecenie Płatności"** odnosi się do poprawnie sporządzonego zlecenia wydanego przez Użytkownika do Nas z dyspozycją dokonania płatności;

**"Zmiana"** będzie zdefiniowana w paragrafie numer 16;

**"Zwrot płatności"** odnosi się do płatności, którą EMPS może zwrócić do Użytkownika lub innej strony trzeciej, ponieważ płatność została zakwalifikowana jako ryzykowna i z tego względu zaistniała potrzeba zwrotu płatności, aby zmniejszyć związane z nią ryzyko;

## 4. OTWARCIE PORTFELA E-PIENIĄDZA

### 4.1. W serwisie internetowym na stronie [plixpay.com](https://plixpay.com)



4.1.1. Aby móc korzystać z naszych Usług, Użytkownik musi najpierw otworzyć Konto, może to zrobić poprzez stronę internetową [plixpay.com](https://plixpay.com). Rozpoczynając proces rejestracji, Użytkownik będzie musiał zaakceptować niniejszy Regulamin oraz naszą Politykę Prywatności. Aby zarejestrować Konto, Użytkownik musi być osobą fizyczną w wieku powyżej 18 lat, posiadającą pełną zdolność do samodzielnego dokonywania czynności prawnych lub przedsiębiorstwem, zarejestrowanym zgodnie z przepisami prawa państwa, w którym znajduje się jego siedziba statutowa i zdolnym do zawarcia wiążącej prawnie umowy. Jeżeli Użytkownik zamówi dodatkowe Usługi, wyraża zgodę na przestrzeganie dodatkowych postanowień Regulaminowych.

4.1.2. Aby otworzyć Portfel i korzystać z Usług oferowanych przez EMPS, Użytkownik, który utworzył już Konto zostanie poproszony o wypełnienie Wniosku o utworzenie Portfela oraz weryfikację swojej tożsamości poprzez dostarczenie informacji i dokumentów. W zależności od wyboru opcji Portfela Indywidualnego lub Biznesowego zostanie odpowiednio przekierowany i uzyska instrukcję dalszego postępowania.

4.1.3. Aby otworzyć i korzystać z Portfela Biznesowego, Użytkownik, który utworzył już Konto powinien wypełnić Wniosek o utworzenie Portfela, który należy pobrać z naszej strony internetowej [plixpay.com](https://plixpay.com) (dostępny w Panelu Użytkownika po zalogowaniu), a następnie wypełniony i podpisany, wraz z pakietem wymaganych dokumentów odesłać do nas w formie plików PDF poprzez Panel Użytkownika. Po uzyskaniu pozytywnej weryfikacji Klienta przez EMPS, zarząd / dyrektor otrzyma gotową do podpisu umowę, na warunkach zgodnych z niniejszym Regulaminem i Polityką Prywatności. Oryginał podpisanej Umowy w formie papierowej należy wysłać na adres EMPS. Portfel zostanie aktywowany w momencie otrzymania przez EMPS skanu podpisanej umowy.

4.1.4 Po zarejestrowaniu się na stronie internetowej EMPS i uzyskaniu zgody EMPS na utworzenie Portfela Biznesowego, należy przekazać nam depozyt w ustalonej kwocie wskazanej w umowie między stronami, celem zabezpieczenia kosztów obsługi Portfela. Jeśli depozyt nie zostanie przekazany w ciągu 10 dni od podpisania Umowy, wszelkie ustalenia między Tobą a EMPS przestaną obowiązywać.

## 4.2 W aplikacji mobilnej PLIX

4.2.1 Aby móc korzystać z naszych Usług, Użytkownik musi zainstalować na swoim urządzeniu mobilnym aplikację PLIX (pobraną z AppStore lub GooglePlay), a następnie dokonać rejestracji w aplikacji. Rozpoczynając proces rejestracji, Użytkownik powinien zapoznać się i zaakceptować niniejszy Regulamin oraz Politykę Prywatności. Użytkownik musi być osobą fizyczną w wieku powyżej 18 lat, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych. Użytkownik przekazuje nam dane tj. numer telefonu, adres email oraz wprowadza znany tylko sobie 4-cyfrowy Kodu Dostępu. Na podstawie tych danych utworzone zostanie Konto, do którego Użytkownik może się ponownie zalogować po czasie bezczynności, aby złożyć Wniosek o Portfel.

4.2.2 Aby otworzyć Portfel, Użytkownik, który utworzył uprzednio Konto zostanie poproszony o dokończenie procesu rejestracji i weryfikację swojej tożsamości, poprzez wprowadzenie takich informacji jak: narodowość, źródło pochodzenia środków finansowych, sposób uzyskiwania dochodów, zawód, przewidywana wartość transakcji rocznie. System poprosi Użytkownika o wykonanie fotografii twarzy (selfie), wgranie dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport) oraz dokumentu potwierdzającego adres. Dokumenty muszą być czytelne, z widocznymi krawędziami, ponadto dokument potwierdzający adres nie może być starszy niż 3 miesiące. Dane Użytkownika wraz z załączoną dokumentacją są niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa finansowego EMPS i naszych Klientów, przetwarzane będą w celu realizacji zobowiązania EMPS do weryfikacji i oceny ryzyka Klientów oraz przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu. Podanie danych na etapie rejestracji nie powoduje automatycznie utworzenia Portfela. Na tym etapie przeprowadzana jest weryfikacja w PLIX.

4.2.3. EMPS dokonuje weryfikacji podanych danych i załączonych dokumentów korzystając z własnych zasobów oraz zasobów Partnerów zewnętrznych dostarczających Nam stosowne oprogramowania i bazy danych. Proces weryfikacji oraz oceny ryzyka Klienta jest w części zautomatyzowany, jednak EMPS podejmuje decyzję o utworzeniu lub odmowie utworzenia Portfela, indywidualnie dla każdego Użytkownika. Proces ten pozwala na utworzenie Portfela w krótkim czasie (najczęściej około kilku / kilkunastu minut), jednak EMPS zastrzega możliwość jego wydłużenia nawet do kilku godzin w przypadku powstałych wątpliwości i konieczności uzupełnienia danych i informacji. W takich sytuacjach Użytkownik otrzyma informację i/lub zapytanie z Działu Obsługi EMPS.

Zastrzegamy sobie możliwość odmowy utworzenia Portfela w przypadku stwierdzenia podwyższonego ryzyka. Jest to decyzja indywidualna EMPS, nie wymagająca podawania uzasadnienia.

4.2.4 W przypadku pozytywnej weryfikacji, Użytkownik uzyska informację potwierdzającą utworzenie Portfela. Pomiędzy Użytkownikiem i EMPS zostaje zawarta prawnie wiążąca Umowa na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie i Polityce Prywatności. Użytkownik zostaje uprawniony do dysponowania Portfelem i wykonywania transakcji.

#### 4.2.5 PAROWANIE:

A. Użytkownik posiadający już wcześniej Konto w serwisie internetowym EMPS (zarejestrowane za pośrednictwem strony internetowej [plixpay.com](https://plixpay.com)), po zainstalowaniu aplikacji mobilnej PLIX na swoim urządzeniu, zostanie poproszony o podanie numeru telefonu, którym posługiwał się dotychczas w systemie EMPS a następnie o zweryfikowanie swoich danych w aplikacji. W tym celu powinien przygotować dowód tożsamości lub paszport oraz dokument potwierdzający jego aktualny adres zamieszkania (nie starszy niż 3 miesiące). Po zakończeniu procesu weryfikacji jego Konto zostanie sparowane z aplikacją mobilną.

B. Użytkownik posiadający już wcześniej Konto utworzone poprzez aplikację mobilną PLIX, który chciałby uzyskać również dostęp poprzez stronę [plixpay.com](https://plixpay.com), wysła stosowne zgłoszenie do PLIX poprzez przycisk widoczny w aplikacji mobilnej. Na podany wcześniej adres email uzyska link, który umożliwi mu uzyskanie dostępu do panelu Użytkownika na stronie www.

#### 4.2.6. ODZYSKANIE DOSTĘPU:

A. Użytkownik posiadał już wcześniej aplikację PLIX, ale ją odinstalował lub zmienił urządzenie: Użytkownik wprowadza w aplikacji mobilnej PLIX swój numer telefonu komórkowego (tożsamy z numerem zarejestrowanym już wcześniej), otrzymuje kod SMS, a następnie ustawiony już w przeszłości 4-cyfrowy Kod Dostępu celem weryfikacji tożsamości. Uruchamia się 2 etap weryfikacji. PLIX poprosi Użytkownika o wykonanie fotografii twarzy (selfie). Jeśli na tym etapie wszystkie dane, kody i wizerunek się zgadzają następuje automatyczne parowanie z istniejącym Portfelem Użytkownika.

B. Użytkownik posiadał już wcześniej aplikację PLIX, ale zapomniał Kod Dostępu: Użytkownik, który nie może się zalogować do Konta, ponieważ zapomniał Kod Dostępu składa zlecenie zresetowania Kodu poprzez dostępny w aplikacji przycisk **“Nie pamiętam kodu dostępu”**. Zostanie wówczas poproszony o podanie numeru telefonu komórkowego (tożsamy z numerem zarejestrowanym już wcześniej), wpisuje uzyskany kod SMS, ustawia nowy Kod Dostępu, a następnie przechodzi do weryfikacji biometrycznej poprzez wykonanie fotografii twarzy (selfie). System PLIX sprawdzi w ten sposób czy Użytkownik jest osobą autoryzowaną, aby uzyskać dostęp do Konta. Jeśli pojawią się jakiegokolwiek wątpliwości co do tożsamości, próba zresetowania Kodu Dostępu będzie nieudana. Wówczas niezbędny będzie kontakt z Działem Obsługi Klienta, celem wideoweryfikacji.

4.3. PLIX posługuje się środkami umożliwiającymi uwierzytelnianie dwuskładnikowe (SCA) Użytkownika. Zalecamy korzystanie z bezpiecznego adresu email oraz haseł lub kodów dostępu trudnych do odgadnięcia. Dodatkowo celem zapewnienia bezpieczeństwa danych wymagane jest podanie przez Użytkownika aktualnego numeru telefonu komórkowego, na który wysyłane będą jednorazowe kody SMS służące do logowania i autoryzacji operacji na Koncie. Aplikacja mobilna PLIX dokonuje także weryfikacji przy pomocy danych biometrycznych (selfie), tym samym ze względów bezpieczeństwa przy każdym logowaniu lub transakcji dokonywana jest podwójna weryfikacja.

4.4 Użytkownik może otworzyć tylko jeden Portfel Indywidualny. Istnieje możliwość utworzenia więcej niż jednego Portfela Biznesowego dla Użytkownika, który złoży stosowny Wniosek o kolejny portfel biznesowy poprzez Panel Użytkownika i uzyska Naszą wyraźną, pisemną zgodę na otwarcie dodatkowych Portfeli.

4.5. Transakcje na Portfelu Użytkownika, mogą być przeprowadzane tylko i wyłącznie w walutach dostępnych dla Portfela w systemie.

4.6. Użytkownik ma obowiązek dostarczenia, podczas procesu rejestracji lub w inny sposób okresowo, dokładnych i prawdziwych Informacji zgodnie z wymogami EMPS oraz niezwłocznego informowania EMPS o ich zmianach.

4.7. ODZYSKIWANIE HASŁA DO KONTA: Użytkownik, który nie może się zalogować do Konta, poprzez stronę [plixpay.com](https://plixpay.com), ponieważ zapomniał hasło, może odzyskać dostęp poprzez wysłanie zgłoszenia RESET HASŁA. Na podany przez siebie wcześniej adres email otrzyma zwrotną wiadomość od PLIX wraz z linkiem do weryfikacji. Wchodząc w przesłany link, Użytkownik będzie mógł ustawić nowe hasło, następnie dokonuje jego autoryzacji za pomocą SMS kodu wysłanego na numer telefonu komórkowego podany uprzednio. Po tym kroku Użytkownik zostaje przekierowany na stronę logowania do Konta, gdzie może posługiwać się nowo ustawionym hasłem.

4.8. Wszystkie salda i kwoty na stronie [plixpay.com](https://plixpay.com) będą wyświetlane w walutach dostępnych dla Portfela Użytkownika.

4.9. Transakcje wymiany walut i przeliczanie limitów utrzymywanych przez EMPS będzie robione według kursów przeliczanych w czasie rzeczywistym przez EMPS w oparciu o porównanie ogłoszonych publicznie kursów walut banków i instytucji płatniczych komercyjnych, w oparciu o korzystny dla klienta kurs, przy czym Użytkownik musi wyrazić zgodę na proponowany przelicznik. Jeśli Użytkownik wysłał płatność w walucie innej niż waluta jego Portfela lub jeśli wypłaca pieniądze w walucie innej niż waluta kraju przypisanego do rachunku bankowego, na który mają zostać przebrane takie wypłacane pieniądze, w Usłudze nastąpi zazwyczaj automatyczne przeliczenie kwoty w walucie źródłowej na kwotę w walucie docelowej lub na kwotę w walucie rachunku bankowego, na który mają zostać przebrane wypłacane pieniądze oraz naliczenie stosownej opłaty za takie przeliczenie. Użytkownik zostanie poinformowany o kursie waluty i wysokości opłaty, która zostanie naliczona z tego tytułu. Po przekazaniu takiej informacji w Usłudze nastąpi przeliczenie waluty, o ile Użytkownik zleci takie działanie. Użytkownik może oznaczyć limit kwoty, do której możliwa jest wymiana waluty w sposób zautomatyzowany, bez konieczności uprzedniej autoryzacji Użytkownika. W przypadku wymiany wyższej kwoty należy poinformować EMPS o takim zamiarze, wówczas EMPS zwiększy ustalony limit.

4.10. Aby zalogować się na stronie Partnera i korzystać z jego usług, Użytkownik ze względów bezpieczeństwa, przypisuje do konta indywidualny adres email oraz hasło lub kod dostępu, ma także obowiązek podania aktualnego numeru telefonu komórkowego, na którym w bezpieczny sposób odbierać będzie weryfikacyjne kody SMS.

4.11. Ochrona środków Klientów oraz zapewnienie stałej dostępności środków finansowych powierzonych EMPS ma dla Nas ogromne znaczenie. Aby to zapewnić, EMPS posiada wydzielone, zabezpieczone rachunki bankowe, na których przechowuje środki Klientów. EMPS dokłada wszelkich starań o bezpieczeństwo funduszy Użytkowników, jednocześnie wywiązuje się z obowiązku regulacyjnego, aby nie mieszać funduszy poszczególnych klientów, w tym przechowuje środki Klientów odseparowane od własnych środków operacyjnych, wykorzystywanych w toku prowadzonej działalności.

4.12. EMPS zabezpiecza fundusze Użytkowników przy użyciu metody segregacji. EMPS deponuje środki klientów na oddzielnych rachunkach bankowych prowadzonych w renomowanych Bankach. Po otrzymaniu środków od Użytkownika usług płatniczych EMPS przechowuje takie środki wyłącznie na rzecz i w imieniu Użytkownika usług płatniczych na tzw. Kontach Klientkich Zabezpieczonych (Safeguarded).

Środki Użytkownika będą przechowywane na Zabezpieczonych kontach, które działają zgodnie z wymogami bezpieczeństwa:

- a. Przechowywane w instytucji kredytowej posiadającej zezwolenie EOG
- b. Wyznaczone odpowiednio do przechowywania środków Klientkich, oraz
- c. Bez możliwości mieszania funduszy (segregacja środków).

4.13. EMPS zabezpiecza we wskazany powyżej sposób środki Użytkownika natychmiast po ich otrzymaniu.



## **5. WPŁATY E-PIENIĄDZA**

5.1. Użytkownik może wpłacić e-pieniądz na swój Portfel, logując się do swojego Portfela i kierując się stosownymi instrukcjami o wpłatach pieniądza elektronicznego. Niezależnie od niniejszego paragrafu, nie bierzemy odpowiedzialności za zasilenie Portfela, dopóki nie otrzymamy środków. Portfel Użytkownika musi wykazywać saldo dodatnie.

5.2. Użytkownik zostanie poproszony o dokonanie autoryzacji transakcji wpłaty na Portfel przy użyciu podwójnej autoryzacji (SCA), co oznacza, że pomimo poprawnego zalogowania się, zostanie poproszony o wpisanie kodu SMS, jaki otrzyma na podany uprzednio numer telefonu komórkowego. W aplikacji mobilnej PLIX autoryzacja dokonywana jest za pomocą Kodu Dostępu lub za pomocą danych biometrycznych.

5.3. Bilans ujemny w Portfelu jest niedozwolony. Zwrot płatności, w wyniku którego powstanie bilans ujemny będzie stanowił naruszenie niniejszego Regulaminu. Użytkownik będzie zobowiązany do natychmiastowego spłacenia ujemnego bilansu, wpłacając odpowiednią kwotę pieniądza elektronicznego na Portfel i/lub realizując odpowiednią opłatę bezpośrednio do EMPS według uznania przez EMPS. Niezastosowanie się do tego wymogu również stanowi naruszenie niniejszego Regulaminu. Spłata ujemnego bilansu jest wymagana w trybie natychmiastowym bez powiadomienia. Zastrzegamy sobie prawo, w dowolnym czasie, do wysyłania Użytkownikowi wiadomości z przypomnieniem oraz podjęcia innych środków windykacji należności w tym, lecz nie wyłącznie, stosownych środków prawnych. Ponadto, zastrzegamy sobie prawo do obciążenia Użytkownika kosztami związanymi z windykacją należności i egzekwowaniem prawa.

5.4. Wpłacony pieniądz elektroniczny zostanie przelany do Portfela Użytkownika po otrzymaniu środków przez EMPS. Zlecając wpłatę poprzez przelew bankowy należy pamiętać o tym, aby tytuł przelewu zawierał zapis z numerem referencyjnym Portfela na początku. Jeśli przelew nie ma numeru w tytule, środki zostaną zwrócone Użytkownikowi w terminie do 14 dni.

5.5. Wpłaty i wypłaty mogą podlegać limitom na wpłatę / wypłatę i/lub skumulowane wpłaty / wypłaty, wynikającym z wymogów bezpieczeństwa i wymogów prawnych, w szczególności w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy. Limity podlegają zmianom w zależności od statusu weryfikacji Użytkownika i sposobu wpłaty, jakiego chce użyć. Należy pamiętać, że zależnie od statusu weryfikacji, limit wpłaty może być wyższy od limitu wypłaty lub wydatków. Limity są dostępne do wglądu w dowolnym momencie w odpowiedniej sekcji w Panelu Użytkownika.

## **6. WYSYŁANIE PŁATNOŚCI E-PIENIĄDZEM**

6.1. Płatności mogą być zrealizowane tylko na rzecz Partnerów zatwierdzonych przez EMPS. Wypłaty pieniądza elektronicznego wymagają autoryzacji Użytkownika, ale ze względów bezpieczeństwa finansowego podlegają także weryfikacji przez EMPS.

6.2. Zanim Zlecenie Płatności zostanie wykonane, musi zostać zatwierdzone przez Użytkownika. Po zalogowaniu się do Portfela Użytkownika podając adres email i hasło lub Kod Dostępu, następuje drugi etap autoryzacji płatności, wymagane jest zatwierdzenie za pomocą kodu SMS wysłanego na numer telefonu komórkowego podany uprzednio przez Użytkownika. W aplikacji mobilnej PLIX autoryzacja dokonywana jest za pomocą kodu dostępu lub za pomocą danych biometrycznych. Użytkownik może być również poproszony ze względów bezpieczeństwa o udzielenie odpowiedzi na dodatkowe pytania związane z odbiorcą płatności lub celem transakcji z użyciem pieniądza elektronicznego. Jeżeli konto Użytkownika jest chronione dodatkowymi środkami bezpieczeństwa, należy postępować zgodnie z instrukcjami o dodatkowych środkach bezpieczeństwa.

6.3. Jeżeli płatność jest realizowana na rzecz Partnera, pieniądz elektroniczny zostanie niezwłocznie wysłany na Portfel, powiązany z Partnerem. Po tym, jak e-pieniądz zostanie wpłacony na rachunek odbiorcy, transakcja jest zakończona i Użytkownik nie może jej anulować.

6.4. Płatności podlegają limitom, wynikającym z wymogów bezpieczeństwa i wymogów prawnych. Limity podlegają zmianom dynamicznie w zależności od statusu weryfikacji Użytkownika. Limity są dostępne do wglądu w dowolnym momencie w odpowiedniej sekcji Panelu Użytkownika. Użytkownik powinien się upewnić, iż limit jest wystarczający,

aby dokonać żądanej płatności. Ponadto, należy pamiętać, iż odbiorca płatności również może podlegać limitom wydatków i wypłat, a to może wpłynąć na jego dostęp do pieniądza elektronicznego, które zamierza mu się wysłać.

6.5. Jeżeli EMPS uzna, iż płatność posiada wysoki stopień ryzyka związanego z Portfelem Użytkownika, EMPS może uznać za stosowne wstrzymaniem płatności. W razie wystąpienia takiej sytuacji, EMPS dołoży wszelkich starań, aby poinformować zainteresowanych Użytkowników o czasie, na jaki płatność została wstrzymana i o koniecznych działaniach, jakie będą musiały być podjęte, aby usunąć wstrzymanie.

## **7. TRANSAKCJE PRZY UŻYCIU E-PIENIĄDZA**

7.1. Transakcje przy użyciu pieniądza elektronicznego są klasyfikowane jako: Oczekująca, Zakończona, Nieudana lub Anulowana.

- a. "Oczekująca" oznacza, iż transakcja jest w trakcie przetwarzania przez EMPS i może być jedynie zakończona lub rozliczona (z powodu sporu/reklamacji). "Oczekująca" może również oznaczać, iż transakcja oczekuje na potwierdzenie Portfela lub rozliczenie ze strony trzeciej.
- b. "Zakończona" oznacza, iż transakcja została zatwierdzona i e-pieniądz jest dostępny w Portfelu Użytkownika. W celu uniknięcia wątpliwości, jeżeli EMPS posiada podejrzenie, że transakcja jest związana z zakazaną działalnością lub też transakcja jest skutkiem działalności nieuczciwej lub oszustwa, EMPS może ją wstrzymać lub zwrócić kwotę transakcji w dowolnym momencie.
- c. "Anulowana" oznacza, iż transakcja została wstrzymana przez Użytkownika, zablokowana przez system lub zwrócona. To może być spowodowane niedokładną lub niepełną informacją o odbiorcy transakcji, naszą niemożnością potwierdzenia zasadności płatności, weryfikacji Użytkownika lub innym zastrzeżonym powodem. W celu uzyskania dodatkowych informacji na ten temat należy się skontaktować z Obsługą Klienta. Pomimo anulowania transakcji, zwrot środków nastąpi w możliwie najkrótszym czasie, jednakże EMPS nie może zagwarantować ich dostępności w konkretnym przedziale czasowym.
- d. "Nieudana" oznacza, iż transakcja nie mogła zostać przeprowadzona ze względu na niedokładną Informację dotyczącą rachunku Użytkownika, niewystarczające środki lub inny błąd powstały przy dokonywaniu transakcji.

7.2. EMPS zastrzega sobie prawo do wprowadzenia limitu kwoty i ilości transakcji w dowolnym momencie. W celu zwiększenia limitu, należy się skontaktować z Obsługą Klienta. Po otrzymaniu takiej prośby, EMPS przeprowadzi ocenę ryzyka i zdecyduje, czy usunąć ograniczenia Portfela.

7.3. EMPS zastrzega sobie prawo do zablokowania transakcji lub instrumentu płatniczego, także bez uprzedniego poinformowania o tym Użytkownika, w uzasadnionych przypadkach związanych z bezpieczeństwem Portfela, jego zabezpieczeniami lub gdy będziemy mieli podstawę podejrzewać nieautoryzowane lub oszukańcze użycie Portfela lub też, jeśli którekolwiek z zabezpieczeń Portfela zostało złamane, a także w przypadku jakichkolwiek podejrzeń co do prania pieniędzy lub naruszenia obowiązujących przepisów prawa.

7.4. Instrument płatniczy zostanie odblokowany lub zastąpiony nowym, gdy ustąpią wyżej wymienione przyczyny zablokowania.

7.5. Transakcja zostanie odblokowana, gdy ustąpią wyżej wymienione przyczyny zablokowania.

7.6. Poinformujemy Użytkownika o zablokowaniu transakcji lub instrumentu płatniczego z wyprzedzeniem lub gdy to nie będzie możliwe - bezpośrednio po zablokowaniu, chyba, że notyfikacja byłaby niezgodna z prawem lub sprzeczna bądź zagrażająca zasadom bezpieczeństwa transakcji wdrożonym przez EMPS.

7.7. Jeśli Użytkownik uzna zablokowanie transakcji lub instrumentu płatniczego za niewłaściwe, nadal zachowuje możliwość zalogowania się do Portfela i ustalenia przyczyny działania EMPS poprzez dostęp do bezpiecznej komunikacji online lub kontakt z Działem Obsługi Klienta. Użytkownik powinien zasięgnąć informacji na temat

nałożonych na jego Portfel ograniczeń, a EMPS (jeśli będzie to dozwolone) udzieli Użytkownikowi stosownych wyjaśnień dotyczących ograniczeń i procedury ich zniesienia.

7.8. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą Usługi zgodnie z treścią punktu 15 niniejszego Regulaminu.

## **8. WYPŁATY**

8.1. Użytkownik może wyrazić żądanie wypłaty części lub całości pieniądza elektronicznego, znajdującego się na jego Portfelu w dowolnym momencie. Wypłaty mogą być dokonywane poprzez metody wypłaty dostępne dla Użytkownika. Wypłaty przelewem bankowym to usługi, przynajmniej częściowo, zapewniane przez instytucje finansowe trzeciej strony. Nie gwarantujemy dostępności żadnego konkretnego sposobu wypłaty i istnieje możliwość zmiany lub zaniechania konkretnego sposobu wypłaty w dowolnym momencie bez powoływania się na procedurę opisaną w paragrafie numer 17, o ile istnieje przynajmniej jeden sposób dokonania wypłaty dostępny dla Użytkownika. W sytuacjach, gdy Użytkownik otrzyma wypłatę za pośrednictwem dostawcy usług płatniczych (jak na przykład bank, w którym Użytkownik posiada konto), nie ponosimy odpowiedzialności za sposób wypłaty poza momentem, w którym wypłacony e-pieniądz jest otrzymany przez dostawcę usług płatniczych Użytkownika.

8.2. Pieniądz elektroniczny Użytkownika podlega limitom wypłat. Jest to podyktowane zasadami bezpieczeństwa Użytkowników, EMPS oraz przepisami prawa, celem przeciwdziałania nieuprawnionym wypłatom środków, oszustwom i praniu pieniędzy. Limity podlegają zmianom w zależności od przebiegu procesu weryfikacji Użytkownika, dokumentacji do identyfikacji dostarczonej przez Użytkownika oraz rodzaju Portfela. Limity wypłat są dostępne do wglądu w dowolnym momencie w odpowiedniej sekcji w Panelu Użytkownika. Przed wypłatą jakiegokolwiek kwoty pieniądza elektronicznego na Portfel, Użytkownik musi się upewnić, iż jego limity wypłat i wydatków odpowiadają jego potrzebom co do wypłat i wydatków, ponieważ nie będzie on miał możliwości ich przekroczenia. Powyższe nie dotyczy Portfela Biznesowego.

8.3. Jeżeli wniosek o wypłatę przekroczy obecny limit, EMPS odrzuci wniosek Użytkownika oraz może zalecić zmianę limitów, i/lub wymagania by dodatkowe informacje zostały dostarczone celem zweryfikowania.

8.4. Wypłaty podlegają opłatom za realizację, zgodnie z objaśnieniem zawartym w paragrafie numer 11. W przypadku indywidualnej transakcji płatniczej zainicjowanej przez Użytkownika, EMPS na żądanie Użytkownika udzieli mu następujących informacji dla tej konkretnej płatności:

- a. maksymalny czas wykonania;
- b. opłaty uiszczane przez płatnika;
- c. w stosownych przypadkach podział kwot wszelkich opłat.

8.5. Wypłaty z Portfela należy realizować metodami dostępnymi dla Użytkownika. We wszystkich przypadkach wypłaty są realizowane bezpośrednio z Portfela, który jest prowadzony w imieniu Użytkownika. EMPS będzie traktował w sposób rygorystyczny wszelkie próby złamania tego wymogu i każda próba użycia Informacji, do której Użytkownik nie ma prawa, będzie uważana za oszustwo. Bez uszczerbku dla prawa do roszczenia odszkodowania w przyszłości, jeżeli zaistnieje potrzeba zbadania wypłaty z Portfela, które nie jest zarejestrowane na nazwisko Użytkownika, może być pobrana opłata dodatkowa według zapisów na stronie internetowej EMPS.

## **9. ZAMKNIĘCIE PORTFELA**

9.1. Użytkownik może zamknąć swój Portfel w dowolnym momencie, przesyłając wiadomość do EMPS poprzez Panel Użytkownika dostępny dla Klienta po zalogowaniu. Portfel może być zamknięty tylko wtedy, gdy wszystkie środki zostały wcześniej wycofane.

9.2. Zastrzegamy sobie prawo do przeprowadzenia kontroli, czy środki nie zostały użyte do prania pieniędzy, finansowania akcji terrorystycznych lub wszelkich innych nielegalnych działań, przed autoryzacją wypłaty pieniądza elektronicznego Użytkownika.

9.3. EMPS zastrzega sobie prawo do zamknięcia Portfela Użytkownika z dowolnego powodu, powiadamiając Użytkownika z dwumiesięcznym (2) wyprzedzeniem.

EMPS może również zamknąć Portfel i rozwiązać umowę z Użytkownikiem **w dowolnym momencie, ze skutkiem natychmiastowym**, jeśli:

- a. Użytkownik złamał warunki niniejszego Regulaminu, Polityki Prywatności lub inne ustalenia i postanowienia Umowy; lub
- b. EMPS ma uzasadnione podejrzenie prania pieniędzy, oszustwa lub innej nielegalnej działalności;
- c. Użytkownik dokonuje czynności, które mogą zaszkodzić reputacji biznesowej EMPS lub też mogą zaszkodzić uzasadnionym interesom osób trzecich;
- d. Jeśli w Portfelu Użytkownika nie ma środków na pokrycie opłat miesięcznych przez sześć miesięcy z rzędu, Portfel zostanie zamknięty do momentu rozliczenia płatności;
- e. jeśli w ciągu 30 dni od dnia otwarcia, w Portfelu Użytkownika nie będą dostępne środki na pobranie opłaty za otwarcie rachunku, Portfel zostanie zamknięte do momentu uregulowania płatności.

Jeśli Portfel Użytkownika zostanie zamknięty, otrzyma on zawiadomienie o jego zamknięciu oraz jeśli to możliwe, o powodach jego zamknięcia z możliwością wypłacenia wszelkich środków, jakie się na nim znajdują (jeśli nie są one przedmiotem żadnego sporu). Powiadomienia będą dostępne po zalogowaniu.

9.4. W wypadku podejrzenia, że ktoś uzyskał dostęp do pieniądza elektronicznego Użytkownika bez jego upoważnienia, możemy zawiesić lub ograniczyć dostęp do Portfela lub Usług. Jeżeli dostęp do Portfela zostanie ograniczony w jakimkolwiek innym wypadku, Użytkownik otrzyma zawiadomienie i możliwość zwrócenia się z prośbą o przywrócenie dostępu, w stosownym przypadku.

9.5. Wszelkie wykonane transakcje i opłaty naliczone przed zgłoszeniem zamknięcia Portfela (włącznie z transakcjami, które są nieodwołalne i zostały rozpoczęte, lecz nie zakończone przed zamknięciem Portfela) nie będą refundowane. Opłaty za usługi pobierane regularnie w każdym miesiącu będą naliczone proporcjonalnie do dnia rozwiązywania umowy.

9.6. Po rozwiązaniu umowy i zamknięciu Portfela, przez okres 13 miesięcy, EMPS prześle Ci, w formie papierowej, za pośrednictwem korespondencji email i nieodpłatnie, informacje w następującym zakresie:

- a. zestawienie umożliwiające płatnikowi zidentyfikowanie każdej transakcji płatniczej oraz, w stosownych przypadkach, informacje dotyczące odbiorcy;
- b. kwotę transakcji płatniczej w walucie, w której obciążono rachunek płatniczy płatnika, lub w walucie użytej do wykonania zlecenia płatniczego;
- c. kwotę wszelkich opłat za transakcję płatniczą oraz, w stosownych przypadkach, podział kwot takich opłat lub odsetki płatne przez płatnika;
- d. w stosownych przypadkach, kurs walutowy zastosowany w danej transakcji płatniczej przez dostawcę usług płatniczych płatnika oraz kwotę transakcji płatniczej po przeliczeniu walut;
- e. datę waluty debetowej lub datę otrzymania zlecenia płatniczego;
- f. oznaczenie umożliwiające odbiorcy zidentyfikowanie transakcji płatniczej i płatnika oraz wszelkie informacje przekazane wraz z transakcją płatniczą;
- g. kwotę transakcji płatniczej w walucie, w której uznawany jest rachunek płatniczy odbiorcy;

- h. kwotę wszelkich opłat za transakcję płatniczą oraz, w stosownych przypadkach, podział kwot takich opłat lub odsetki do zapłacenia przez odbiorcę;
- i. w stosownych przypadkach, kurs walutowy zastosowany w transakcji płatniczej przez dostawcę usług płatniczych odbiorcy oraz kwotę transakcji płatniczej przed przewalutowaniem.

## **10. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE ZASILEŃ I TRANSAKCJI PRZY UŻYCIU KART PŁATNICZYCH / ZABEZPIECZENIA 3-D SECURE**

10.1. W przypadku wyboru przez Użytkownika kanału zasilenia portfela kartami płatniczymi, EMPS udostępni ten kanał płatności za pośrednictwem odpowiedniej Instytucji Pośredniczącej objętej systemem płatności właściwym dla kart płatniczych.

10.2. Instytucje Pośredniczące mają prawo do odmowy przyjęcia Klienta do systemu płatności kartami płatniczymi lub zażądania wyłączenia go z tego systemu, w każdym czasie i z dowolnego powodu, w szczególności w przypadku uznania, iż działalność Klienta narażona jest na wysoki poziom ryzyka oraz Chargebacków, a także jeśli Klient narusza obowiązujące przepisy i/lub nie spełnia standardów wyznaczonych przez te Instytucje, posiada niedostateczną płynność finansową i/lub dopuszcza się praktyk posiadających znamiona oszustwa.

10.3. EMPS przestrzega zasad związanych z bezpieczeństwem transakcji płatniczych i minimalizowania ryzyka wystąpienia Chargebacków, przewidzianych przez Instytucje Pośredniczące oraz standardów bezpieczeństwa transakcji płatniczych przewidzianych przez Organizacje Kartowe. EMPS może zakazać Klientowi, pod rygorem wyłączenia z systemu płatności kartami płatniczymi, prowadzenia określonej działalności, która w ocenie Organizacji Kartowych może naruszać lub grozić naruszeniem praw tych Organizacji, w tym ich reputacji lub w jakikolwiek inny sposób narażać je na ryzyko.

10.4. EMPS przestrzega wymogów bezpieczeństwa określonych przez Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS).

10.5. EMPS ściśle współpracuje z Instytucjami Pośredniczącymi oraz Organizacjami Kartowymi, w tym Visa oraz MasterCard, w celu wyjaśnienia wszelkich wątpliwości związanych z realizowanymi płatnościami kartą płatniczą, w tym w szczególności związanymi z nimi reklamacjami. W ramach tego obowiązku EMPS zobowiązany jest niezwłocznie, na żądanie Instytucji Pośredniczącej i/lub Organizacji Kartowej udzielać niezbędnych informacji, dostarczać dokumenty dotyczące danej transakcji płatniczej, w tym umowy, z której ta płatność wynika oraz dowodów zrealizowania świadczenia, za które dana płatność była dokonana.

10.6. Merchant dopuszczający możliwość zasileń / płatności kartowych, obowiązany jest przestrzegać następujących reguł dotyczących przyjmowania płatności kartą płatniczą:

- a. zakazane jest ponowne inicjowanie danej płatności kartą płatniczą, jeśli była ona uprzednio odrzucona przez Instytucję Pośredniczącą;
- b. zakazane jest przyjmowanie płatności kartami płatniczymi za towary lub usługi, które nie są oferowane przez Merchanta na jego własny rachunek i w ramach jego przedmiotu działalności, które są sprzedawane na zlecenie osoby trzeciej lub które są dostarczane/świadczone przez różnych dostawców; w szczególności Merchant nie może składać dyspozycji rozliczenia jedną płatnością sprzedaży jego własnych towarów lub usług wraz z transakcjami sprzedaży towarów lub usług innych dostawców, w tym również będących podmiotami powiązanymi z Merchantem (zakaz cross-sellingu);
- c. oferta handlowa Merchanta nie może sprawiać wrażenia, że Organizacje Kartowe są dostawcami towarów lub usług oferowanych przez Merchanta;
- d. zakazane jest ustalanie minimalnego lub maksymalnego limitu wartości transakcji dla płatności kartą płatniczą;



- e. zakazane jest akceptowanie tzw. transakcji dzielonych, tj. przyjmowanie zapłaty za towar lub usługę kilkoma oddzielnymi płatnościami;
- f. zakazane jest żądanie od Klienta zrzeczenia się prawa do kwestionowania płatności kartą płatniczą;
- g. jeżeli Merchant oferuje możliwość dokonywania cyklicznych płatności kartą płatniczą (tzw. recurring payments) za towary lub usługi, obowiązany jest dodatkowo wyjaśnić na swojej stronie internetowej, w jaki sposób można anulować online takie cykliczne zamówienia na towary/usługi, ponadto obowiązany jest zaniechać inicjowania cyklicznych płatności niezwłocznie, gdy Klient anuluje cykliczne zamówienia;
- h. jeśli Merchant ogranicza zwrot towarów lub anulowanie usług, musi wyraźnie ujawnić posiadaczowi karty swoje zasady zwrotu, zwrotu kosztów i anulowania w następujący sposób: podczas sekwencji stron, przed ostateczną finalizacją transakcji należy wyświetlić przycisk „kliknij, aby zaakceptować”, musi być to dobrowolne pole wyboru lub inne wyraźne potwierdzenie woli zaakceptowania transakcji przez Klienta. Potwierdzenie może także stanowić łącze do oddzielnej strony, o ile stanowi część potwierdzenia „kliknij, aby zaakceptować” i odnosi się do zasad zwrotu, zwrotu kosztów lub anulowania.

10.7. EMPS ma prawo do odmowy realizacji transakcji kartą płatniczą, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta, jeśli właściwa Instytucja Pośrednicząca odmawia autoryzacji płatności, w szczególności w przypadku nieważności karty płatniczej, zastrzeżenia karty płatniczej, braku możliwości uzyskania autoryzacji płatności lub uzyskania odmowy autoryzacji lub negatywnego wyniku autentykacji 3-D Secure, wykrycia podczas procesu monitoringu, że płatność może mieć charakter oszustwa lub też, jeśli w ocenie EMPS realizacja transakcji przekracza dopuszczalny przez EMPS poziom ryzyka transakcji.

10.8. Płatności kartą w Internecie są dodatkowo zabezpieczone, dzięki wprowadzeniu autentykacji 3-D Secure. Transakcje wymagają potwierdzenia jednorazowym hasłem wysłanym SMS-em na Twój numer telefonu. Dzięki takim zabezpieczeniom nikt nie wykona transakcji w Twoim imieniu, dopóki nie zostanie ona przez Ciebie zatwierdzona.

10.9. EMPS jest uprawniony do podjęcia wszelkich działań w celu zminimalizowania negatywnych skutków ewentualnych Chargebacków, w szczególności poprzez zainicjowanie Refundu – bez ponoszenia odpowiedzialności względem Klienta z tego tytułu, w szczególności w przypadku przekroczenia przez Klienta dopuszczalnych przez odpowiednią Instytucję Pośredniczącą procentowych limitów Chargebacków oraz braku podstaw do uznania, że Klient może skutecznie zakwestionować Chargeback lub jeśli Klient nie podejmuje żadnych działań w celu ich skutecznego zakwestionowania.

10.10. EMPS nie udziela żadnych gwarancji, wyraźnych, domniemanych lub ustawowych, w tym w szczególności żadnych dorozumianych gwarancji przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu i nienaruszania praw osób trzecich. Żadne ustne lub pisemne informacje lub porady udzielone przez EMPS i jego pracowników nie stanowią gwarancji, ani w żaden sposób nie zwiększają zakresu obowiązków EMPS wynikających ze świadczenia usług.

10.11. EMPS nie gwarantuje sfinalizowania płatności, nie gwarantuje też, że Instytucja Pośrednicząca zrealizuje płatność. Użytkownik zwalnia EMPS z wszelkiej odpowiedzialności w tym zakresie.

10.12. EMPS nie jest stroną umowy pomiędzy Merchantem, a jego klientem oraz nie odpowiada za nienależyte wykonanie zobowiązań przez którykolwiek z tych podmiotów. W szczególności EMPS nie ponosi odpowiedzialności za towary i usługi oferowane przez Merchanta, ani za treści zawarte na jego stronie internetowej.

10.13. EMPS nie rozstrzyga reklamacji i nie odpowiada za roszczenia związane z nienależytym wykonaniem umów pomiędzy Klientem a osobami trzecimi, w związku z którymi dokonana została Płatność, jeżeli Klient prawidłowo autoryzował swoją płatność.

## 11. OPŁATY

11.1. Wszelkie opłaty związane z korzystaniem z Usług są w każdej chwili do wglądu w sekcji "Cennik" na stronie internetowej EMPS: [plixpay.com/pl/cennik/](https://plixpay.com/pl/cennik/)

Dla jasności, sekcja "Cennik" stanowi część niniejszego Regulaminu. Opłaty mogą podlegać okresowym zmianom. W szczególnych warunkach, możemy naliczyć dodatkowe opłaty, jak jest to wyjaśnione w niniejszym Regulaminie.

11.2. Opłaty ponoszone przez Użytkownika zostaną pobrane z jego Portfela i Użytkownik niniejszym udziela nam swojego upoważnienia do wykonania tego działania, przed wypłaceniem e-pieniądza. Opłaty za wycofanie transakcji również zostaną pobrane z Portfela Użytkownika, w momencie realizacji wycofania transakcji. Opłaty za prowadzenie Portfela Biznesowego będą pobierane ostatniego dnia miesiąca.

11.3. W wypadku, gdy Portfel pozostaje nieużywany (brak realizacji płatności, transakcji, wpłat lub innych operacji) przez okres przynajmniej sześciu (6) miesięcy, Użytkownik zacznie ponosić miesięczne opłaty za obsługę Portfela, określone w sekcji "Cennik" na stronie internetowej [plixpay.com](https://plixpay.com). Opłaty pobierane będą do momentu wyzerowania środków pieniężnych na Portfelu Użytkownika. W przypadku braku środków na Portfelu, będzie ono automatycznie zamykane, saldo nie może być bowiem ujemne.

## 12. OŚWIADCZENIA I GWARANCJE STRON

### 12.1. UŻYTKOWNIK

12.1.1. Celem uzyskania pozytywnej weryfikacji oraz możliwości korzystania z naszych Usług, Użytkownik musi zapewnić spełnianie łącznie poniższych kryteriów:

- a. Użytkownik jest mieszkańcem kraju, który zezwala na korzystanie z Usług bez ograniczeń;
- b. Użytkownik nie jest osobą prawną;
- c. Użytkownik ma ukończone 18 lat, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, nie potrzebuje zgody ani zezwolenia innej osoby fizycznej lub prawnej, do podejmowania i zawierania zobowiązań umownych zawartych w niniejszym Regulaminie;
- d. Użytkownik nie upoważnia żadnej innej osoby fizycznej lub prawnej do korzystania z Usług EMPS poprzez swój Portfel;
- e. Podejmowane przez Użytkownika działania zawarte w niniejszym Regulaminie w żaden sposób nie łamią prawnych zobowiązań Partnera, w tym żadnej umowy pomiędzy Partnerem/ Partnerami i stroną trzecią/stronami trzecimi;
- f. Użytkownik stara się dbać o reputację EMPS w możliwie najlepszy sposób;
- g. Użytkownik prowadzi działalność gospodarczą zgodnie z intencją niniejszego Regulaminu i zgodnie ze stosownymi przepisami i regulacjami prawnymi;
- h. Użytkownik nie używa naszych Usług do żadnych celów uważanych za oszukańcze, przestępcze lub nielegalne według przepisów, regulacji i stosownych jurysdykcji;
- i. Użytkownik dostarcza do EMPS tylko dane i informacje, które zostały zebrane i przekazane zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, takich jak przepisy dotyczące przechowywania lub przekazywania danych osobowych, włączając, lecz nie ograniczając się do Ustawy o Ochronie Danych Osobowych, Rozdział 440 Praw Malty oraz ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO. Użytkownik wyraża zgodę na przekazywanie niniejszych danych i informacji Partnerom, w przypadkach, gdy jest to niezbędne i wymagane dla realizacji Usługi oraz zapewnienia, aby Partner mógł dostarczyć swoje Produkty;

- j. Użytkownik nie będzie używał obraźliwego lub wulgarnego języka kontaktując się z EMPS. Obraźliwe zachowanie nie będzie tolerowane i może skutkować zamknięciem Portfela Użytkownika;
- k. Użytkownik był i jest we wszystkich istotnych aspektach w zgodzie z prawem (w tym z jakimkolwiek rozporządzeniem, pozwoleniem lub zarządzeniem mającym jakikolwiek wpływ na działalność operacyjną EMPS) i w żaden sposób go nie narusza;
- l. Użytkownik przy chęci skorzystania z usługi Partnera i konieczności przesłania jego danych z portalu, wyraża zgodę na przekazanie swoich danych osobowych operatorowi strony Partnera. Ponadto, wyraża zgodę na wskazanie przypisanego mu rachunku bankowego w formacie IBAN w systemie EMPS, jako jego rachunku bankowego w systemie Partnera.

## 12.2. EMPS

12.2.1. Ta strona internetowa, Usługa oraz informacja i wszelka inna zawartość jest niniejszym dostarczana "tak jak jest" i "tak jak jest dostępna", bez jakichkolwiek gwarancji i warunków wyrażonych wprost czy domyślnych. Nie wyłączając żadnego z powyższych postanowień, EMPS wraz ze swoimi spółkami zależnymi, agentami oraz poszczególnymi pracownikami, kontrahentami, dyrektorami, urzędnikami i jest zwolniony z wszelkiej odpowiedzialności oraz nie udziela żadnych gwarancji w zakresie:

- 1) dostępności, dokładności, integracji, stosowności, wiarygodności, kompletności lub terminowości, użyteczności, wynikających z użytku handlowego lub sposobu prowadzenia transakcji lub działalności itp., niniejszej strony internetowej i jej zawartości;
- 2) bezpieczeństwa, płynnego działania, braku opóźnień lub zawieszania, niezmienności lub poprawności niniejszej strony internetowej lub innych stron należących do EMPS;
- 3) domniemanych gwarancji niezakłóconego korzystania, przydatności i jakości handlowej, przydatności do konkretnego zastosowania, tytułu prawnego, zawartości informacyjnej, niezakłócania lub nienaruszania praw osób trzecich.

12.2.2. EMPS nie udziela gwarancji co do stosowności materiałów oraz postanowień zawartych na niniejszej stronie we wszystkich krajach, z których Użytkownik korzysta z Usług. Jeżeli Użytkownik korzysta z Usług spoza Malty, ponosi wyłączną odpowiedzialność za przestrzeganie praw danej jurysdykcji.

12.2.3. W razie potrzeby EMPS zapewnia pomoc i wskazówki dla Użytkowników w zakresie bezpiecznego korzystania z internetowych usług płatniczych (w tym wszystkich pytań, reklamacji, wniosków o wsparcie i powiadomień o nieprawidłowościach lub incydentach dotyczących płatności internetowych i związanych z nimi usług) za pomocą: [plixpay.com](https://plixpay.com). Użytkownicy chcący skontaktować się z EMPS powinni przesłać wiadomość poprzez Panel Użytkownika dostępny dla Klienta po zalogowaniu do Portfela. Użytkownik powinien zawsze upewnić się, że adres URL zawiera prefix <https://>. Każda wiadomość w imieniu EMPS przekazana poprzez inny kanał, taki jak email, dotycząca prawidłowego i bezpiecznego korzystania z usługi płatności internetowej, nie jest wiarygodna.

12.2.4. W razie wyświetlania lub podawania przez EMPS stron internetowych lub hiperłącza do jakiejkolwiek strony trzeciej na stronie EMPS, wyłącznie dla wygody Użytkownika i EMPS nie ponosi żadnej odpowiedzialności za działanie tych stron.

12.2.5. EMPS zastrzega, że wszelkie podejmowane przez niego działania w każdym czasie, są działaniami w dobrej wierze oraz w zgodzie z założeniami niniejszego Regulaminu.

12.2.6 Wyciągi z saldem będą udostępniane Użytkownikowi przez EMPS przez cały okres obowiązywania Umowy. Wyciągi sald są dostępne dla Klienta zawsze i nie wymagają żądania, mogą być wygenerowane przez Użytkownika samodzielnie jako bezpłatna opcja w Panelu Użytkownika. Użytkownik może również zdecydować się na otrzymanie dodatkowego Potwierdzenia Prowadzenia Rachunku. Potwierdzenie Prowadzenia Rachunku może zostać przekazane na każde żądanie Użytkownika drogą elektroniczną w formacie PDF na adres email i jest

dodatkowo płatne. Oplatę związaną z Potwierdzeniem Prowadzenia Rachunku można w każdej chwili sprawdzić w „Cenniku”

### **13. GŁÓWNE OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA**

13.1. Użytkownik jest zobowiązany do podjęcia wszelkich kroków, aby dane do logowania przez email i hasło, kod dostępu oraz dostęp do kodów SMS były bezpieczne i nigdy nikomu nieujawniane. Użytkownik nigdy nie zostanie poproszony przez Nas o ujawnienie swoich danych logowania Nam lub stronie trzeciej. W przypadku, gdyby Użytkownik otrzymał jakąkolwiek wiadomość lub zapytanie ze strony internetowej, innej niż strona [plixpay.com](https://plixpay.com), o podanie swoich danych do logowania w systemie EMPS, należy ją zignorować i niezwłocznie poinformować Nas o takim zdarzeniu. Jeżeli Użytkownik ma wątpliwości co do autentyczności strony internetowej, powinien się skontaktować z Obsługą Klienta. Zaleca się zmianę hasła do logowania regularnie (przynajmniej co trzy (3) do sześciu (6) miesięcy) w celu zmniejszenia ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Portfela Użytkownika. Użytkownik nigdy nie powinien pozwolić osobie trzeciej na dostęp do jego Portfela lub by osoba trzecia obserwowała, gdy Użytkownik się do niego loguje.

13.2. Pięć (5) nieudanych prób logowania z rzędu w ciągu 24 godzin spowoduje zablokowanie możliwości zalogowania się do Portfela online przy użyciu adresu email i hasła. W aplikacji mobilnej trzy (3) nieudane próby logowania powodują konieczność ponownej weryfikacji. Dalsza ścieżka postępowania rozpisana została w punkcie 4.2.6 Dostępy zostaną automatycznie reaktywowane o godzinie 00:00 następnego dnia kalendarzowego.

13.3. Aby reaktywować Konto wcześniej, niż automatyczne ustawienia na to pozwalają lub aby ustawić nowe hasło do Konta, Użytkownik musi się skontaktować z Obsługą Klienta, gdzie jego tożsamość zostanie zweryfikowana i personel reaktywuje jego Konto oraz w razie zgłoszonej prośby umożliwi Użytkownikowi ustanowienie nowego hasła przy kolejnym użyciu systemu.

13.4. Hasło lub numer telefonu służące do weryfikowania Użytkownika mogą zostać zmienione po zalogowaniu się, złożeniu wniosku o zmianę i dostarczeniu dotychczasowego hasła na stronie internetowej EMPS.

13.5. Jeżeli Użytkownik ma jakiegokolwiek podejrzenia lub sygnały, iż jego dane logowania lub inne środki zabezpieczające, zostały zagubione, skradzione, przywłaszczone, użyte bez upoważnienia lub sprzeniewierzone w inny sposób, zaleca się zmianę danych do logowania online - hasła lub/ oraz numeru telefonu (w przypadku utraty telefonu). Użytkownik powinien skontaktować się z Obsługą Klienta niezwłocznie po zdaniu sobie sprawy z jakiegokolwiek wypadku zagubienia, kradzieży, przywłaszczenia lub nieautoryzowanego korzystania z jego Portfela, danych logowania lub innych zabezpieczeń. Każdy z powyższych przypadków, niewynikający z winy EMPS, spowoduje obciążenie Użytkownika odpowiedzialnością za wszelkie straty poniesione w jego rezultacie. Jeżeli Użytkownik ma jakiegokolwiek podejrzenie, iż do jego Portfela miał dostęp ktoś inny, powinien również skontaktować się z organami ścigania w jego państwie i zgłosić to zdarzenie.

13.6. Użytkownik jest zobowiązany zgłosić do EMPS wszelkie płatności oszukańcze (oraz same podejrzenia co do nich), podejrzone incydenty i nieprawidłowości podczas sesji płatności Internetowych i/lub ewentualne próby nieuprawnionego uzyskania danych. Zgłoszenie jest możliwe za pomocą formularza kontaktowego (bez konieczności logowania) lub przesyłając wiadomość poprzez Panel Użytkownika dostępny dla Klienta po zalogowaniu do swojego Konta znajdującego się na stronie [plixpay.com](https://plixpay.com). EMPS może również informować o jakichkolwiek (potencjalnych) transakcjach oszukańczych lub ostrzeżeniach przed zagrożeniami (np. wiadomości “phishingowe”) za pośrednictwem strony internetowej EMPS.

13.7. Możemy zawiesić dostęp Użytkownika do jego Portfela lub inaczej ograniczyć jego działanie wobec uzasadnionych podejrzeń dotyczących bezpieczeństwa Konta bądź też jego funkcji zabezpieczających lub jeżeli mamy podstawy podejrzenia, iż Konto zostało użyte w sposób nieautoryzowany lub oszukańczy i że doszło do naruszenia któregoś z jego zabezpieczeń. Użytkownik zostanie poinformowany o zawieszeniu lub jakimkolwiek ograniczeniu i o powodach takiego zawieszenia lub ograniczenia z wyprzedzeniem lub w razie niemożliwości tego działania, zaraz po nałożeniu zawieszenia lub ograniczenia, chyba że takie powiadomienie byłoby niezgodne z prawem lub naruszałoby w sposób uzasadniony nasze interesy bezpieczeństwa.

Powiadomienia będą dostępne po zalogowaniu. Zawieszenie i/lub ograniczenie może być usunięte w możliwie najszybszym czasie, gdy tylko powody zawieszenia i/lub ograniczenia przestaną istnieć.

13.8. Konieczne jest podjęcie wszelkich uzasadnionych działań, aby upewnić się, iż konto email oraz numer telefonu komórkowego są bezpieczne i dostępne tylko dla Użytkownika, jako że email oraz numer telefonu Użytkownika może być użyty do komunikacji z nim na temat bezpieczeństwa jego Portfela lub danych logowania. W wypadku naruszenia bezpieczeństwa któregośkolwiek adresu emailowego / numeru telefonu zarejestrowanego w usłudze Konta, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Obsługą Klienta oraz dostawcą usługi konta emailowego / operatora telekomunikacyjnego, jak tylko będzie świadom naruszenia.

13.9. Użytkownik musi się upewnić, że jego dane logowania nie są zachowane na przeglądarce lub w podręcznej pamięci komputera lub zachowane w jakikolwiek inny sposób, niezależnie od tego, czy używa komputera w domu, w pracy lub miejscu publicznym. Użytkownik nie powinien używać żadnych funkcji, pozwalających na zachowanie tajnych danych na komputerze, z którego korzysta.

13.10. Użytkownik powinien używać narzędzi bezpieczeństwa (takich jak: program antywirusowy, zabezpieczenia "firewall") używając systemu operacyjnego urządzenia, z którego Użytkownik uzyskuje dostęp do Usług. Jeżeli połączenie z naszą stroną internetową następuje za pośrednictwem dowolnej przeglądarki internetowej, należy upewnić się, że połączenie to jest bezpieczne. Można to zrobić sprawdzając kolor symbolu kłódki, która jest umieszczona przed adresem strony internetowej. Jeżeli kłódka jest zielona połączenie jest bezpieczne.

## **14. CZYNNOŚCI ZABRONIONE**

14.1. W związku z korzystaniem z Usług, Użytkownik zostaje zobowiązany do respektowania Regulaminu, Polityki Prywatności, naszych zasad bezpieczeństwa i tym samym oświadcza, że:

- a. nie naruszy w żaden sposób postanowień niniejszego Regulaminu;
- b. nie naruszy żadnego prawa, zarządzenia, umowy lub rozporządzenia (na przykład, tych dotyczących usług finansowych, takich jak rozporządzenia przeciw praniu pieniędzy, przeciw dyskryminacji, o ochronie konsumenta, o fałszywej reklamie lub nieuczciwej konkurencji);
- c. nie naruszy praw autorskich, patentów, znaku towarowego, tajemnic handlowych lub innych praw do własności intelektualnej lub praw do reklamy i prywatności, należących do EMPS lub jakiegokolwiek strony trzeciej;
- d. nie dostarczy informacji nieprawdziwych, niedokładnych lub wprowadzających w błąd;
- e. respektuje prawo żądania przez EMPS dostarczenia dodatkowych Informacji o sobie lub swojej działalności handlowej, o które możemy poprosić, przyjmując do wiadomości, że brak tych danych może spowodować wstrzymanie lub anulowanie transakcji lub utrudnić / uniemożliwić dostęp do Usług;
- f. nie będzie używać systemu do celów niezgodnych z prawem, napastliwych wobec innych osób, zniesławiających, naruszających ich dobre imię lub mających na celu oszustwa, w szczególności związanych z nielicencjonowanymi platformami gier, obrotem narkotykami, bronią oraz innymi rodzajami działalności wymagającymi licencji w jurysdykcji, w której działa;
- g. nie odmówi współpracy w dochodzeniu lub dostarczeniu nam potwierdzenia swojej tożsamości lub innej Informacji nam wcześniej przez niego dostarczonej;
- h. nie poda się za inną osobę fizyczną lub prawną albo bezprawnie potwierdzi związek z inną osobą fizyczną lub prawną;



- i. nie podejmie się żadnego działania, które mogłoby mieć jako skutek bezpodstawne wzbogacenie podczas Sporu poprzez otrzymanie lub próbę otrzymania środków od EMPS i Partnera lub banku za tą samą Transakcję;
- j. nie będzie działać w sposób obraźliwy, zniesławiający, oszczerczy, bezprawnie grożący lub bezprawnie prześladowający;
- k. nie będzie używać anonimowych serwerów PROXY;
- l. nie będzie kierował Portfelem powiązany z innym Portfelem, zaangażowanym w którąkolwiek z wymienionych Czynności Zabronionych;
- m. nie będzie prowadził działalności lub korzystał z Usług w sposób, który skutkuje lub może skutkować skargami, Sporami, Wnioskami, Obciążeniami Zwrotnymi, Opłatami, grzywnami, karami oraz innymi szkodami dla EMPS, strony trzeciej lub samego Użytkownika;
- n. nie spowoduje otrzymywania przez EMPS dysproporcjonalnej liczby Reklamacji, które zostały zakończone na korzyść wnioskodawcy w związku z Portfelem lub działalnością Użytkownika;
- o. nie posiada oceny wiarygodności kredytowej z agencji sporządzającej sprawozdania dotyczące kredytów wskazującej na wysoki poziom ryzyka związanego z korzystaniem przez Użytkownika z Usług;
- p. nie będzie korzystał z Portfela lub Usług w sposób, który mógłby być uważany przez EMPS lub bank pośredniczący oraz/lub firmę przetwarzającą płatności za nadużycie bankowego procesu Zwrotu Płatności;
- q. nie dopuści, aby jego Portfel miał bilans odpowiadający sumie, jaką jest Nam dłużny;
- r. nie będzie korzystał z Usług z zabronionych terytoriów;
- s. nie będzie wysyłał niechcianych wiadomości do innego Użytkownika ani nie będzie używał Usług do pobrania opłat za wysyłanie lub pomoc w wysyłaniu niechcianych wiadomości do stron trzecich;
- t. nie podejmie żadnych działań, które powodowałyby nałożenie niestosownych lub dysproporcjonalnie dużych obciążeń na naszą infrastrukturę;
- u. nie będzie umożliwiał działania wirusom, koniom trojańskim, "robakom komputerowym", przeprowadzania ataków DDoS lub innym programom komputerowym, które mogą uszkodzić, zakłócić działanie, podstępnie przechwycić lub przywłaszczyć system, dane lub Informacje;
- v. nie będzie używał programów szkodliwych (robots, spiders) lub innych urządzeń ani innych procesów do monitorowania lub kopiowania strony internetowej EMPS bez naszej wcześniejszej pisemnej zgody;
- w. nie będzie używał żadnego urządzenia, oprogramowania, procedury, aby obejść "robot exclusion headers" lub aby zakłócać lub próbować zakłócać działanie naszej strony lub Usługi;
- x. nie będzie kopiował, odtwarzał, przekazywał stronie trzeciej, zmieniał, modyfikował, tworzył produktów pochodnych, publicznie wyświetlał części żadnych treści stron/y EMPS bez pisemnej zgody z naszej strony lub ze strony odpowiedniej strony trzeciej;
- y. nie podejmie żadnego działania, które może spowodować stratę jakiegokolwiek z usług dostarczanych Nam przez zewnętrznych usługodawców;
- z. nie ujawni nikomu swoich danych logowania do Portfela ani nie będzie używał danych innej osoby. Nie bierzemy odpowiedzialności za straty poniesione przez Użytkownika, będące skutkiem udzielenia dostępu do Portfela osobie trzeciej i wynikających z błędnego użycia danych logowania, w tym kodu SMS lub hasła;

- aa. nie wykona / pominie wykonanie lub podejmie próbę wykonania / pominięcia wykonania, jakiegokolwiek innego działania, które mogłoby zakłócać prawidłowe funkcjonowanie Usług lub działalności prowadzonej w ramach Usług lub w inny sposób zgodny z warunkami niniejszego Regulaminu.

## **15. REKLAMACJE - POMOC I PROCEDURA REKLAMACYJNA**

15.1. W razie jakichkolwiek pytań oraz w celu złożenia reklamacji należy skontaktować się z EMPS w formie pisemnej. Zalecamy przesyłanie wiadomości poprzez:

- a. Panel Użytkownika dostępny dla Klienta po zalogowaniu do swojego Portfela;
- b. wysyłając email na adres: [info@plixpay.com](mailto:info@plixpay.com) i/lub
- c. poprzez wysłanie listu poleconego na poniższy adres: EMP Systems Limited, Parthenon Building, Hughes Hallet Street, Sliema, SLM 3141, Malta.

15.2. Każda reklamacja powinna zawierać:

- a. powód reklamacji;
- b. imię i nazwisko właściciela portfela;
- c. numer portfela elektronicznego;
- d. typ (wpłata / wypłata / opłata);
- e. kwota i waluta transakcji;
- f. data i czas transakcji;
- g. dane kontaktowe (adres email, numer telefonu kontaktowego, adres korespondencyjny).

15.3. EMPS nie odpowiada na anonimowe reklamacje. W przypadku transakcji kartą, reklamacja powinna także zawierać informacje o numerze karty płatniczej, kwocie transakcji oraz dacie transakcji.

15.4. Klient zobowiązany jest zgłosić reklamacje niezwłocznie, nie później jednak niż w przewidzianych poniżej terminach, liczonych od momentu wykrycia nieprawidłowości.

15.4.1. Jeśli Klient stwierdzi nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze - należy zgłosić reklamację w terminie:

- a. 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku, w tym rachunku karty płatniczej, albo od dnia w którym transakcja płatnicza miała być wykonana - w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku, w tym rachunku karty płatniczej - w przypadku Klienta Indywidualnego;
- b. 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy – w przypadku transakcji kartowych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku karty płatniczej - w przypadku Klientów Biznesowych;
- c. 3 dni od dnia otrzymania przez Klienta informacji od EMPS lub innego Dostawcy Usług Płatniczych o nieautoryzowanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej lub w terminie 3 dni od uzyskania tej informacji w inny sposób, w zależności od tego, które z tych okoliczności zaistniało jako pierwsze - w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie Portfela, w tym rachunku karty płatniczej - w przypadku Klientów Biznesowych;

15.4.2. stwierdzono błędy inne niż błędy wskazane powyżej, w tym nieprawidłowe rozliczenie opłat i prowizji - należy zgłosić reklamację w terminie:

- a. 30 dni od dnia otrzymania przez Klienta wyciągu za bieżący cykl rozliczeniowy – w przypadku transakcji kartowych powodujących uznanie lub obciążenie rachunku karty płatniczej,
- b. 14 dni od dnia udostępnienia Klientowi zestawienia transakcji - w przypadku transakcji płatniczych powodujących uznanie lub obciążenie Portfela, z wyłączeniem rachunku karty płatniczej.

15.5. W przypadku zgłoszenia reklamacji po upływie wskazanego powyżej terminu roszczenia Klienta z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych mogą zostać uznane za spóźnione i niepodlegające uwzględnieniu.

15.6. W przypadku, gdy wyjaśnienie reklamacji wymaga udzielenia dodatkowych informacji lub przekazania dokumentów Klient obowiązany jest do ich przekazania EMPS bez zbędnej zwłoki na każde żądanie. Fakt udzielenia lub nieudzielenia odpowiedzi na pytania zadane przez EMPS, jak również treść wyjaśnień przedstawionych przez Klienta w ramach przekazanych odpowiedzi, mogą mieć wpływ na decyzję co do pozytywnego lub negatywnego rozpatrzenia reklamacji.

15.7. EMPS rozpatruje reklamacje dotyczące bramki płatniczej, w tym wybranej metody płatności kartą oraz wspiera Klientów i udziela im stosownych informacji w procesie rozpatrywania reklamacji bez zbędnej zwłoki, w możliwie najkrótszym czasie.

15.8. EMPS rozpoznaje reklamację nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania lub jeśli konieczne było dodatkowe postępowanie wyjaśniające, od dnia uzupełnienia reklamacji o żądane informacje i/lub dokumenty, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.

W skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji w terminie 15 dni, EMPS:

- a. zawiadamia osobę zgłaszającą reklamację o przyczynach opóźnienia;
- b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
- c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który w przypadku gdy reklamacja została zgłoszona przez Klienta będącego osobą fizyczną, nie może przekroczyć 35 dni od dnia otrzymania reklamacji;

15.9. EMPS powiadomi Klienta o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej pocztą elektroniczną na adres email osoby zgłaszającej reklamację lub poprzez wiadomość w Panelu Użytkownika.

15.10. Zgłoszenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez EMPS.

15.11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji zwrot dokonywany jest w takiej samej formie elektronicznej jak pierwotna transakcja płatnicza, EMPS nie realizuje zwrotów w formie gotówkowej lub przy użyciu jakichkolwiek innych form rozliczenia niż pieniądź elektroniczny. W przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej EMPS zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż do końca następnego dnia roboczego, po odnotowaniu lub powiadomieniu o transakcji, z wyjątkiem sytuacji, gdy EMPS ma uzasadnione podstawy, by podejrzewać nadużycie finansowe i / lub próbę oszustwa, wówczas przekazuje te podstawy odpowiedniemu organowi ścigania oraz nadzoru na piśmie.

## **16. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

16.1. W przypadku złożenia reklamacji z tytułu źle zrealizowanej płatności w rezultacie naszego błędu,, jeśli EMPS uzna, że obciążenie zostało dokonane w sposób nieprawidłowy lub nieautoryzowany, na prośbę Użytkownika niezwłocznie zwróci mu kwotę płatności, łącznie z poniesionymi opłatami.

Nie dotyczy to poniżej wskazanych przypadków, w których to Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie szkody:

- a. Reklamacja została wniesiona z tytułu nieumiejętności utrzymania przez Użytkownika bezpieczeństwa informacji o Portfelu, jak na przykład, danych logowania lub weryfikacji tożsamości, w którym to przypadku Użytkownik będzie ponosił odpowiedzialność;
- b. Użytkownik nie powiadomił nas niezwłocznie o zagubieniu danych logowania lub weryfikacji tożsamości, lub o innym zdarzeniu, które mogłoby być uznane za zagrożenie bezpieczeństwa jego Portfela i którego Użytkownik był świadom. W takim wypadku Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione do momentu zawiadomienia nas o sytuacji;
- c. Transakcja nie była prawidłowo autoryzowana, ale EMPS stwierdzi, że Użytkownik działa w nieuczciwych zamiarach i / lub Użytkownik spowodował zagrożenie bezpieczeństwa swojego Portfela na skutek rażącego niedbalstwa.

16.2. Użytkownik powinien sprawdzać historię Transakcji na swoim Portfelu regularnie i możliwie często oraz skontaktować się z Obsługą Klienta w trybie natychmiastowym w przypadku pojawienia się pytań lub wątpliwości.

16.3. W razie popełnienia jakiegokolwiek błędu, który doprowadził do nieprawidłowej lub skierowanej do niewłaściwego odbiorcy płatności, podejmiemy odpowiednie kroki zmierzające do udzielenia Użytkownikowi pomocy w wyjaśnieniu i odzyskiwaniu takich płatności. Podane informacje i objaśnienia co do sposobu postępowania Użytkownika i zasad bezpieczeństwa mają jedynie charakter informacyjny i pomocniczy. EMPS nie udziela żadnych gwarancji i nie ponosi odpowiedzialności za pełną skuteczność procedur bezpieczeństwa stosowanych przez Użytkownika.

16.4. Z zastrzeżeniem powyższego, EMPS nie bierze odpowiedzialności za żadne nieprawidłowe funkcjonowanie Usług lub nieprawidłowe działania usług pośredników, od których jesteśmy zależni w wypełnianiu naszych obowiązków na podstawie niniejszej umowy, pod warunkiem, że wspomniane nieprawidłowości są rezultatem nienaturalnych i nieprzewidywalnych okoliczności niezależnych od nas lub naszych pośredników.

16.5. EMPS nie bierze odpowiedzialności za żadne pośrednie i wynikowe straty, w tym, lecz nie wyłącznie ograniczające się do utraty dochodu, działalności lub reputacji. Nie bierzemy odpowiedzialności za żadne straty wynikające z przestrzegania przez nas wymogów prawnych i regulacyjnych.

16.6. Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie może być rozumiane jako wyłączenie odpowiedzialności za śmierć lub uraz ciała oraz oszustwo lub podanie fałszywych informacji lub odpowiedzialności prawnej, która nie może być wyłączona.

16.7. Nasze obowiązki zawarte w niniejszym Regulaminie są ograniczone do udzielenia dostępu Użytkownikowi oraz pozostałych oferowanych elektronicznych usług płatniczych i nie mają związku oraz nie oznaczają udzielenia poparcia dla jakości, bezpieczeństwa lub legalności jakichkolwiek produktów i usług świadczonych przez Użytkownika.

16.8. EMPS nie bierze odpowiedzialności za prawidłowe naliczenie i opłatę podatków, cła oraz innych kosztów wynikających z Transakcji handlowej pomiędzy Użytkownikami lub/i z Partnerem.

16.9. Użytkownik wyraża zgodę na to, by zwracać poniesione koszty i chronić nas oraz firmy przynależące do grupy EMPS przed szkodą wynikającą z jakiegokolwiek Reklamacji, pozwu lub kosztów (w tym koszty prawne, grzywny lub kary) przez nas poniesionych w związku ze złamaniem przez Użytkownika lub jego pełnomocników prawnych niniejszego Regulaminu, prawa lub rozporządzenia oraz/lub zasad korzystania z usług. To postanowienie obowiązuje również po wygaśnięciu umowy pomiędzy Użytkownikiem a EMPS.

16.10. EMPS nie wydaje żadnych oświadczeń ani gwarancji co do sposobu, w jaki Użytkownicy korzystają z Usług. Korzystanie przez Użytkownika z Usług w żadnym wypadku nie stanowi żadnego potwierdzenia przez EMPS jego

prawomocności, kompetencji, umiejętności, polityki, zwyczajów lub wierzeń. EMPS nie ma kontroli ani nie ponosi odpowiedzialności za produkty i usługi opłacane za pośrednictwem Portfela.

#### **16.11. Odpowiedzialność Użytkownika za nieautoryzowane transakcje płatnicze:**

Użytkownik może być zobowiązany do poniesienia strat związanych z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi, do maksymalnej kwoty 50 EUR, wynikających z użycia zgubionego lub skradzionego instrumentu płatniczego lub z przywłaszczenia instrumentu płatniczego.

Użytkownik ponosi wszelkie straty związane z nieautoryzowanymi transakcjami płatniczymi, jeżeli zostały poniesione przez Użytkownika działającego w nieuczciwy sposób, umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa. W takich przypadkach nie ma zastosowania maksymalna kwota 50 euro.

16.12. Punkt 16.11 nie ma zastosowania, jeżeli:

- a. utrata, kradzież lub przywłaszczenie instrumentu płatniczego nie były możliwe do wykrycia przez Użytkownika przed dokonaniem płatności, chyba że Użytkownik działał w nieuczciwych zamiarach; lub
- b. szkoda została spowodowana działaniem lub brakiem działania pracownika, agenta lub oddziału EMPS lub podmiotu, któremu powierzono działalność.

### **17. POLITYKA ZWROTÓW / CHARGEBACK / REFUNDS**

17.1. Płatność wykonana za pośrednictwem EMPS nie może być anulowana przez Klienta lub/oraz przez Merchanta samodzielnie, za pośrednictwem innych metod niż Refund i/lub Chargeback.

17.2. Chargeback jest sposobem na uzyskanie zwrotu środków za transakcje płatnicze wykonane online przy użyciu karty płatniczej, umożliwia odzyskanie pieniędzy od nierzetelnego sprzedawcy, za pośrednictwem Instytucji Pośredniczącej, od Organizacji Kartowej. Taka ochrona dotyczy jedynie płatności zrealizowanych za pomocą karty. Po zarejestrowaniu reklamacji, jeżeli regulacje Organizacji Kartowej (jej logo znajduje się na karcie płatniczej wykorzystanej do transakcji - odpowiednio VISA lub Mastercard) to umożliwiają, rozpoczynana jest procedura Chargeback. W ramach procedury, EMPS przesyła za pośrednictwem Instytucji Pośredniczącej do systemu właściwej Organizacji Kartowej reklamację. W wyniku zgłoszenia reklamacji Chargeback wydawca karty określa stan faktyczny kwestionowanej transakcji i na podstawie zebranych dowodów podejmuje decyzję odnośnie zasadności reklamacji Klienta.

17.3. W jakich przypadkach Klientowi przysługuje prawo dochodzenia zwrotu w ramach procedury Chargeback (dotyczy wyłącznie płatności kartowych):

- a. pojawiła się rozbieżność między poprawną kwotą (lub walutą) transakcji a tą, która została zapłacona przy użyciu karty,
- b. transakcja została rozliczona więcej niż jeden raz,
- c. transakcja została rozliczona w innej kwocie lub walucie niż klient zaakceptował w momencie jej dokonania,
- d. opłacona przy użyciu karty usługa lub produkt nie zostały dostarczone,
- e. akceptant przesłał rozliczenie transakcji, która została uprzednio anulowana,
- f. klient próbował zapłacić za towar lub usługę przy użyciu karty, jednak transakcja się nie powiodła i klient zapłacił za towar czy usługę w inny sposób, mimo tego karta została obciążona nieudaną transakcją,
- g. klient został obciążony za usługę, której nie zamawiał,
- h. zakup został zwrócony, ale nie dokonano zwrotu pieniędzy.



17.4. Przy weryfikowaniu zgłoszenia Chargeback, EMPS może zwrócić się do Klienta, którego karta posłużyła do dokonania reklamowanej transakcji z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów dotyczących okoliczności zdarzenia, w tym:

- a. potwierdzenia anulowania transakcji kartowej - w przypadku anulowania transakcji,
- b. kodu, czyli numeru anulowania transakcji kartowej - w przypadku anulowania transakcji kartowej,
- c. potwierdzenia dokonania płatności przy użyciu karty,
- d. potwierdzenia faktu nie przeprowadzenia transakcji kartowej,
- e. potwierdzenia dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi - w przypadku dokonania zwrotu towaru lub anulowania usługi.

17.5. Klient musi przedstawić żądane dokumenty w terminie 7 dni od dnia otrzymania prośby ze strony EMPS, chyba że zwróci się z prośbą o wydłużenie terminu. W sytuacji, gdy Klient nie dostarczy EMPS żądanych dokumentów może to uniemożliwić przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami Organizacji Kartowych i skutkować nieuwzględnieniem roszczeń wynikających z reklamacji.

17.6. W przypadku reklamacji transakcji kartowej, która według Klienta nie została przez niego dokonana, EMPS może zwrócić się z wnioskiem do Klienta o przekazanie mu w ciągu 7 dni roboczych dokumentu potwierdzającego zgłoszenie organom ścigania faktu dokonania transakcji kartowej przez osobę do tego nieupoważnioną oraz o zastrzeżenie karty.

17.7. Procedura Chargeback może nie zostać uwzględniona przez Organizacje Kartowe we wszystkich przypadkach dokonania transakcji kartą. Brak uwzględnienia reklamacji i możliwości zastosowania procedury Chargeback nie jest podstawą odpowiedzialności EMPS. Klient zwalnia EMPS z wszelkiej odpowiedzialności za negatywne skutki związane z odmową uwzględnienia reklamacji Chargeback.

17.8. Wszelkie zwroty środków na rzecz Klienta, z tytułu transakcji wykonanych za pośrednictwem Merchanta, podlegają następującym zasadom:

- a. za zwroty środków odpowiada wyłącznie Merchant, w tym również w zakresie dodatkowych opłat lub kar związanych z ich realizacją pobieranych przez EMPS lub Instytucje Pośredniczące; dotyczy to w szczególności opłat za Refund lub Chargeback;
- b. prowizje i opłaty pobrane przez EMPS w związku ze zrealizowaniem płatności, która następnie została poddana procedurze zwrotu, nie są zwracane Merchantom;
- c. w przypadku zgłoszenia przez Klienta roszczenia o zwrot środków z danej płatności, EMPS niezwłocznie poinformuje Merchanta o tym fakcie;
- d. Merchant ma obowiązek ściśle współpracować z EMPS w celu wyjaśnienia okoliczności związanych ze zwrotem środków z tytułu danej płatności, w tym niezwłocznie, nie później niż w ciągu 5 dni udzielić stosownych informacji i przedłożyć wymagane dokumenty;
- e. zwrot środków z tytułu danej płatności następuje tym samym kanałem płatności, którym płatność była pierwotnie dokonana;
- f. wszelkie zwroty środków, jakie EMPS zrealizuje na rzecz Merchanta, skutkować będą odpowiednim zmniejszeniem kwoty środków zgromadzonych na Portfelu Merchanta. Jeśli środki pieniężne z tytułu płatności objętej zwrotem środków zostały już wypłacone Merchantowi, odpowiednia suma zostanie odjęta z kolejnej wypłaty. Jeśli środki przeznaczone do kolejnej wypłaty okażą się niewystarczające, aby pokryć koszt związany ze zwrotem środków, wówczas Merchant zobowiązany będzie do zapłaty pozostałej kwoty na podstawie faktury lub noty obciążeniowej wystawionej przez EMPS w terminie wskazanym na tej fakturze (nie krótszym jednak niż 7 dni),

- g. EMPS zastrzega sobie prawo do natychmiastowego rozwiązania Umowy w przypadku nieotrzymania w terminie wskazanym na fakturze zapłaty należności z tytułu zrealizowanego zwrotu środków.

17.9. W przypadku zgłoszenia przez Klienta roszczenia, w tym żądania zwrotu środków w związku ze zrealizowaną płatnością u Merchanta, EMPS uprawniony jest zablokować środki znajdujące się na Portfelu Merchanta w zakresie niezbędnym do pokrycia pełnej kwoty tego roszczenia. Nałożenie takiej blokady nie ogranicza możliwości wypłaty przez Merchanta innych zgromadzonych na jego Portfelu środków, przewyższających sporną kwotę.

17.10. Zablokowanie środków zgromadzonych na Portfelu Merchanta może nastąpić w przypadku uzasadnionej konieczności, w celu ochrony EMPS lub Instytucji Pośredniczących przed ryzykiem odpowiedzialności. Obejmuje to w szczególności ryzyko odpowiedzialności w związku z płatnościami realizowanymi kartą płatniczą, przy których ryzyko trwać może co najmniej do czasu upływu terminu na wykonanie operacji typu Chargeback lub Refund.

17.11. EMPS zwalnia zablokowane środki, gdy uzna, że ryzyko związane z transakcją lub ryzyko związane z Użytkownikiem / Merchantem lub jego działalnością ustało. Użytkownik / Merchant zobowiązuje się ściśle współpracować z EMPS w celu ustalenia czy powyższe ryzyko przestało występować, w szczególności poprzez podanie niezbędnych informacji oraz dokumentów, których żądanie jest uzasadnione w danych okolicznościach sprawy.

17.12. Jeśli EMPS po otrzymaniu reklamacji dotyczącej usługi płatniczej dokonał blokady środków z portfela Klienta na kwotę odpowiadającą łącznej kwocie uznań z tytułu reklamacji, wówczas w przypadku:

- a. pozytywnego rozpatrzenia reklamacji - dokona jej odblokowania,
- b. negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub dokonania przez Instytucję Pośredniczącą bezpośredniego zwrotu środków na konto - EMPS dokona jej odblokowania i obciąży portfel Klienta kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji płatniczej wraz z ewentualną prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej,
- c. zasilenia portfela Klienta kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej, wówczas w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku dokonania przez Instytucję Pośredniczącą lub innego podmiotu bezpośredniego zwrotu środków - EMPS obciąży portfel z datą, z jaką nastąpiło jego uznanie kwotą, o której mowa powyżej niezależnie od wysokości środków dostępnych na Portfelu,
- d. nie zasilenia portfela Klienta kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej, wówczas w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji - EMPS uzna portfel kwotą reklamowanej opłaty lub transakcji wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej transakcji płatniczej.

17.13. EMPS powiadomi Klienta o rozpatrzeniu reklamacji w formie pisemnej pocztą elektroniczną na adres email osoby zgłaszającej reklamację lub poprzez wiadomość w Panelu Użytkownika.

17.14. W przypadku uwzględnienia roszczeń Klienta, w odpowiedzi na reklamację wskazany zostanie termin, w którym roszczenie zostanie zrealizowane. Termin na realizację roszczenia Klienta wynosi maksymalnie 30 dni, licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

17.15. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient może:

- a. odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, do EMPS w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, w takim samym trybie w jakim nastąpiło złożenie pierwotnej reklamacji,
- b. spory, których nie można rozwiązać polubownie, kieruje się do Maltańskiego Centrum Postępowania Arbitrażowego (The Malta Arbitration Centre), zgodnie z ustawą arbitrażową, rozdział 387 ustawodawstwa maltańskiego.

- c. Klienci mogą również zgłaszać reklamacje dotyczące usług finansowych EMPS do Complaints Managera (Rzecznika ds. Reklamacji), powołanego przez maltański urząd finansowy Malta Financial Services Authority (MFSA), który zgodnie z art. 20 ustawy Malta Financial Services Authority Act bada reklamacje zgłoszone przez klientów indywidualnych, dotyczące lub będące w związku z transakcjami przeprowadzanymi przez podmioty świadczące usługi finansowe.

## **18. DZIAŁANIE SIŁY WYŻSZEJ**

18.1. EMPS nie ponosi odpowiedzialności za żadną stratę ekonomiczną, opóźnienie lub niewykonanie dowolnej części niniejszej umowy w zakresie, w jakim taka strata, opóźnienie lub niewykonanie jest spowodowane pożarem, powodzią, wybuchem, wypadkiem, wojną, strajkiem, stanem epidemicznym, embargiem, wymaganiami rządowymi, władzą cywilną lub wojskową, wszelkim innym działaniem siły wyższej, niepokojami społecznymi, naruszeniem danych, niemożliwością zapewnienia materiałów lub siły roboczej, działaniem jakiegokolwiek Użytkownika lub jakąkolwiek inną przyczyną poza kontrolą EMPS.

## **19. ZMIANY**

19.1. W dowolnym momencie, z ważnych przyczyn EMPS może wprowadzić zmiany, usunąć lub dodać treści do niniejszego Regulaminu, w tym Opłaty oraz inne kwoty związane z Portfelem Użytkownika ("Zmiana"), zawiadamiając o takiej zmianie poprzez publikację poprawionej zaktualizowanej wersji niniejszego Regulaminu lub Cennika na stronie internetowej / stronach internetowych EMPS. Za zmianę Regulaminu w rozumieniu niniejszego paragrafu, nie uznaje się przypadków wprowadzania do treści Regulaminu zmian o charakterze stylistycznym, formalnym jak też zmian w zakresie danych rejestrowych EMPS, które nie wpływają w jakikolwiek sposób na prawa i obowiązki Użytkownika.

19.2. Użytkownik zostanie poinformowany o zmianach w Regulaminie lub/i Cenniku poprzez wiadomość email na podany wcześniej adres lub poprzez sekcję *Wiadomości* w Panelu Użytkownika, nie później niż dwa miesiące przed proponowaną datą wprowadzenia zmiany. Użytkownik może zaakceptować lub odmówić akceptacji zmian przed proponowaną datą ich wejścia w życie.

Logując się na stronę internetową EMPS, po dacie wskazanej jako data wejścia w życie zmian Użytkownik wyraża dorozumianą zgodę i akceptację zmienionego Regulaminu.

19.3. Użytkownik, który nie zgodzi się na zmianę Regulaminu ma prawo wypowiedzieć Umowę, bez ponoszenia opłat i ze skutkiem w dowolnym momencie do dnia, w którym zmiany miałyby zacząć obowiązywać. Najpóźniej w dacie rozwiązania Umowy, Posiadacz rachunku zobowiązany jest do spłaty należnych EMPS opłat i prowizji. Użytkownik może zamknąć swój Portfel w dowolnym momencie i nieodpłatnie (oprócz opłat za wypłacenie pieniędzy elektronicznego znajdującego się na tym Portfelu) poprzez wysłanie wiadomości do EMPS za pośrednictwem Panelu Użytkownika, dostępnego dla Klienta po zalogowaniu się do Portfela. Z zastrzeżeniem, że Portfel może zostać zamknięty tylko wtedy, gdy wszystkie pieniądze elektroniczne zostały wcześniej z pobrane.

Użytkownik powinien jednak pamiętać, że już po zamknięciu Portfela może być zobowiązany wobec nas do pokrycia wszelkich obciążeń, jakie spowodował jeszcze przed zamknięciem w szczególności wynikających z paragrafu 10.

## **20. PRAWA DO WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ**

20.1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż wszelkie prawa autorskie, znaki towarowe, nazwy handlowe, patenty oraz inne rodzaje własności intelektualnej dotyczące Usług i użyte w związku z nimi, pozostają wyłączną własnością EMPS lub innej strony trzeciej, jaka może zostać określona w dowolnym czasie. Użytkownik nie będzie kwestionował własności EMPS lub strony trzeciej w czasie trwania ważności jak również po wygaśnięciu niniejszego Regulaminu (w całości lub w odniesieniu do wsparcia).

20.2. EMPS i Użytkownik zgadzają się i przyjmują do wiadomości, iż niniejszy Regulamin daje Użytkownikowi prawo korzystania z systemu EMPS, lecz nie używania lub innego eksponowania jego logo lub wszelkiej innej

własności intelektualnej EMPS, z wyjątkiem sytuacji, kiedy strony uzgodniły inaczej na piśmie. W wypadku, kiedy Użytkownik potrzebuje skorzystać z własności intelektualnej EMPS, powinien wnieść o to pisemny wniosek z prośbą do EMPS.

## **21. ROZDZIELNOŚĆ POSTANOWIEŃ**

21.1. W razie możliwości, każde postanowienie zawarte w niniejszym Regulaminie powinno być interpretowane w sposób zgodny z obowiązującym prawem. Jeżeli którekolwiek postanowienie tutaj zawarte jest uznane za nieważne, bezprawne lub niewykonalne, to takie postanowienie będzie nieskuteczne tylko w zakresie, gdzie jest ono nieważne lub niewykonalne, bez unieważniania pozostałej części niniejszego Regulaminu.

## **22. INTERPRETACJA**

22.1. Interpretacja niniejszego Regulaminu nie jest zależna od jego nagłówków.

## **23. OBOWIĄZYWANIE POSTANOWIEŃ UMOWNYCH**

23.1. Niniejszy Regulamin wraz z Polityką Prywatności, stanowią całość porozumień pomiędzy Stronami i zastępują wcześniejsze postanowienia zarówno ustne, jak i pisemne, zawarte między Użytkownikiem i EMPS, dotyczące przedmiotu niniejszej umowy.

## **24. OBOWIĄZUJĄCE PRAWO I JURYSDYKCJA**

24.1. Niniejszy Regulamin wraz z prawami i obowiązkami Stron w nim zawartymi podlega i interpretowany będzie pod wszelkimi względami zgodnie z Prawem Malty.

24.2. Niniejszym Strony zobowiązują i zgadzają się, iż każdy spór, jaki którakolwiek ze Stron może wnieść w związku z niniejszą Umową (w tym, bez wyjątków, w związku z obowiązywaniem, ważnością lub wygaśnięciem niniejszej Umowy), którego nie będzie możliwości rozwiązać polubownie, zostanie skierowany do rozwiązania do Urzędu Arbitra ds. Usług Finansowych (OAFS), który jest organem autonomicznym i niezależnym. Jest uprawniony do mediacji, badania i rozpatrywania skarg składanych przez klientów przeciwko dostawcom usług finansowych (adres 1 piętro, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta, bezpłatny numer: 80 072 366, telefon: (+356) 21 249 245, zgodnie z obowiązującym każdorazowo Regulaminem Arbitra, który jest dostępny na stronie internetowej: <https://financialarbiter.org.mt/content/step-1-complain-your-provider>.

Decyzja jest ostateczna i obowiązująca dla obu Stron. Żaden punkt niniejszej Umowy nie ogranicza prawa Stron w możliwości polubownego rozwiązania sporu i wniesienia sprawy do rzeczowo właściwego sądu, według jurysdykcji Maltańskiej.

24.3 Wszelkie skargi dotyczące domniemanego naruszenia EMP Systems Limited mogą być składane przez:

- a. Użytkownika usług płatniczych, będącego uprawnionym Klientem - skargę należy przesłać bezpośrednio do Urzędu Arbitra ds. Usług Finansowych (OAFS) pod adresem 1st Floor, St Calcedonius Square, Floriana FRN 1530, Malta, bezpłatny numer: 80 072 366, Telephone: (+356) 21 249 245 lub email **[complaint.info@asf.mt](mailto:complaint.info@asf.mt)**;
- b. użytkownika usług płatniczych, niebędącego Klientem - skargę należy przesłać bezpośrednio do EMP Systems Limited;
- c. inne zainteresowane strony, w tym stowarzyszenia konsumenckie – skargę należy przesłać bezpośrednio do EMP Systems Limited.

## **25. POSTANOWIENIA REGIONALNE - POLSKA**

25.1. Niniejsze Postanowienia Regionalne (dalej zwane "Postanowieniami Regionalnymi") są integralną częścią Regulaminu. Dla poszanowania przepisów szczególnych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, Postanowienia regionalne są uzupełnieniem Regulaminu, jak i wszelkich innych porozumień zawieranych pomiędzy Użytkownikiem, a EMPS w ramach korzystania z Usługi. W przypadku zaistnienia sprzeczności pomiędzy niniejszymi Postanowieniami regionalnymi, a Regulaminem, pierwszeństwo mają Postanowienia regionalne. Postanowienia regionalne zostały sporządzone w języku polskim i ich interpretacja powinna być dokonywana w tym języku.

## **26. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

26.1. EMPS jako Administrator danych osobowych Użytkowników / Partnerów podejmuje działania techniczne, fizyczne i administracyjne mające na celu zapewnienie należytej ochrony Danych Osobowych Użytkowników przed ich utratą, niewłaściwym użyciem, a także przed nieupoważnionym do nich dostępem, ich ujawnieniem oraz zmianą. Zastosowane są stosowne zabezpieczenia m.in. zapory, szyfrowanie danych, kontrole dostępu fizycznego do baz danych i kontrole autoryzacji dostępu do informacji.

W związku z realizacją Usługi oraz z uwagi na prowadzoną Politykę Prywatności EMPS przechowuje i przetwarza dane osobowe Użytkownika, jak i Dane transakcji, wszelkie rekordy, z którymi zetkniesz się podczas naszego procesu weryfikacji tożsamości Klienta, do czego jesteśmy zobowiązani przez przepisy o Przeciwdziałaniu Praniu Pieniędzy, takie jak: historia finansowa, zapisy kryminalne, listy sankcji, listy PEP (Politically Exposed Person - tj. osoba piastująca funkcje polityczne, bądź funkcjonująca w środowisku politycznym), zapisy z komunikacji między Tobą a nami w formie pisemnej korespondencji (poczta elektroniczna, listowa, faks), inne pisemne dokumenty lub zapisy rozmów telefonicznych lub zapisy rozmów głosowych innego rodzaju, informacje zebrane przez "cookies", poprzez stronę internetową, Twój adres IP, czasy logowania, system operacyjny i rodzaj przeglądarki, dane Twoich wizyt na naszej stronie internetowej, włącznie, lecz bez ograniczenia do: danych ruchu, danych lokalizacyjnych.

26.2. Informacje dotyczące zasad ochrony danych:

- a. Administratorem danych osobowych Użytkownika / Partnera jest EMP Systems Limited z siedzibą na Malcie, przy ulicy Parthenon Building, Hughes Hallet Street, SLM 3141, Malta, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem C 64728.
- b. Dane osobowe mogą być przetwarzane m.in. w celu: zawarcia i wykonania Umowy, weryfikacji Użytkownika, utworzenia Konta, wykonywania wszelkich Usług dostępnych na stronie / stronach EMPS, marketingu bezpośredniego produktów lub usług własnych EMPS, w tym w celach analitycznych (w tym z wykorzystaniem profilowania), statystycznych i raportowania wewnętrznego EMPS, rozpatrywania reklamacji, zapewnienie bezpieczeństwa obrotu prawnego i gospodarczego, dochodzenia roszczeń, archiwizacji.
- c. EMPS może przetwarzać dane osobowe Posiadacza w celu marketingu bezpośredniego, własnych produktów lub usług na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).
- d. EMPS może przetwarzać i przechowywać dane osobowe przez okres do 12 lat od dnia wygaśnięcia zobowiązania wynikającego z Umowy do celów stosowania metod wewnętrznych oraz innych metod i modeli, o których mowa w części trzeciej rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego rozporządzenie (UE) nr 648/2012 (Dz. Urz. UE L 176 z 27.06.2013, str. 1, z późn. zm.).
- e. W celu należytego świadczenia Usług EMPS może być konieczne przekazywanie niektórych zbieranych informacji innym podmiotom powiązanim z EMPS (w tym z zakresu Grupy Kapitałowej EMPS oraz podmiotom zewnętrznym) odpowiedzialnym za przeprowadzenie transakcji elektronicznych.
- f. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że EMPS ma prawo i obowiązek ujawniać dane i informacje o Użytkownikach odpowiednim władzom i organom administracji poszczególnych krajów. Korzystanie z Usług jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przekazywanie takich informacji na potrzeby świadczenia



Usług EMPS. W szczególności Użytkownik zgadza się na ujawnianie wymaganych informacji policji i innym organom ścigania, służbom odpowiedzialnym za bezpieczeństwo, uprawnionym instytucjom rządowym, międzyrządowym, regulatorom rynku oraz branżowym organizacjom regulującym rynek i innym organizacjom.

- g. EMPS i podmioty powiązane, mogą udostępniać wymagane informacje (w tym między innymi informacje zebrane przez Agencję ds. zwalczania przestępczości finansowej, MFSA i inne) oraz uzyskiwać dostęp do takich informacji i wykorzystywać je (w tym informacje z innych krajów), aby zapewnić bezpieczeństwo obrotu i pomóc innym Użytkownikom rynku finansowego w ocenie ryzyka i zarządzaniu nim (w tym między innymi, aby zapobiegać oszustwom, praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu działalności terrorystycznej).
- h. EMPS ma prawo ujawnić wymagane informacje podmiotom obsługującym płatności, tj. audytorom, dostawcom usług obsługi klienta, biuram informacji kredytowej i agencjom ds. zwalczania przestępczości finansowej, dostawcom produktów finansowych, partnerom komercyjnym, firmom świadczącym usługi marketingowe i public relations, dostawcom usług operacyjnych, agencjom, serwisom handlowym. Celem takiego ujawnienia jest umożliwienie EMPS świadczenia Usług na rzecz Użytkownika. O ile nie zostało to wyraźnie określone inaczej, podmioty te na podstawie obowiązujących przepisów prawa i zawartych umów nie mogą korzystać z tych informacji w celach innych niż cele, dla których informacje te zostały im udostępnione.

26.3. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, uzupełniania, uaktualniania, przenoszenia, ograniczania i usuwania.

26.4 Obowiązek podania przez Użytkownika danych osobowych wynika z przepisów prawa i jest zgodny z celami i założeniami zawartej Umowy. Podanie danych osobowych jest warunkiem zawarcia Umowy. W przypadku nie podania danych osobowych, nie jest możliwe zawarcie Umowy. Podanie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.

26.5 Jeśli korzystasz z usług EMPS, wyrażasz zgodę na zbieranie, wykorzystywanie i udostępnianie swoich danych osobowych zgodnie z Polityką Prywatności, stanowiącą uzupełnienie niniejszego Regulaminu. Szczegółowe informacje na ten temat zostały zawarte w niniejszej Polityce Prywatności dostępnej na stronie [plixpay.com/pl/polityka-prywatnosci/](https://plixpay.com/pl/polityka-prywatnosci/).

26.6 Jeśli potrzebujesz więcej informacji lub pomocy w zakresie swoich danych osobowych – skontaktuj się z naszym inspektorem ochrony danych osobowych tutaj – [dpo@empsgroup.com](mailto:dpo@empsgroup.com).