

**REGULAMIN POJEDYNCZEJ TRANSAKCJI  
IGORIACARD**

## Spis treści:

<b>ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE.....</b>	<b>3</b>
<b>ROZDZIAŁ II. POSTANOWIENIA OGÓLNE .....</b>	<b>4</b>
<b>ROZDZIAŁ III. PRZEDMIOT ORAZ ZAKRES USŁUG.....</b>	<b>5</b>
<b>ROZDZIAŁ IV. OBSŁUGA REKLAMACJI i ZAPYTAŃ.....</b>	<b>7</b>
<b>ROZDZIAŁ V. DANE OSOBOWE .....</b>	<b>10</b>
<b>ROZDZIAŁ VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.....</b>	<b>10</b>

## ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE I DEFINICJE

### § 1.

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Spółkę usług płatniczych w zakresie obsługi Płatności dokonywanych drogą elektroniczną i stanowiących pojedynczą transakcję płatniczą, a w szczególności prawa i obowiązki Płatnika.

### § 2.

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy i zwroty wskazane poniżej określają:

**Akceptant** – podmiot, z którym IgoriaCard związana jest umową o świadczenie usług płatniczych, umożliwiającą Płatnikowi realizację Płatności;

**Dzień Roboczy** – dzień inny niż sobota, niedziela oraz dzień ustawowo wolny od pracy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym IgoriaCard prowadzi swoją działalność;

**IgoriaCard (Spółka)** – Igoria Trade Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 111A/109, 02-707 Warszawa, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców – Krajowym Rejestrze Sądowym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: KRS 0000385303, NIP 525-250-76-81, REGON 142942858;

**Instytucja Pośrednicząca** – podmiot inny niż IgoriaCard, w tym bank prowadzący rachunek bankowy Płatnika, za pośrednictwem którego Płatnik przekazuje IgoriaCard środki pochodzące z Płatności;

**Serwis** – serwis internetowy będący elementem platformy płatniczej IgoriaCard umożliwiającą Płatnikowi wykonanie transakcji płatniczej przy użyciu instrumentu płatniczego Płatnika;

**Płatnik** – klient Akceptanta, tj. osoba fizyczna, osoba prawna bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej chcąc zakupić produkty lub usługi oferowane przez Akceptanta, poprzez dokonanie Płatności z wykorzystaniem Serwisu;

**Płatność** – świadczenie pieniężne Płatnika na rzecz Akceptanta realizowane za pośrednictwem Serwisu wynikające z umowy zawartej pomiędzy Płatnikiem a Akceptantem, będące pojedynczą transakcją płatniczą w rozumieniu UUP;

**Portal Internetowy** – serwis internetowy Akceptanta, za pośrednictwem którego Akceptant prowadzi swoją działalność, w którym, za pośrednictwem IgoriaCard, Akceptant przyjmuje Płatności za świadczone przez siebie usługi lub sprzedawane towary;

**Regulamin** – niniejszy regulamin;

**Siła Wyższa** - nadzwyczajne i nieprzewidywalne okoliczności, niezależne od Spółki i Płatnika, których następstw nie można było uniknąć mimo zachowania należytej staranności, w szczególności, ale nie ograniczające się wyłącznie do: wojny (wypowiedzianej bądź niewypowiedzianej), trzęsien ziemi, pożarów, powodzi, trąb powietrznych, huraganów, zamieszek, aktów terroru, strajków, embarg, działań rządowych, awarii sieci telekomunikacyjnych, a także jakichkolwiek innych sił natury występujących niezależnie od woli człowieka i które nastąpiły po dniu wejścia w życie Umowy lub których skutki wystąpiły po tej dacie;

**Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Płatnikiem a IgoriaCard dot. realizacji Płatności, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie. Umowa zostaje zawarta w momencie akceptacji Regulaminu przez Płatnika;

**Usługa** – usługa polegająca na przeprowadzeniu Płatności, wykonywana na zlecenie Płatnika przez IgoriaCard w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu. Usługa płatnicza w rozumieniu UUP;

**UUP** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych (tekst jednolity – Dz. U. z 2024 r. poz. 30 z późn. zm);

**USUDE** – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

**Zlecenie Płatnicze** – oświadczenie Płatnika skierowane do IgoriaCard zawierające polecenie wykonania określonej w oświadczeniu Płatności.

## ROZDZIAŁ II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 3.

1. Spółka świadczy usługi płatnicze na podstawie UUP w charakterze krajowej instytucji płatniczej na podstawie zezwolenia nr IP19/2013 wydanego przez Komisję Nadzoru Finansowego.
2. Nadzór nad Spółką sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Wymogiem niezbędnym do skorzystania z Usługi jest zapoznanie się i akceptacja przez Płatnika treści postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Dodatkowo niezbędne jest co najmniej:
  - a. dostęp do Internetu;
  - b. skonfigurowana przeglądarka internetowa akceptująca pliki cookie;

- c. aktywne konto poczty elektronicznej.

## **ROZDZIAŁ III. PRZEDMIOT ORAZ ZAKRES USŁUG**

### **§ 4.**

1. W ramach Usługi IgoriaCard umożliwia Płatnikom dokonywanie Płatności na Portalach Internetowych Akceptantów, z wykorzystaniem metod płatności uzgodnionych z Akceptantem, na podstawie zawartej z nim umowy.
2. W ramach niniejszej Usługi dla Płatnika nie są prowadzone rachunki płatnicze w rozumieniu UUP.
3. IgoriaCard nie jest stroną zawartych umów sprzedaży ani stosunków prawnych między Płatnikiem a Akceptantem i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ich ważności, jak również za ich realizację.

### **§ 5.**

1. Skorzystanie z Usługi uwarunkowane jest podaniem przez Płatnika imienia i nazwiska oraz adresu poczty e-mail. IgoriaCard może wymagać od Płatnika przekazania innych danych, niezbędnych do wykonania Usługi lub związanych z Usługą.
2. W uzasadnionych przypadkach IgoriaCard może poprosić Płatnika o dodatkowe informacje konieczne do oceny ryzyka Płatności. Wyjątek stanowią określona kategorie danych, wymienione w art. 9 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
3. Do zawarcia Umowy pomiędzy Płatnikiem i IgoriaCard, przedmiotem której jest realizacja Usługi uregulowanej w Regulaminie, dochodzi z chwilą:
  - a. podania danych przez Płatnika, o których mowa w ust. 1 powyżej oraz
  - b. złożenia przez Płatnika Zlecenia Płatniczego w trybie USUDE, oraz
  - c. akceptacji postanowień Regulaminu przez Płatnika.
4. Zlecenie Płatnicze Płatnik inicjuje za pośrednictwem Portalu Internetowego.
5. Zlecenie Płatnicze zostaje uznane za złożone z chwilą uznania rachunku bankowego IgoriaCard kwotą Płatności. W sytuacji otrzymania Zlecenia Płatniczego w dniu innym niż Dzień Roboczy, za dzień dostarczenia Zlecenia Płatniczego uznaje się pierwszy Dzień Roboczy bezpośrednio następujący po tym dniu.

6. O statusie realizacji Zlecenia Płatniczego Płatnik jest informowany za pośrednictwem poczty e-mail, na adres wskazany zgodnie z ust. 1 powyżej, w formie komunikatu elektronicznego umożliwiającego utrwalenie znajdujących się w nim danych.
7. IgoriaCard zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji Płatności w przypadku gdy:
  - a. postanowienia Regulaminu zostały naruszone;
  - b. pojawi się ryzyko/wątpliwość odnośnie legalności danej Płatności;
  - c. pojawią się wątpliwości wskazujące na powiązanie Płatności z działalnością przestępczą, w tym w szczególności działalnością terrorystyczną lub procederem prania pieniędzy.
8. Za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi IgoriaCard odpowiada na zasadach określonych w UUP.
9. IgoriaCard nie odpowiada, w szczególności, za:
  - a. szkody poniesione przez Płatnika, które są skutkiem odmowy realizacji Płatności, o których mowa w ust. 7;
  - b. szkody poniesione przez Płatnika wynikające z działania Siły Wyższej;
  - c. warunki świadczenia usług na rzecz Płatnika przez Instytucje Pośredniczące, uniemożliwiające wykonanie płatności. Zasady odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze zainicjowane z rachunku Płatnika prowadzonego przez Instytucję Pośredniczącą określa stosowna umowa pomiędzy Płatnikiem a Instytucją Pośredniczącą.
10. Akceptant nie może anulować prawidłowo zautoryzowanego i dostarczonego do IgoriaCard Zlecenia Płatniczego.
11. IgoriaCard może anulować Zlecenie Płatnicze dotyczące Płatności, której Płatnik nie ukończył w terminie co najmniej 14 dni, liczonych od dnia inicjacji Zlecenia Płatniczego, w przypadku gdy w tym terminie środki pochodzące z Płatności nie znalazły się na rachunku bankowym IgoriaCard.
12. W określonych przypadkach IgoriaCard, z tytułu realizacji Usługi, może pobierać opłatę. W przypadku wystąpienia takiej sytuacji, informację o tym wraz z wysokością opłaty Płatnik otrzymuje przed złożeniem Zlecenia Płatniczego.
13. W uzasadnionych przypadkach, wyłącznie na wniosek Akceptanta, IgoriaCard może dokonać zwrotu Płatności na rzecz Płatnika. W przypadku wystąpienia takich okoliczności IgoriaCard wykonuje taką dyspozycję w terminie siedmiu (7) dni roboczych licząc od dnia otrzymania dyspozycji zwrotu od Akceptanta.

## § 6.

1. W trakcie korzystania z Usługi Płatnik zobowiązany jest do przestrzegania zapisów Regulaminu, przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz regul rzetelnego i uczciwego obrotu.
2. Zabronione jest w szczególności:
  - a. posługiwanie się przez Płatnika nieswoimi danymi;
  - b. wykorzystywanie instrumentu płatniczego przez osobę nieuprawnioną lub niedysponującą pełnymi danymi autoryzacyjnymi oraz identyfikacyjnymi.

## ROZDZIAŁ IV. OBSŁUGA REKLAMACJI i ZAPYTAŃ

### § 7.

1. Reklamacje dotyczące realizacji Usługi obsługiwane są przez IgoriaCard.
2. Reklamacja Płatnika może zostać przekazana do Spółki:
  - ✓ elektronicznie, pisząc na adres poczty e-mail: [reklamacje@igoriacard.com](mailto:reklamacje@igoriacard.com);
  - ✓ telefonicznie, dzwoniąc na numer telefonu podany na stronie <https://www.igoriacard.com/> w zakładce „Kontakt”;
  - ✓ listownie, pisząc na adres siedziby Igoria Trade S.A., ul. Puławska 111 A/109, 02-707 Warszawa;
  - ✓ osobiście, w siedzibie Igoria Trade S.A., ul. Puławska 111 A/109, 02-707 Warszawa.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - ✓ kwotę Płatności;
  - ✓ identyfikator transakcji;
  - ✓ datę realizacji Płatności;
  - ✓ przyczynę reklamacji z uwzględnieniem opisu zdarzenia;
  - ✓ imię i nazwisko oraz adres e-mail zgłaszającego – Płatnika;
  - ✓ nazwę banku, za pośrednictwem którego realizowana była Płatność;chyba, że Płatnik nie jest w posiadaniu którejkolwiek z tych informacji.
4. W celu obsługi i wyjaśnienia reklamacji IgoriaCard może poprosić Płatnika o przedstawienie dodatkowych informacji lub dokumentów, we wskazanym zakresie i terminie.
5. IgoriaCard rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki w terminie nieprzekraczającym:
  - a. 15 dni roboczych od daty ich wpływu do Spółki, w przypadku gdy dana reklamacja dotyczy Usługi;

- b. 30 dni kalendarzowych od daty ich wpływu do Spółki, w przypadku gdy dana reklamacja nie dotyczy usługi płatniczej, zgodnie z definicją zawartą w stosownych przepisach UUP.
6. Odpowiedź na reklamację uwzględniającą rozstrzygnięcie oraz jej uzasadnienie IgoriaCard udziela:
  - a. w formie pisemnej lub
  - b. na wyraźne życzenie Płatnika, w formie elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu.
7. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 5, IgoriaCard powiadamia Płatnika o tym fakcie w sposób określony w ust. 6, informując Płatnika w szczególności o:
  - a. przyczynach opóźnienia;
  - b. okolicznościach, które wymagają ustalenia;
  - c. przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzieleniu odpowiedzi w terminie nieprzekraczającym:
    - i. 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji przez Spółkę, w przypadku gdy reklamacja dotyczy Usługi;
    - ii. 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Spółkę, w przypadku gdy reklamacja nie dotyczy usługi płatniczej.
8. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 5. oraz ust. 7 wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych w formie pisemnej - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (tekst jednolity - Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 z późn. zm.).
9. W przypadku niedotrzymania przez Spółkę terminu określonego w ust. 5, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 7, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Płatnika.
10. W przypadku nieuwzględnienia przez Spółkę roszczeń wynikających z reklamacji, Płatnik zgodnie z art. 10 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tekst jednolity – Dz. U. z 2024 r. poz. 1109), ma możliwość:



- a. odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi Spółki do organów, o których mowa poniżej w lit. b)-f), a także uzyskania od Spółki stosownej informacji o sposobie wniesienia takiego odwołania;
  - b. zwrócenia się do miejskiego rzecznika konsumentów lub powiatowego rzecznika konsumentów, na zasadach określonych w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity – Dz. U. z 2024 r. poz. 594) – gdy Płatnik posiada status konsumenta;
  - c. skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, w tym w szczególności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, na zasadach określonych w ustawie z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (tekst jednolity – Dz. U. z 2024 r. poz. 135);
  - d. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (tekst jednolity – Dz. U. z 2024 r. poz. 1109) – w przypadku gdy Płatnik jest osobą fizyczną oraz pozasądowego rozpatrzenia sporu w drodze postępowania przed Rzecznikiem Finansowym;
  - e. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Spółce ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy, tj. Sądu Rejonowego Warszawa Mokotów w Warszawie;
  - f. wniesienia skargi do publicznego organu nadzorczego z zakresu ochrony danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, na zasadach określonych w ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity – Dz. U. z 2019 r. poz. 1781).
11. Spółka dopuszcza możliwość polubownego rozwiązania sporu.
12. W celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji przez Spółkę, w przypadku gdy reklamacja dotyczy Usługi lub innej usługi płatniczej, w tym w szczególności o niewykonanych, nienależycie wykonanych lub nieautoryzowanych transakcjach płatniczych, Płatnik informuje Spółkę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 13 miesięcy od daty obciążenia jego rachunku płatniczego, bądź od dnia, w którym transakcja miała zostać wykonana. Po upływie tego terminu, zgodnie z art. 44 ust. 2 UUP, roszczenia Płatnika względem Spółki z tytułu

niewykonanych nienależycie wykonanych lub nieautoryzowanych transakcji płatniczych wygasają.

13. Wszelkie inne zapytania oraz uwagi i wątpliwości Płatnik kieruje do IgoriaCard elektronicznie, za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się pod adresem: <https://www.igoriacard.com/kontakt/>.

## ROZDZIAŁ V. DANE OSOBOWE

### § 8.

1. IgoriaCard jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
2. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu przetwarzania danych osobowych zawarte są w klauzuli informacyjnej „Polityka prywatności” dostępnej pod adresem: <https://www.igoriacard.com/regulamin-i-oplaty/>

## ROZDZIAŁ VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### § 9.

1. Prawem właściwym regulującym stosunki prawne wynikające z Umowy zawartej pomiędzy Płatnikiem a IgoriaCard jest prawo polskie.
2. Spory dotyczące usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu oraz stosunków prawnych wynikających z wykonania Usługi będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Spółki lub w przypadku Płatnika będącego konsumentem, przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Płatnika, w sytuacji gdy uprawnienie takie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Płatnik jest uprawniony do wniesienia do Komisji Nadzoru Finansowego skargi na działalność IgoriaCard, w przypadku gdy narusza ona przepisy prawa.
4. Płatnik uprawniony jest do odstąpienia od Umowy, o której jest mowa w § 5 ust. 3 bez podawania przyczyny oraz bez dodatkowych kosztów w terminie 14 dni liczonych od daty jej zawarcia.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, o którym jest mowa w ust. 5, Płatnik składa do IgoriaCard wysyłając je:

- a. w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się pod adresem: <https://www.igoriacard.com/kontakt/> albo
  - b. na adres siedziby Igoria Trade S.A., ul. Puławska 111 A/109, 02-707 Warszawa.
6. Prawo do odstąpienia od Umowy, o którym jest mowa w ust. 5, nie przysługuje Płatnikowi w przypadku całkowitej realizacji Usługi przez IgoriaCard na zlecenie Płatnika przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 5.

## § 10.

1. Niniejszy Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie Płatnikowi przed zainicjowaniem Zlecenia Płatniczego w Portalu Internetowym i/lub na stronie Serwisu.
2. IgoriaCard zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany treści postanowień Regulaminu.
3. Nowa treść Regulaminu wchodzi w życie z chwilą opublikowania jej na stronie Serwisu i w Portalu Internetowym.
4. Termin, o którym mowa w ust. 3 nie dotyczy Płatności zrealizowanych przed zmianą treści Regulaminu, do których, jak również do wszelkich skutków prawnych wynikających z ich realizacji, zastosowanie mają zapisy postanowień Regulaminu obowiązującego w chwili realizacji Płatności.
5. Regulamin niniejszy w swoim aktualnym brzmieniu obowiązuje od dnia 14.06.2024 r.