

Regulamin świadczenia usług płatniczych przez FiberPay sp. z

o.o.

§1

Definicje

Zwroty i wyrażenia użyte w niniejszym regulaminie przyjmują znaczenie określone poniżej, o ile w treści regulaminu nie jest postanowione inaczej:

- 1) **FiberPay** – spółka pod firmą FiberPay sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Grzybowska 4/106, 00-131 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000647662 NIP: 7010634566, REGON: 365899489, o kapitale zakładowym 10.000,00 PLN, wpisana do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, pod numerem MIP28/2019, jako mała instytucja płatnicza, adres e-mail: info@fiberpay.pl
- 2) **Partner** – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca pozarolniczą działalność gospodarczą, niebędąca konsumentem w rozumieniu przepisu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 459);
- 3) **Dzień Roboczy** - dzień od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00-18:00 czasu polskiego.
- 4) **Instrument Płatniczy** - zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez Strony zbiór procedur, wykorzystywane do złożenia Zlecenia Płatniczego. W szczególności Instrumentem Płatniczym może być w szczególności karta płatnicza, szybkie przelewy internetowe, tzw. PayByLink oraz BLIK. Listę dostępnych Instrumentów Płatniczych FiberPay każdorazowo udostępnia Partnerowi w ramach Serwisu.
- 5) **Konto Użytkownika, Konto** – wyodrębniony element Serwisu pozwalający na identyfikację Partnera w obrębie tego systemu, przy pomocy którego odbywa się administracja Usług, w tym udostępniona jest możliwość zlecenia Transakcji, wglądu do historii Transakcji, potwierdzeń ich realizacji lub odmów realizacji; Profil Partnera ani żadna jego funkcjonalność nie stanowi rachunku płatniczego w rozumieniu art. 2 pkt 25) Ustawy;

- 6) **Kontrahent** – przedsiębiorca, z którego usług FiberPay korzysta w celu wykonania Usługi;
- 7) **Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych;
- 8) **Opłata transakcyjna** – wynagrodzenie FiberPay należne od Partnera,
- 9) **Oprogramowanie** – aplikacja lub program zainstalowany na Urządzeniu, kompatybilna z Serwisem, przy pomocy którego Zlecenia Transakcji mogą być składane w sposób automatyczny; opis techniczny i wymagania Oprogramowania konieczne do zapewnienia integracji Oprogramowania z Serwisem dostępne są w Serwisie;
- 10) **Płatnik** – płatnik w rozumieniu Ustawy;
- 11) **Portal** – zasób informatyczny Partnera, w ramach którego zamierza udostępniać Płatnikom możliwość Zlecenia Transakcji do Partnera.
- 12) **Rachunek Płatniczy lub Rachunek** – rachunek prowadzony przez FiberPay na rzecz Partnera, służący do wykonywania transakcji płatniczych w rozumieniu art. 2 pkt 25 Ustawy, nie będący jednocześnie podstawowym rachunkiem płatniczym.
- 13) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 14) **Serwis** – strona internetowa w domenie <https://fiberpay.pl>, za pomocą której FiberPay świadczy usługi płatnicze;
- 15) **Strony** – Partner i FiberPay lub Partner albo FiberPay, jeżeli zwrot występuje w liczbie pojedynczej;
- 16) **Transakcja** – zainicjowana przez Płatnika lub Partnera wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych dokonywana z wykorzystaniem Oprogramowania na podstawie niniejszej umowy ramowej.
- 17) **Umowa** – umowa zawierana w języku polskim pomiędzy Partnerem a FiberPay za pośrednictwem Serwisu lub w formie pisemnej na warunkach i zasadach określonych w Regulaminie, na podstawie której FiberPay zobowiązuje się do świadczenie Usług na rzecz Partnera.
- 18) **Urządzenie** – urządzenie elektroniczne posiadające dostęp do sieci Internet, umożliwiające korzystanie z Serwisu, z wykorzystaniem którego Partner może składać Zlecenia;
- 19) **Usługa** – usługa płatnicza w rozumieniu Ustawy, świadczona przez FiberPay na rzecz Partnera.
- 20) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.

- 21) **Zlecenie płatnicze, Zlecenie** – dyspozycja Partnera przekazywana FiberPay, będąca poleceniem przyjęcia środków od Płatnika i przekazania ich Odbiorcy zgodnie z Umową, składana z wykorzystaniem kanałów udostępnionych przez FiberPay, w szczególności Oprogramowania.

§2

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem niniejszego Regulaminu jest określenie praw i obowiązków oraz zasad współpracy Stron w ramach świadczenia przez FiberPay Partnerowi Usług:
 - a. Przyjmowania przez FiberPay na rzecz Partnera płatności za pośrednictwem udostępnionych przez FiberPay rozwiązań, w tym Instrumentów płatniczych;
 - b. Umożliwiania Partnerowi dokonywania transferu przyjętych dla niego środków pieniężnych do Odbiorcy bez pośrednictwa Rachunku Płatniczego – na podstawie Zlecenia;
 - c. Prowadzenia na rzecz Partnera Rachunku Płatniczego oraz świadczenia innych Usług – jeżeli FiberPay udostępnia Partnerowi taką możliwość.
2. Niniejszy regulamin stanowi umowę ramową o świadczenie usług płatniczych w rozumieniu Ustawy.
3. Niniejsza umowa zawierana jest pod warunkiem zawieszającym: dochodzi do skutku po pozytywnej weryfikacji Partnera i udostępnieniu mu możliwości korzystania z Usług oferowanych przez FiberPay w Serwisie.
4. Partner oświadcza, iż Umowa zawierana jest przez niego w ramach jego działalności gospodarczej i pozostaje w bezpośrednim związku z tą działalnością i ma dla Partnera charakter zawodowy.
5. W celu skorzystania z usług świadczonych przez FiberPay Partner powinien spełnić następujące minimalne wymogi techniczne:
 - a. Posiadać urządzenie zapewniające dostęp do sieci Internet;
 - b. Posiadać konto poczty e-mail;
 - c. Posiadać rachunek bankowy prowadzony przez bank krajowy w walucie polskiej (PLN).
6. Ze względu na fakt, iż Partner nie jest konsumentem, Strony – działając w oparciu o art. 16 oraz art. 33 Ustawy – zgodnie postanawiają, iż do Umowy postanowień Działu II Ustawy nie stosuje się w całości, z wyłączeniem art. 32a, a także nie stosuje się art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48, art. 51 oraz art. 144-146 Ustawy – chyba, że co innego wprost wynika z treści Umowy.

§3

Obowiązki Stron

1. FiberPay zobowiązuje się do dostarczenia dokumentacji pozwalającej Partnerowi na prawidłową integrację z serwisem. Dokumentacja jest w szczególności dostępna pod adresem: <https://github.com/fiberpay/api>.
2. FiberPay zobowiązuje się do przyjmowania na rzecz Partnera środków od Płatników, przekazywanych FiberPay za pośrednictwem Kontrahenta lub bezpośrednio od Płatnika, dla celów płatności Partnerowi.
3. FiberPay zobowiązuje się do realizacji obowiązków związanych z prawidłowym wykonaniem umowy z podmiotem trzecim, które umożliwić mają korzystanie przez Partnera z Usług.
4. FiberPay ma prawo do jednostronnego dokonywania zmian w konfiguracji Serwisu i Oprogramowania. FiberPay dołoży starań, aby z wyprzedzeniem powiadomić Partnera o zmianach mogących mieć wpływ na korzystanie z Usługi.
5. FiberPay oświadcza, iż posiada wszelkie niezbędne wymagane prawem powszechnie obowiązującym uprawnienia do świadczenia Usług, w szczególności ma status małej instytucji płatniczej, wpisanej do rejestru małych instytucji płatniczych pod numerem MIP28/2019 i podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego (ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa) w zakresie świadczenia usług płatniczych.
6. Partner zobowiązuje się do:
 - a. przygotowania i dostosowania własnej, wewnętrznej infrastruktury informatycznej w zakresie niezbędnym do prawidłowego współdziałania z infrastrukturą dostarczaną przez FiberPay, w szczególności Oprogramowaniem;
 - b. dostarczania wszelkich, żądanych przez FiberPay dokumentów oraz informacji na temat sposobu korzystania z konkretnych Usług. W szczególności dotyczy to informacji wymaganych przez instytucje regulacyjne lub finansowe, których brak dostarczenia może skutkować wstrzymaniem lub zaprzestaniem świadczenia usług przez FiberPay.
7. Partner oświadcza i gwarantuje, że Portal spełniać będzie najwyższe standardy zgodności z przepisami prawa oraz wymogami Regulaminu. FiberPay ma prawo żądać od Partnera wglądu lub kopii wszelkiej dokumentacji niezbędnej do świadczenia Usług zgodnie z wymogami prawa i regulacjami instytucji finansowych.

8. Partner zobowiązany jest do udostępnienia Oprogramowania w ramach Portalu i umożliwienia Płatnikom Zlecenia Transakcji przy jego użyciu.
9. Partner oświadcza, że prowadzi Portal i posiada wszystkie prawa niezbędne do zintegrowania go z Oprogramowaniem.
10. Partner ponosi wszelkie koszty wynikające z integracji Portalu z Oprogramowaniem. Wszelkie związane z integracją odpłatne prace po stronie Partnera lub Fiberpay wymagają odrębnego pisemnego zlecenia.
11. Partner zobowiązuje się do niedokonywania zmian w udostępnionych mu składnikach Oprogramowania, w tym jej interfejsach graficznych.
12. Partner upoważnia FiberPay do przyjmowania środków od Płatników, dla celów realizacji płatności Partnerowi lub na rzecz i zlecenie Partnera.
13. Partner zobowiązuje się do korzystania z Oprogramowania oraz zawartych w nim treści, narzędzi lub świadczonych w ramach niego usług wyłącznie w celach zgodnych z jego przeznaczeniem oraz przepisami prawa, postanowieniami Umowy i innych dokumentów regulujących stosunek prawny z FiberPay, jak również dobrymi obyczajami. W szczególności, Partner zobowiązuje się nie korzystać z Oprogramowania w celu obejścia lub złamania prawa powszechnie obowiązującego oraz zapobiegać korzystaniu z niego w takim celu
14. W przypadku uzyskania przez Partnera wiadomości o takim użyciu Oprogramowania lub próbach takiego użycia, Partner jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym FiberPay oraz przekazać wszelkie posiadane dane dotyczące takiego użycia.

§4

Konto Użytkownika

1. W celu zawarcia Umowy konieczne jest założenie Konta w Serwisie oraz dokonanie przez FiberPay weryfikacji danych Partnera przekazanych w trakcie procesu rejestracji, zgodnie z wymogami prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu z dnia 1 marca 2018 r.
2. Partner zobowiązuje się do przedstawienia, na żądanie FiberPay, wszystkich niezbędnych do prawidłowej weryfikacji danych dokumentów i informacji oraz wykonania wszelkich wymaganych przez FiberPay czynności faktycznych niezbędnych do prawidłowego dokonania przez FiberPay czynności, o których mowa

w ust. 1 niniejszego paragrafu. Partner zobowiązuje się również do niezwłocznego informowania FiberPay o zmianach przekazanych w ten sposób danych.

3. FiberPay może odmówić zawarcia Umowy wskutek przeprowadzonej identyfikacji i weryfikacji Partnera – w szczególności jeżeli wynika to z przepisów wskazanych w ust. 1, Ustawy bądź procedur wewnętrznych funkcjonujących w ramach FiberPay.
4. Prowadzenie przez FiberPay Konta użytkownika służy wyłącznie podejmowaniu czynności administracyjnych oraz dostarczaniu Partnerowi informacji w ramach niniejszej Umowy i nie stanowi usługi prowadzenia Rachunku Płatniczego. Prowadzenie Rachunku Płatniczego dla Partnera może rozpocząć się tylko na podstawie wyraźnego zlecenia Partnera i tylko wówczas, gdy FiberPay oferować będzie Partnerowi tę Usługę.

§5

Usługi FiberPay

1. FiberPay będzie udostępniał Partnerowi możliwość oferowania Płatnikom w ramach Portalu zlecenia Transakcji do Partnera.
2. W ramach świadczonych Usług Fiberpay będzie przyjmował środki dla Partnera i udostępniał Partnerowi tak przyjęte środki.
3. W ramach świadczenia Usług, FiberPay będzie udostępniał Partnerowi możliwość zlecenia Transakcji przyjętych dla Partnera środków do Odbiorcy w postaci usługi przekazu pieniężnego w rozumieniu Ustawy – bez pośrednictwa Rachunku Płatniczego.
4. Po pozytywnej identyfikacji i weryfikacji Partnera w Serwisie, FiberPay zakłada Konto Użytkownika dedykowane Partnerowi i udostępnia Partnerowi możliwość korzystania z Usług.
5. Partner może korzystać tylko z tych Usług FiberPay, które oferowane są Partnerowi w ramach Serwisu.
6. W celu rozpoczęcia świadczenia Usługi Płatniczej, Partner przekaze FiberPay żądanie uruchomienia konkretnej Usługi.
 - a. FiberPay, w celu rozpoczęcia świadczenia Usługi dla Partnera może zażądać dodatkowych dokumentów i informacji wymaganych przepisami prawa lub regulacjami instytucji finansowych współpracujących z FiberPay, o czym poinformuje Partnera.

7. Usługi uruchamiane są przez FiberPay w ramach Oprogramowania. Nie dotyczy to Rachunku Płatniczego, który uruchamiany może być w ramach Konta Użytkownika.
8. W celu zrealizowania Transakcji, Płatnik – z wykorzystaniem Oprogramowania lub Partner – z wykorzystaniem Oprogramowania lub Konta Użytkownika, powinien złożyć Zlecenie podając następujące dane:
 - a. Wskazać odbiorcę wraz z danymi wymaganymi do realizacji przelewu: imię i nazwisko lub nazwa, nr konta bankowego, dane kontaktowe);
 - b. Wskazać kwotę oraz walutę Transakcji;
 - c. Wskazać metodę realizacji Transakcji;
 - d. Posiadać na rachunku lub przekazać FiberPay kwotę Transakcji,
9. Za moment złożenia Zlecenia uważa się moment otrzymania Zlecenia przez FiberPay zawierającego wszystkie dane podane w ust. 9. Jeżeli Zlecenie zostało złożone poza Dniem roboczym, za moment złożenia zlecenia pierwszy Dzień roboczy następujący po dniu otrzymania zlecenia.
10. Płatnik lub Partner, wykorzystując Oprogramowanie, potwierdza warunki Transakcji oraz udziela zgody na jej wykonanie autoryzując ją zgodnie z wymogami danego Instrumentu Płatniczego. Dostawca Instrumentu Płatniczego może wymagać od Płatnika dodatkowych czynności uwierzytelniających. Za moment wyrażenia zgody przez Płatnika uznaje się moment wysłania przez niego dyspozycji Transakcji do dostawcy.
11. Płatnik nie może odwołać zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez dostawcę.
12. FiberPay każdorazowo potwierdzi Partnerowi prawidłowe Zlecenie Transakcji oraz potwierdzi, iż środki z Transakcji zostały przekazane FiberPay lub Partnerowi na zasadach określonych w Regulaminie.
13. FiberPay udostępnia środki płatnicze przyjęte dla Partnera w terminach określonych w Regulaminie z zastrzeżeniem przepisów Ustawy, nie później jednak niż do końca Dnia roboczego następującego po otrzymaniu zlecenia płatniczego.
14. FiberPay zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji lub wstrzymania wykonania Transakcji w przypadku gdy:
 - a. Płatnik nie posiada środków pieniężnych wymaganych do przeprowadzenia Transakcji;
 - b. Przyjęte dla Partnera środki pieniężne, których dotyczy Zlecenie Partnera nie wystarczają do przeprowadzenia Transakcji;
 - c. Na Rachunku Płatniczym Partnera znajduje się niewystarczająca ilość środków pieniężnych;

- d. Istnieje podejrzenie prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
 - e. Płatnik odmówi zastosowania się do procedury przedstawienia wymaganych dokumentów;
 - f. FiberPay poweźmie podejrzenie, iż środki pochodzą z czynu niedozwolonego;
 - g. FiberPay nie jest w stanie skontaktować się z Płatnikiem lub Partnerem przy użyciu danych kontaktowych przez niego podanych;
 - h. Płatnik podał nieprawdziwe dane osobowe, posługiwał się fałszywymi lub nielegalnie zdobytymi dokumentami lub nie przedstawił aktualnych informacji i dokumentów dotyczących swojej tożsamości i/lub Transakcji;
 - i. Płatnik posługuje się lub próbuje posługiwać się Instrumentem Płatniczym osoby trzeciej bez jej zgody i autoryzacji;
15. Transakcje realizowane są wyłącznie w walucie polskiej (PLN).
16. Dodatkowe informacje odnoszące się do wszystkich zleconych i wykonanych Transakcji dostępne są dla Partnera w ramach Konta Użytkownika.
17. Jeżeli FiberPay udostępni Partnerowi usługę polegającą na prowadzeniu Rachunku Płatniczego, FiberPay umożliwi Partnerowi:
- a. Przyjmowanie Transakcji na Rachunek Płatniczy Partnera;
 - b. Składanie dyspozycji dokonania Transakcji z Rachunku Płatniczego;
 - c. FiberPay będzie przechowywać w jednym momencie dla Partnera na wszystkich prowadzonych dla niego Rachunkach Płatniczych maksymalnie kwotę stanowiącą równowartość kwoty 8.000 złotych.
18. FiberPay może prowadzić dla Partnera więcej niż jeden Rachunek Płatniczy.
19. Rachunek Płatniczy prowadzony jest wyłącznie w walucie polskiej.
20. Wpłaty środków na Rachunek Płatniczy mogą być dokonywane z wykorzystaniem Oprogramowania.
21. Wypłata środków z Rachunku Płatniczego może odbywać się na rachunek bankowy wskazany przez Partnera. Wypłata z Rachunku Płatniczego zgodnie z dyspozycją Partnera stanowi ich udostępnienie.
22. W przypadku rozwiązania umowy – FiberPay niezwłocznie zwróci Partnerowi kwotę środków przechowywanych dla Partnera na Rachunkach Płatniczych, po uprzednim potrąceniu wszelkich kwot należnych FiberPay od Partnera, na co Partner wyraża zgodę.

§6

Rozliczenia

1. FiberPay udostępni Partnerowi środki pieniężne przyjęte dla niego w terminach wskazanych w Ustawie. W przypadku gdy Transakcja inicjowana jest za pośrednictwem Partnera, to środki przyjęte dla Partnera zostaną mu udostępnione nie później niż:
 - a. Do końca drugiego dnia roboczego następującego po przyjęciu tych środków – w przypadku środków przyjętych z wykorzystaniem instrumentu płatniczego BLIK;
 - b. Do końca drugiego dnia roboczego następującego po przyjęciu tych środków – w pozostałych przypadkach.
2. W przypadku gdy składającym Zlecenie jest Partner, FiberPay udostępni Odbiorcy środki pieniężne w terminach wskazanych w Ustawie. Jeżeli transakcja inicjowana jest przez Partnera, to środki zostaną udostępnione Odbiorcy nie później niż:
 - a. Do końca drugiego dnia roboczego następującego po przyjęciu tych środków – w przypadku środków przyjętych z wykorzystaniem instrumentu płatniczego BLIK;
 - b. Do końca drugiego dnia roboczego następującego po przyjęciu tych środków – w pozostałych przypadkach.
3. Z tytułu świadczenia przez FiberPay na rzecz Partnera Usług, FiberPay będzie przysługiwać od Partnera wynagrodzenie określone w Umowie Ramowej na świadczenie usług płatniczych przez FiberPay z dnia 4 lutego 2021 roku.
4. Partner wyraża zgodę na udostępnienie mu przez FiberPay kwoty przekazywanej z tytułu wykonanych Transakcji pomniejszonej o wszystkie Opłaty Transakcyjne określone Regulaminem lub Umową.
5. FiberPay wystawi Partnerowi fakturę VAT, w terminie do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy wynagrodzenie. Partner wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.
6. FiberPay uprawnione jest do domagania się od Partnera opłat dodatkowych za:
 - a. dostarczanie informacji niedostępnych Partnerowi za pośrednictwem Serwisu lub Oprogramowania,
 - b. dostarczanie informacji innych niż te, które mogłyby być wymagane na podstawie przepisów Ustawy,

- c. dostarczanie informacji z większą częstotliwością niż określona w Ustawie,
- d. lub przekazywanie informacji określonych w Ustawie za pomocą innych niż określone w Umowie środków porozumiewania się,

z wyjątkiem sytuacji, w której FiberPay świadczy takie usługi nieodpłatnie w dniu zawarcia Umowy.

§ 7

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Partnera jest FiberPay.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Partnera określa Polityka prywatności dostępna w Serwisie, pod adresem: <https://fiberpay.pl/privacy-policy>.
3. W przypadku wystąpienia konieczności powierzenia przetwarzania danych osobowych Strony zawrą w formie dokumentowej stosowną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 8

Reklamacje

1. Partnerowi przysługuje prawo do składania reklamacji dotyczących wykonania usług płatniczych przez FiberPay w ramach Umowy.
2. W celu przyspieszenia procesu obsługi reklamacji rekomenduje się, aby reklamacja składana przez Partnera zawierała co najmniej następujące informacje:
 - a. dane Odbiorcy, umożliwiające dostateczną jego identyfikację,
 - b. kwotę Transakcji;
 - c. data utworzenia Zlecenia Transakcji;
 - d. indywidualny numer Transakcji;
 - e. możliwie dokładny opis nieprawidłowości będącej przedmiotem składanej reklamacji; opcjonalnie Partner może zaproponować sposób usunięcia nieprawidłowości wskazanej w reklamacji.
3. Reklamacja może zostać złożona w języku polskim lub angielskim.
4. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej - osobiście, w siedzibie FiberPay (adres: ulica Grzybowska 4/106, 00-131 Warszawa), albo przesyłką pocztową wysłaną na adres siedziby FiberPay,
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Partnera w siedzibie FiberPay,
 - c. w formie dokumentowej na adres poczty elektronicznej: info@fiberpay.pl.
5. FiberPay rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 (piętnastu) Dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, udzielając odpowiedzi na złożoną reklamację w formie pisemnej, w inny sposób uzgodniony z Odbiorcą, lub wskazany w treści złożonej reklamacji (np. w formie wiadomości e-mail), w języku, w jakim otrzymał reklamację. Odpowiedź na reklamację zawiera m.in. uzasadnienie faktyczne i prawne reklamacji (o ile reklamacja nie zostanie rozpatrzona zgodnie z żądaniem Odbiorcy), informację na temat stanowiska FiberPay w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy, imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 6 powyżej, FiberPay:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji,
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 Dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
7. FiberPay – w przypadku gdy Usługa klasyfikowana jest jako acquiring tj. usługa o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 5 Ustawy – może rozpatrywać reklamacje dotyczące transakcji płatniczych, których wykonania odmówił wydawca. W przypadku transakcji płatniczych zainicjowanych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej rozpatrywanie reklamacji nie może trwać dłużej niż 90 dni od dnia jej doręczenia FiberPay.
8. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 5 i 6 powyżej, wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego zgodnie z ustawą Prawo pocztowe.
9. FiberPay jest zobowiązany powiadomić Odbiorcę o fakcie nierozpatrzenia reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 6 powyżej, przed upływem tego terminu.

§9

Zmiany Regulaminu, rozwiązanie Umowy

1. FiberPay zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w szczególności z ważnych przyczyn.
2. Za ważne przyczyny wypowiedzenia lub zmiany Regulaminu lub umów uznaje się:
 - a. dostosowanie usług lub Serwisu do przepisów prawa mających na nie wpływ;
 - b. zmianę lub pojawienie się nowych opłat o charakterze publiczno-prawnym, mających wpływ na świadczenie usług;
 - c. poprawę funkcjonalności usług lub działania zmierzające do zwiększenia konkurencyjności usług;
 - d. poprawę bezpieczeństwa świadczonych usług;
 - e. rekomendacje, zalecenia lub innego typu wnioski i zalecenia od organy administracji publicznej, w szczególności organów nadzoru rynków finansowych takich jak EBA czy właściwe organy krajowe (np. Komisja Nadzoru Finansowego);
 - f. zmiany kosztów usług świadczonych przez dostawców zewnętrznych, kosztów utrzymania i obsługi infrastruktury w zakresie wykorzystywanym w ramach świadczenia usług
3. Treść zmienionego Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym w treści zmienionego Regulaminu.
4. Do Zleceń przyjętych i niewykonanych przed dniem wejścia w życie zmienionego Regulaminu, zastosowanie ma Regulamin w brzmieniu obowiązującym w chwili złożenia Zlecenia.
5. Wszelkie zmiany Umowy wymagają uprzedniej zgody obu Stron, wyrażonej w sposób określony w §11 ust. 2 Regulaminu, pod rygorem bezskuteczności.
6. Zmiana treści Regulaminu nie stanowi wypowiedzenia Umowy przez FiberPay.
7. FiberPay ma prawo odmówić Partnerowi możliwości korzystania Usług w przypadku naruszenia przez Partnera Regulaminu lub w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez bank, wydawcę instrumentu płatniczego bądź podmiotu prowadzącego system lub schemat płatności.
8. FiberPay uprawnione jest do wstrzymania świadczenia na rzecz Partnera Usług, w przypadku gdy:

- a. Podejście uzasadnione podejrzenie nadużycia lub popełnienia przestępstwa przez Partnera, w tym naruszenia przepisów prawa lub Regulaminu;
- b. Zalegania przez Partnera z płatnościami na rzecz FiberPay, w przypadku opóźnienia wynoszącego co najmniej 30 dni.

§10

Postanowienia końcowe

1. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony.
2. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z miesięcznym wypowiedzeniem – ze skutkiem na koniec miesiąca.
3. Wszelkie zawiadomienia lub oświadczenia Stron związane z Umową powinny być dokonywane w formie pisemnej lub dokumentowej oraz doręczane za pośrednictwem przesyłki poleconej, przesyłki kurierskiej albo poczty elektronicznej, pod rygorem bezskuteczności złożonego zawiadomienia lub oświadczenia.
4. Wszelkie zawiadomienia lub oświadczenia Stron związane z Umową stają się skuteczne z chwilą ich skutecznego doręczenia drugiej Stronie.
5. Wszelkie zawiadomienia lub oświadczenia Partnera związane z Umową powinny być doręczane z wykorzystaniem następujących adresów kontaktowych FiberPay:
 - a. adres korespondencyjny: ulica Grzybowska 4/106, 00-131 Warszawa;
 - b. adres poczty elektronicznej: info@fiberpay.pl.
6. Przeniesienie przez Stronę praw lub obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią, wymaga uprzedniej zgody drugiej Strony, wyrażonej w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności.
7. Wszelkie spory związane z Umową, w szczególności dotyczące jej zawarcia, realizacji lub rozwiązania, będą rozstrzygane przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego.
8. Jeżeli w jakimkolwiek czasie jedno lub kilka postanowień Regulaminu stanie się z mocy prawa, prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej organu administracji publicznej, nieważne lub nieskuteczne z jakiegokolwiek powodu, wszystkie pozostałe postanowienia Regulaminu zachowują w pełni swoją moc oraz skuteczność. Postanowienia nieważne lub nieskuteczne, o których mowa w zdaniu poprzedzającym,

zostaną zastąpione postanowieniami wynikającymi z odpowiednich przepisów prawa, wywołującymi skutki prawne najbardziej zbliżone do postanowień zastępowanych.

9. Niniejszy Regulamin i Umowa podlegają prawu polskiemu.
10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
11. Organem nadzoru nad FiberPay jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie (00-549) przy ul. Pięknej 20.
12. Odbiorcy przysługuje prawo do wniesienia skargi na działanie FiberPay, które narusza przepisy prawa, do organu sprawującego nadzór nad FiberPay.
13. Regulamin został opublikowany oraz udostępniony w Serwisie, w postaci umożliwiającej utrwalenie i zapisanie na dysku twardym komputera lub innego nośnika danych, w dniu 4 lutego 2021.