



# Regulamin mVoucher

## Rozdział I. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Regulamin określa zasady nabywania i używania mVouchera.
2. Użytkownik jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem i zaakceptować jego treść najpóźniej w chwili zakupu mVouchera, co stanowi warunek konieczny do zawarcia Umowy, oraz przestrzegać jego postanowień w trakcie obowiązywania Umowy.
3. mVoucher może zostać użyty przez Użytkownika, tj. osobę zarejestrowaną w Systemie mPay.
4. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie znajdują postanowienia „Regulaminu Aplikacji mPay”.

## Rozdział II. DEFINICJE

1. Pojęciom pisanim w Regulaminie z wielkiej litery nadaje się następujące znaczenie, przy czym odniesienia do wyrażen w liczbie pojedynczej dotyczą także wyrażen w liczbie mnogiej i odwrotnie:
  - a) **Aplikacja** – aplikacja mobilna udostępniana przez mPay, instalowana w telefonie komórkowym (smartphone) lub innym, kompatybilnym urządzeniu elektronicznym Użytkownika, za pośrednictwem której Użytkownik może nabyć i używać mVoucher;
  - b) **DOK** – Dział Obsługi Klienta w mPay, czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00, tel.: +48 34 390 55 57, e-mail: bok@mpay.com.pl. Aktualne dane kontaktowe oraz dni i godziny, w które DOK jest czynne dla Użytkowników, podawane są w Serwisie Internetowym;
  - c) **mPay** – spółka pod firmą mPay Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-013) przy ul. Jasnej 1 lok. 421, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000172708, NIP: 5213258216, o kapitale zakładowym i wpłaconym w wysokości: 7 320 000 PLN;
  - d) **mVoucher** – wydawane przez mPay narzędzie przyjmujące postać kodu numerycznego, które uprawnia Nabywcę do zakupu określonych Usług oferowanych przez mPay;
  - e) **Nabywca** – Użytkownik, który dokonał zakupu mVouchera od mPay;
  - f) **Partner** – podmiot, który współpracuje z mPay w zakresie sprzedaży mVoucherów;
  - g) **Posiadacz** – Użytkownik, któremu przekazano mVoucher;
  - h) **Regulamin** – niniejszy Regulamin mVoucher;
  - i) **Saldo** – prowadzone w Systemie mPay indywidualne saldo Punktów przyznanych Posiadaczowi przez mPay w związku z aktywacją mVoucher;



- j) **Termin Ważności** – okres, w którym Posiadacz może zrealizować mVoucher od momentu aktywacji w Systemie mPay. Termin Ważności jest każdorazowo wskazywany przez zawarciem Umowy;
  - k) **Umowa** – umowa zawierana pomiędzy Użytkownikiem a mPay, której przedmiotem jest nabycie mVouchera w zamian za przekazane przez Nabywcę środki pieniężne;
  - l) **Usługi** – usługi świadczone przez mPay na rzecz Użytkownika na podstawie Regulaminu Aplikacji mPay albo Regulaminu Instrumentu Płatniczego mPay;
  - m) **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która skutecznie ukończyła procedurę Rejestracji w Systemie mPay.
2. Innym pojęciom pisanym wielką literą, a niezdefiniowanym w Regulaminie, nadaje się znaczenie przypisane na podstawie „Regulaminu Aplikacji mPay”.

### Rozdział III. NABYCIE I REALIZACJA mVOUCHERA

1. Użytkownik może dokonać zakupu mVouchera w drodze zawarcia z mPay Umowy za pośrednictwem Aplikacji, stroną internetową mPay albo Partnera lub bezpośrednio w punkcie sprzedaży Partnera.
2. Użytkownik może nabyć mVoucher:
  - a) z wykorzystaniem mPortmonetki albo Portmonetki mPay w ciężar środków zgromadzonych przez Użytkownika na prowadzonych przez mPay na jego rzecz rachunkach,
  - b) z wykorzystaniem karty płatniczej Nabywcy,
  - c) płatność automatyczna „Pay by link”,
  - d) z wykorzystaniem innych form płatności lub instrumentów wskazanych przez mPay.
3. Nabycie mVouchera jest możliwe:
  - a) w postaci papierowej, wówczas Nabywca może odebrać mVoucher w siedzibie mPay albo, za dodatkową opłatą, wybrać inną formę dostawy,
  - b) w postaci elektronicznej, wówczas mVoucher jest przesyłany w formacie PDF na adres poczty elektronicznej Nabywcy w celu samodzielnego wydruku.
4. Zawierając z mPay Umowę Użytkownik zobowiązuje się do przekazania środków pieniężnych użytych do nabycia mVouchera na rzecz mPay.
5. Każdy mVoucher posiada wartość nominalną.
6. W zamian za otrzymane od Nabywcy środki pieniężne w wysokości odpowiadającej wartości nominalnej mVouchera, mPay zobowiązuje się przekazać mVoucher Nabywcy oraz akceptować i przyjmować do realizacji mVoucher w ramach świadczonych Usług do upływu Terminu Ważności.
7. Przekazanie mVouchera odbywa się drogą pocztową, osobiście w siedzibę mPay, drogą elektroniczną na adres poczty mailowej Nabywcy, w ramach Aplikacji lub w inny uzgodniony przez Strony sposób.
8. Środki pieniężne Nabywcy, które zostały wykorzystane do zakupu mVouchera, są przeliczane na punkty, które następnie przy aktywacji mVouchera są przyznawane Posiadaczowi (dalej „Punkty”) w ramach Salda. Za każdy przekazany 1 zł (jeden złoty) Nabywca otrzymuje od mPay 1 (jeden) Punkt, który dzieli się na 100 jednostek.



9. mVoucher wydawany jest Nabywcy przez Partnera w postaci papierowej lub w ramach Aplikacji.
10. Aktywacja mVouchera następuje:
  - a) w przypadku zakupu mVouchera w Aplikacji – z chwilą złożenia zlecenia aktywacji mVouchera,
  - b) w innych przypadkach – z chwilą prawidłowego wprowadzenia przez Posiadacza kodu przypisanego do mVouchera w Systemie mPay.
11. Aktywacja mVouchera w Systemie mPay powinna nastąpić w ciągu 3 (trzech) miesięcy od daty jego zakupu.
12. Termin Ważności mVouchera nie ulega skróceniu lub przedłużeniu.
13. Po upływie Terminu Ważności Posiadacz traci niewykorzystane Punkty i mVoucher staje się nieaktywny.
14. Użytkownik może nabyć więcej niż jeden mVoucher, z zastrzeżeniem iż, nie może wykorzystać więcej niż 5000 Punktów na zakup Usług w ciągu danego miesiąca kalendarzowego.
15. Niezwłocznie po nabyciu mVouchera, mPay wystawia i przesyła na adres poczty elektronicznej Nabywcy, który został użyty w czasie Rejestracji, mVoucher wraz informacją o ilości przyznanych Punktów, Terminem Ważności i Regulaminem w formacie PDF. Dokument, o którym mowa w zdaniu poprzednim, stanowi notę księgową.
16. mPay może przyznać Użytkownikowi więcej Punktów, niż wynika to z przelicznika, o którym mowa w ust. 8 powyżej.
17. W ramach Aplikacji Posiadacz ma możliwość w każdym czasie sprawdzić aktualny stan Salda oraz posiada dostęp do historii nabytych mVoucherów oraz transakcji.
18. Posiadacz może nabywać określone Usługi z wykorzystaniem Punktów na Saldzie. W tym celu, Nabywca powinien wybrać Saldo w ramach dostępnych metod płatności za daną Usługę, co skutkować będzie wykorzystaniem mVouchera o najkrótszym Terminie Ważności.
19. W momencie zawarcia z mPay umowy nabycia danej Usługi i wykorzystania przez Posiadacza mVoucherów do realizacji danej transakcji, suma Punktów zgromadzonych na Saldzie zostaje pomniejszona o liczbę Punktów odpowiadającą kwocie należnej za zakupioną Usługę.
20. Posiadacz może wykorzystać więcej niż jeden mVoucher celem nabycia danej Usługi oferowanej przez mPay, z zastrzeżeniem ust. 13 powyżej. W przypadku gdy ilość Punktów posiadanych przez Posiadacza jest mniejsza niż wartość danej Usługi nabywanej od mPay, Posiadacz nie może dopłacić do nabywanej Usługi w inny sposób, niż kolejnym mVoucherem.
21. Użytkownik nie może dokonać zakupu mVouchera z wykorzystaniem innego mVouchera.
22. Punkty nie podlegają wymianie na środki pieniężne w całości lub w części oraz, z zastrzeżeniem pkt. 4.15 Regulaminu, nie podlegają zwrotowi na rzecz Nabywcy lub Posiadacza. Powyższe dotyczy również sytuacji, jeżeli Punkty nie zostaną wykorzystane przez Posiadacza w Terminie Ważności.
23. Użytkownik może przekazać innemu użytkownikowi mVoucher lub mVouchery o łącznej ilości Punktów nieprzekraczającej 1000 w jednym miesiącu kalendarzowym.



Jeżeli Użytkownik chce przekazać mVoucher lub mVouchery o łącznej ilości Punktów przekraczających 1000, wymagana jest uprzednia weryfikacja jego tożsamości.

24. mPay ma prawo odmówić przyjęcia do realizacji mVoucher w przypadku:
- upływu Terminu Ważności mVoucher,
  - gdy wartość Usługi przekracza posiadaną przez Nabywcę liczbę Punktów,
  - wykorzystania wszystkich Punktów na Saldzie,
  - naruszenia postanowień Regulaminu przez Nabywcę lub Posiadacza.

## **Rozdział IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, REKLAMACJE I ZWROTY**

- Użytkownik zobowiązany jest do ochrony swoich danych uwierzytelniających, w szczególności Kodu mPIN, w taki sposób, aby uniemożliwić dostęp osób nieuprawnionych do mVouchera.
- mPay nie ponosi odpowiedzialności za posłużenie się mVoucher przez osobę, która weszła w jego posiadanie w sposób bezprawny.
- mPay nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Użytkownika mVouchera z przyczyn niezależnych od mPay.
- mPay ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jedynie w granicach i na zasadach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- mVoucher nie może zostać zablokowany, ani nie może zostać wydany duplikat.
- Nabywca może zgłaszać mPay wszelkie reklamacje i roszczenia związane z zakupem lub realizacją mVouchera.
- Nabywca posiada możliwość zgłoszenia Reklamacji w formie:
  - pisemnej – osobiście w siedzibie mPay (ul. Jasna 1 lok. 421, 00-013 Warszawa) lub przesyłką pocztową na adres siedziby mPay;
  - ustnej - osobiście w siedzibie mPay lub telefonicznie na numer DOK;
  - elektronicznej – na adres DOK.
- Reklamacja musi zawierać co najmniej:
  - imię i nazwisko Nabywcy;
  - dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację mVouchera, w szczególności datę zakupu i wartość nominalną;
  - adres Nabywcy wskazany do korespondencji z mPay w zakresie procesu Reklamacji. Na wniosek Nabywcy korespondencja z mPay może odbywać się przy wykorzystaniu korespondencji elektronicznej;
  - przedmiot Reklamacji.
- Zgłoszenie reklamacji wymaga okazania mPay mVouchera w formie papierowej lub elektronicznej.
- W przypadku braku kompletności informacji, o których mowa w pkt. 4.8 Regulaminu, mPay zastrzega sobie prawo zwrócenia się do Użytkownika o uzupełnienie Reklamacji.
- W momencie przyjęcia kompletnej Reklamacji mPay potwierdza Nabywcy wpływ Reklamacji. Na żądanie Nabywcy potwierdzenia dokonuje się w formie pisemnej lub innej formie, ustalonej z Nabywcy.



12. mPay udziela odpowiedzi na Reklamację w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania kompletnej Reklamacji.
13. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie Nabywcy odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 3.11 Regulaminu, mPay powiadamia Nabywcę o konieczności ustalenia dodatkowych okoliczności, które stoją na przeszkodzie terminowego rozpatrzenia Reklamacji. W przypadku zaistnienia zdarzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, mPay rozpatruje Reklamację i przesyła Nabywcy odpowiedź w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia otrzymania kompletnej Reklamacji.
14. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt. 4.12 i 4.13 Regulaminu, wystarczające jest wysłanie, w formie elektronicznej lub pisemnej, do Nabywcy odpowiedzi w ostatnim dniu tych terminów.
15. O rozpatrzeniu Reklamacji Nabywca zostaje poinformowany pisemnie w postaci papierowej lub elektronicznej, jeżeli taki sposób komunikacji został przez Użytkownika wybrany.
16. Nabywca będący konsumentem ma prawo do wystąpienia do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta z wnioskiem o udzielenie bezpłatnej pomocy prawnej w zakresie wyniku rozpatrzonej przez mPay Reklamacji (szczegółowe informacje dotyczące polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <http://www.polubowne.uokik.gov.pl/> lub każdej ją zastępującej).
17. Nabywca będący konsumentem posiada prawo do odstąpienia od Umowy w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia nabycia mVouchera (zwany dalej „Terminem Odstąpienia”).
18. Wykorzystanie mVouchera do nabycia Usługi lub przekazanie go na rzecz innego Użytkownika przed upływem Terminu Odstąpienia (w szczególności poprzez nabycie Usługi od mPay) jest równoznaczne ze zrzeczeniem się przez Nabywcę prawa do odstąpienia od Umowy.
19. Prawo odstąpienia od umowy zakupu mVouchera może być zrealizowane przez Nabywcę w następujący sposób:
  - a) poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej o odstąpieniu od Umowy wraz z załączonym do tego oświadczenia wydrukowanym mVoucherem (przykładowy wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu);
  - b) poprzez kontakt drogą mailową z DOK i przesłanie skanu podpisanego oświadczenia o odstąpieniu od umowy wraz z mVoucherem.
20. mPay dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Nabywca.
21. Reklamacje dotyczące zakupionych Usług są składane na zasadach ogólnych.



## Rozdział V. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. mPay jest administratorem danych osobowych Nabywcy lub Posiadacza w zakresie związanym z realizacją mVouchera.
2. mPay wyznaczył Inspektora Danych Osobowych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem: [iod@mpay.com.pl](mailto:iod@mpay.com.pl).
3. Dane osobowe Nabywcy lub Posiadacza przetwarzane są wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy, rozpatrywania ewentualnych reklamacji, oraz w zgodzie z Regulaminem.
4. mPay przetwarza dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z polskimi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych i Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji Umowy. Podstawa prawna, cel, okres przetwarzania danych osobowych oraz uprawnienia przysługujące, a także inne ważne informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych są w szczególności określone w Polityce Prywatności (<https://www.mpay.pl/pomoc-i-informacja/polityka-prywatnosci-dla-uzytownikow-serwisu-mpay/>).
6. Kupując mVoucher Nabywca oświadcza, iż zapoznał się i akceptuje Polityką Prywatności.
7. mPay zapewnia bezpieczeństwo oraz ochronę danych osobowych Nabywcy lub Posiadacza przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem oraz przypadkową utratą, zniszczeniem lub uszkodzeniem.
8. Nabywca lub Posiadacz posiada prawo dostępu do swoich danych osobowych, żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych i prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy.

## Rozdział VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Wykaz Usług, które Nabywca może zakupić z wykorzystaniem mVouchera stanowi załącznik nr 2 do Regulaminu oraz w Serwisie Internetowym.
2. Umowa zostaje zawarta na czas określony i obowiązuje do momentu upływu Terminu Ważności mVouchera.
3. Nabywca może zrealizować swoje uprawnienia wynikające z mVouchera wyłącznie na zasadach określonych w Regulaminie.
4. W przypadku wystąpienia w trakcie procedury nabywania mVouchera awarii technicznej lub jakichkolwiek innych problemów, mPay zobowiązuje się do przekazania



- Nabywcy mVouchera niezwłocznie po usunięciu awarii, nie później jednak niż w terminie do 24 godzin po usunięciu awarii lub błędzie technicznym.
5. Regulamin nie ogranicza praw przyznanych Nabywcy będącemu konsumentem na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
  6. Regulamin publikowany jest w Serwisie Internetowym mPay i udostępniany Nabywcy przed zawarciem Umowy na trwałym nośniku informacji. mPay przekazuje Nabywcy Regulamin w formie pisemnej na każde jego żądanie.
  7. Nabycie mVouchera nie stanowi czynności podlegającej opodatkowaniu podatkiem od towarów i usług.
  8. Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Nabywcą a mPay jest prawo polskie.
  9. W sprawach nieregulowanych w niniejszym Regulaminie będą miały zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
  10. mPay zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie. O zmianie Regulaminu mPay poinformuje Nabywcę poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej prowadzonej przez mPay. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez mPay, nie krótszym jednak niż 7 (siedem) dni od dnia zamieszczenia informacji na stronie internetowej mPay.
  11. Wszelkie spory wynikające z zawartej Umowy rozstrzygane będą przez miejscowo właściwy sąd powszechny, ustalony na podstawie przepisów ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. 2018 poz. 1360, ze zm.).
  12. Konsument może wykorzystać platformę ODR (platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów między konsumentami i przedsiębiorcami w ramach Unii Europejskiej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) w celu rozstrzygnięcia sporów w związku z zawartą internetowo/elektronicznie Umową. Platforma ODR umożliwia przekazywanie przez konsumenta skargi uprawnionemu podmiotowi (podmiotowi zajmującemu się pozasądowym rozwiązywaniem sporów).
  13. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie przy ul. Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa. W sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.
  14. Nabycie mVouchera jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
  15. mPay zastrzega sobie prawo zawieszenia lub zakończenia programu wydawania mVoucherów w każdym czasie. O zawieszeniu lub zakończeniu programu Nabywcy zostaną poinformowani z odpowiednim wyprzedzeniem.



Załącznik nr 1 do Regulaminu mVouchera

## WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

.....  
(miejsowość, data)

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres korespondencyjny)

Do:  
mPay S.A.  
ul. Jasna 1 lok. 421  
00- 013 Warszawa

## OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Ja, niżej podpisany/a, niniejszym informuję, iż odstępuję od umowy zakupu mVouchera o wartości nominalnej ..... zł, który zakupiłam/-em w dniu ..... r.

.....  
(czytelny podpis)





*Załącznik nr 2 do Regulaminu mVouchera*

### **LISTA USŁUG**

Nabywca może przedstawić do realizacji mVoucher w celu nabycia następujących Usług:

- 1) bilety komunikacji miejskiej;
- 2) parkowanie pojazdów w strefach płatnego parkowania;
- 3) doładowania do gier i numerów telefonów;
- 4) inne bilety (wydarzenia sportowe, kulturalne, muzea itp.).