

# OGÓLNA UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG PŁATNICZYCH

## ROZDZIAŁ I. PODSTAWOWE DEFINICJE W UMOWIE

### § 1

1. **Aplikacja** - aplikacja, której właścicielem jest Honey Payment, przeznaczona na urządzenia mobilne, instalowana na Urządzeniu Użytkownika.
2. **Instrument Płatniczy** – oznacza wprowadzony przez Honey Payment w ramach Aplikacji zbiór procedur, wykorzystywany przez Użytkownika Aplikacji do składania Zleceń Płatniczych (dotBee);
3. **Użytkownik** - oznacza osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych;
4. **Urządzenie** – oznacza urządzenie Użytkownika (smartphone lub inne podobne urządzenie mobilne), na które Użytkownik pobiera, a następnie instaluje Aplikację;
5. **Płatność** – oznacza dokonywaną przez Użytkownika płatność za usługi lub towary, które Użytkownik nabywa od Akceptantów oraz dokonywana przez Użytkownika przy wykorzystaniu Metody Płatności udostępnionej dla danego Akceptanta, a także Transfer P2P, transfer środków na rachunek bankowy, zasilenie Instrumentu Płatniczego, czy pobranie środków z Instrumentu Płatniczego w bankomacie;
6. **Transfer środków P2P** – oznacza Płatność, która dokonywana jest pomiędzy Użytkownikami Aplikacji, którzy ukończyli proces weryfikacji;
7. **Rachunek dotBee** - wirtualny rachunek w Systemie, otwarty dla Użytkownika i przeznaczony do płatności i innych transakcji płatniczych. Rachunek jest otwierany tylko dla zweryfikowanych Użytkowników;
8. **System** – rozwiązanie programowe opracowane i używane przez Honey Payment do świadczenia usług;
9. **Saldo Dostępnych Środków** – kwota środków powiązanych z Instrumentem Płatniczym, do wysokości której możliwe jest wykonywanie transakcji, z zastrzeżeniem obowiązujących Limitów Transakcyjnych;
10. **Rachunek bankowy Użytkownika** – oznacza rachunek bankowy, prowadzony dla Użytkownika, za pomocą którego Użytkownik ma możliwość transferu środków pieniężnych na Instrument Płatniczy (zasilenie), a także transfer środków pieniężnych z Instrumentu Płatniczego na ten rachunek bankowy;
11. **Umowa** – oznacza niniejszą Umowę ogólną umowę o świadczenie usług płatniczych;
12. **Zlecenie Płatnicze** – oznacza skierowane do Honey Payment oświadczenie Użytkownika zawierające polecenie wykonania określonej Płatności;
13. **Zasilenie Instrumentu Płatniczego** – zwiększenie Salda Dostępnych Środków na Instrumencie Płatniczym.
14. **Limity Transakcyjne** – oznaczają wprowadzone w celu bezpieczeństwa przez Honey Payment limity kwotowe i liczbowe do wysokości których transakcje są autoryzowane
15. **Ustawa** - Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 794 z późn. zm.).
16. **Ustawa AML** - Ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 971 z późn. zm.).

## **Rozdział II. POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

### **§ 2**

1. Niniejsza Umowa została opracowana w celu spełnienia wymagań określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 roku - o usługach płatniczych (Dz. U. z 2020r. poz.974).  
Usługi określone w niniejszej Umowie świadczone są przez spółkę pod firmą Honey Payment sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Nowy Świat 33/13, 00-029 Warszawa, [hello@dotbee.app](mailto:hello@dotbee.app), wpisaną 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 0000895826, kapitał zakładowy w wysokości 5.000,00 zł wpłacony w całości, posiadającą numer NIP 5252859204, REGON 388760204, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego w wpisaną do rejestru małych instytucji płatniczych pod numerem MIP108/2021.
2. Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie usług płatniczych przez Honey Payment sp. z o.o. na rzecz Użytkownika, przede wszystkim założenie i prowadzenie rachunku płatniczego dla Użytkownika i przeprowadzanie operacji płatniczych.
3. Niniejsza Umowa określa prawa i obowiązki Użytkowników oraz zasady wydania i korzystania przez Użytkowników z Instrumentu Płatniczego. Umowa o Instrument Płatniczy zawierana jest na czas nieokreślony.
4. Użytkownik zobowiązany jest do starannego zapoznania się z warunkami niniejszej Umowy. Umowa udostępniana jest użytkownikowi na trwałym nośniku.
5. Do korzystania z Instrumentu Płatniczego wymagane jest posiadanie urządzenia (np. smartphone) na którym zainstalowane jest oprogramowanie Android lub iOS i połączonego z siecią Internet. Za pomocą przeglądarki zainstalowanej na urządzeniu Użytkownik instaluje Aplikację dotBee.

## **Rozdział III. WYDANIE INSTRUMENTU PŁATNICZEGO I WERYFIKACJA TOŻSAMOŚCI UŻYTKOWNIKA**

### **§ 3**

1. Umowa zostaje zawarta po zaakceptowaniu przez Użytkownika warunków niniejszej Umowy oraz po potwierdzeniu Weryfikacji Użytkownika.
2. Na podstawie Umowy Honey Payment świadczy na rzecz Użytkownika następujące Usługi:
  - a. wydaje dla Użytkownika Instrument Płatniczy dotBee,
  - b. pozwala Użytkownikowi na dokonywanie Płatności, za zakupione w Aplikacji towary lub usługi,
  - c. pozwala Użytkownikowi na wykonywanie przelewów pomiędzy Użytkownikami Aplikacji,
  - d. pozwala Użytkownikowi na dokonywanie przelewów na dowolny rachunek bankowy.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
4. Przed zawarciem Umowy, Honey Payment na podstawie ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu w celu dokonania identyfikacji oraz weryfikacji tożsamości Użytkownika, prosi Użytkownika o:

- a. podanie następujących danych:
    1. Imię i nazwisko,
    2. Obywatelstwo,
    3. Miejsce urodzenia,
    4. Datę urodzenia,
    5. PESEL,
    6. Nr i seria dowodu osobistego/paszportu,
    7. Wskazanie źródła pochodzenia środków,
    8. Wskazanie przewidywanego miesięcznego obrotu na rachunku dotBee,
    9. Wskazanie informacji na temat swojego statusu jako osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne, osoby znanej jako bliski współpracownik osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne lub członka rodziny osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne w rozumieniu Ustawy AML,
    10. Wskazanie czy Użytkownik jest wobec siebie beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu Ustawy AML,
    11. Wskazanie czy członkowie rodziny Użytkownika lub osoby blisko z nim związane posiadają status beneficjenta rzeczywistego w rozumieniu Ustawy AML, a jeżeli tak to czy posiadają status, o którym mowa w pkt 9 powyżej,
  - b. zeskanowanie za pomocą interfejsu udostępnionego w Aplikacji:
    1. awersu oraz rewersu dokumentu tożsamości zawierającego zdjęcie twarzy Użytkownika lub paszportu oraz
    2. zdjęcia selfie Użytkownika.
5. Honey Payment ma prawo przed dokonaniem rejestracji oraz w każdym momencie obowiązywania Umowy żądać od Użytkownika przedstawienia dodatkowych dokumentów i informacji.
  6. Brak zgodności danych, o których mowa w ust. 4 powyżej oznacza, iż Użytkownik nie ukończył procesu identyfikacji oraz weryfikacji, a co za tym idzie Honey Payment nie wydaje dla takiego Użytkownika Instrumentu Płatniczego.
  7. Użytkownik zostanie poinformowany o wyniku weryfikacji, w tym o negatywnym wyniku tej weryfikacji za pośrednictwem wiadomości email. Weryfikacja Użytkownika zostanie odrzucona w przypadku:
    - a. braku zgodności danych podanych przez Użytkownika, z danymi znajdującymi się na dokumencie potwierdzającym tożsamość Użytkownika;
    - b. braku zgodności aktualnego zdjęcia twarzy Użytkownika (selfie) przesłanego za pośrednictwem Aplikacji, ze zdjęciem twarzy Użytkownika znajdującym się na dokumencie tożsamości,
    - c. gdy przepisy prawa zabraniają świadczenia usług dla Użytkownika.
  8. Honey Payment zastrzega sobie prawo do odrzucenia weryfikacji Użytkownika bez podania przyczyny.
  9. Weryfikacja tożsamości może zostać powtórzona, w szczególności w przypadku wystąpienia problemów technicznych związanych z działaniem interfejsu służącego do przesyłania dokumentów Użytkownika.
  10. Honey Payment dba o bezpieczeństwo danych, informacji i dokumentów przesyłanych przez Użytkownika.
  11. Użytkownik, w przypadku zajścia zmiany, zobowiązany jest do niezwłocznego aktualizowania danych go dotyczących, poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta Honey Payment.

## Rozdział IV. INSTRUMENT PŁATNICZY dotBEE

### § 4

1. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Instrumentu Płatniczego do wysokości wolnych środków (Saldo Dostępnych Środków) pieniężnych powiązanych z tym Instrumentem Płatniczym, z uwzględnieniem ustanowionych dla tego Instrumentu Płatniczego limitów.
2. Użytkownik jest uprawniony do Zasilenia Instrumentu Płatniczego. Kwota Zasilenia Instrumentu Płatniczego może zostać pomniejszona o wynagrodzenie należne Honey Payment związane z dokonaniem takiej czynności, wskazane w aktualnym Cenniku.
3. Honey Payment w przypadkach określonych w (1) przepisach prawa, (2) niniejszej Umowie ma prawo do:
  1. Odmowy zrealizowania zlecenia płatniczego Użytkownika;
  2. Zablokowania Instrumentu Płatniczego;
  3. Zamrożenia środków Pieniężnych Użytkownika.
4. Honey Payment ma prawo do odmowy wykonania Zlecenia Płatniczego, w przypadku, gdy:
  1. obowiązek taki wynika z przepisów prawa;
  2. niepodania przez Użytkownika wszystkich danych i informacji potrzebnych do wykonania Zlecenia Płatniczego;
  3. braku środków wystarczających na zrealizowanie Zlecenia Płatniczego;
  4. przekroczenia przez Użytkownika liczby bądź limitów transakcji;
  5. powzięcia wątpliwości co do autentyczności Zlecenia Płatniczego.
5. Użytkownik zostanie poinformowany o odmowie wykonania zlecenia płatniczego za pomocą komunikatu w Aplikacji, w najbliższym możliwym terminie jednak nie później niż w terminie dokonania danej Płatności wykonywania danego rodzaju Zlecenia Płatniczego określonym w § 6 ust. 8 niniejszej Umowy, chyba że poinformowanie takie jest niedopuszczalne z mocy przepisów prawa.
6. Po dokonaniu rejestracji w aplikacji Użytkownik ma prawo do:
  1. zmiany kodu PIN,
  2. zmiany adresu e-mail,
  3. określenia, czy logowanie ma następować za pomocą kodu PIN, czy też za pomocą Danych Biometrycznych,
  4. danych dotyczących tożsamości Użytkownika.
7. W niżej opisanych przypadkach Honey Payment zastrzega sobie prawo do zablokowania Instrumentu Płatniczego:
  1. Zaistnienie uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Instrumentu Płatniczego,
  2. Podejrzenie nieuprawnionego użycia Instrumentu Płatniczego lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji przy użyciu Instrumentu Płatniczego,
  3. Nieprawidłowe uwierzytelnienie Użytkownika mające miejsce podczas logowania do Aplikacji poprzez następujące po sobie pięciokrotne wprowadzenie błędnego kodu PIN powoduje zablokowanie Instrumentu Płatniczego.

8. Użytkownik zostanie poinformowany o zablokowaniu Instrumentu Płatniczego za pośrednictwem komunikatu w Aplikacji oraz za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres Użytkownika.
9. Honey Payment odblokowuje Instrument Płatniczy albo zastępuje go nowym, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.
10. Użytkownik zostanie poinformowany za pomocą poczty elektronicznej, komunikatu w Aplikacji lub telefonicznie, o zablokowaniu Instrumentu Płatniczego przed jego dokonaniem, a jeżeli nie jest to możliwe, niezwłocznie po wykonaniu tej czynności, chyba że przekazanie tej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy przepisów prawa.

## **Rozdział V. ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z INSTRUMENTU PŁATNICZEGO**

### § 5

1. Honey Payment publikuje na stronie internetowej, rekomendacje dotyczące bezpiecznego korzystania z Aplikacji.
2. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania publikowanych przez Honey Payment zaleceń oraz rekomendacji dotyczących bezpieczeństwa.
3. Użytkownik zobowiązany jest do upewniania się, czy jego środowisko urządzenia mobilnego na którym instalowana jest Aplikacja jest bezpieczne.
4. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Honey Payment, w przypadku:
  - a. kradzieży, utraty, przywłaszczenia, urządzenia mobilnego na którym zainstalowana jest Aplikacja, lub danych służących do identyfikacji lub autoryzacji,
  - b. nieuprawnionego użycia danych służących do identyfikacji lub autoryzacji,
  - c. nieuprawnionego dostępu do urządzenia mobilnego lub danych służących do identyfikacji lub autoryzacji,
  - d. stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu aplikacji.
5. Użytkownik, zobowiązany jest do ochrony swoich danych uwierzytelniających w taki sposób, aby uniemożliwić dostęp do nich osobom nieuprawnionym. W przypadku ujawnienia lub stwierdzenia ujawnienia danych uwierzytelniających, Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej zmiany tych danych lub do kontaktu z BOK w celu zlecenia blokady dostępu do Konta dotBee.
6. Użytkownik zobowiązany jest do:
  - a. używania Instrumentu Płatniczego zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz niniejszej Umowy,
  - b. niedostępiania Instrumentu Płatniczego osobom nieuprawnionym,
  - c. przechowywania Instrumentu Płatniczego z zachowaniem należytej staranności.
7. Użytkownik zobowiązany jest do powiadomienia Honey Payment o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych.
8. Jeżeli Użytkownik nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 7 powyżej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Użytkownika względem Honey

Payment z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji wygasają.

9. Z zastrzeżeniem ust. 8 powyżej, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej Honey Payment, niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek Użytkownika, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca Użytkownikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Honey Payment ma uzasadnione i udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym organy właściwe do ścigania przestępstw w formie pisemnej. W przypadku, gdy Użytkownik korzysta z rachunku płatniczego, Honey Payment przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Zwrot następuje automatycznie.
10. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu średniego kursu ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania transakcji, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
  - a. posłużenia się utraconym przez Użytkownika albo skradzionym Użytkownikowi Instrumentem Płatniczym lub
  - b. przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego.
11. Postanowień ust. 10 powyżej nie stosuje się, jeżeli:
  - a. Użytkownik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Instrumentu Płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku, gdy Użytkownik działał umyślnie, lub
  - b. utrata instrumentu płatniczego przed wykonaniem transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika Honey Payment, agenta lub oddziału Honey Payment.
12. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w ust. 6 powyżej.
13. Użytkownik po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w ust. 4 powyżej nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba, że Użytkownik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanych transakcji płatniczych.
14. Honey Payment na żądanie Użytkownika dokonuje dodatkowej analizy i przesłedzenia wykonanych przez Użytkownika transakcji płatniczych.
15. Honey Payment, w przypadku stwierdzenia:
  - a. zaistnienia oszustwa,
  - b. zaistnienia zagrożenia dla bezpieczeństwa,
  - c. podejrzenia wystąpienia oszustwa lub podejrzenia wystąpienia zagrożenia dla bezpieczeństwa,niezwłocznie powiadamia o tym fakcie Użytkownika za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta (a także poprzez komunikat w aplikacji, wiadomość sms, push, wiadomość e-mail) wskazując jednocześnie środki, które Użytkownik powinien zastosować w celu ograniczenia ryzyka związanego z bezpieczeństwem.
16. W przypadku, w którym Honey Payment nie wymaga silnego uwierzytelnienia Użytkownika w okolicznościach, w których silne uwierzytelnienie Użytkownika jest wymagane na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, Użytkownik nie

ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie.

17. W przypadku, w którym Użytkownik nie będzie mógł dokonać zgłoszenia, o którym mowa w ust. 4 z powodu niezapewnienia przez Honey Payment odpowiednich środków umożliwiających dokonanie zgłoszenia w każdym czasie, Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie.
18. W granicach przewidzianych przez art. 144 Ustawy i z zastrzeżeniem ust. 8 powyżej oraz §8 ust. 2 Honey Payment ponosi odpowiedzialność wobec Użytkownika za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, chyba że Honey Payment wykaże, że rachunek dostawcy odbiorcy został uznany zgodnie z §6 ust. 8.
19. Jeśli Honey Payment ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 18 powyżej niezwłocznie zwraca Użytkownikowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej albo, w przypadku gdy Użytkownik korzysta z rachunku płatniczego, przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej.
20. Bez względu na postanowienia ust. 18 i 19 powyżej, w przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej zainicjowanej przez Użytkownika Honey Payment na wniosek Użytkownika podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Użytkownika o ich wyniku. Czynności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym są wykonywane nieodpłatnie.

## **Rozdział VI. DOKONYWANIE PŁATNOŚCI**

### **§ 6**

1. Płatność wykonana Instrumentem Płatniczym zostanie wykonana pod warunkiem posiadania przez Użytkownika środków pozwalających na jej przeprowadzenie.
2. Wykonanie Płatności Instrumentem Płatniczym wymaga jej Autoryzacji.
3. Złożenie Zlecenia Płatniczego w Aplikacji dodatkowo potwierdzone użyciem przez Użytkownika kodu PIN lub Identyfikacji biometrycznej stanowi wyrażenie zgody (Autoryzację) na wykonanie Płatności i poniesienie jej kosztów. Momentem otrzymania Zlecenia Płatniczego jest moment, w którym Zlecenie Płatnicze złożone zgodnie ze zdaniem poprzedzającym zostało otrzymane przez Honey Payment.
4. Dla prawidłowego wykonania Płatności wystarczające jest podanie unikatowego identyfikatora, przy czym Użytkownik jest zobowiązany wskazać informacje wymagane w formularzu Zlecenia Płatniczego.
5. Zlecenie Płatnicze uznaje się za wykonane na rzecz właściwego odbiorcy, jeżeli zostało wykonane zgodnie z unikatowym identyfikatorem wskazanym w treści Zlecenia Płatniczego, bez względu na inne informacje dodatkowe podane w treści Zlecenia Płatniczego lub posiadane przez którykolwiek podmiot biorący udział w wykonaniu Płatności. Unikatowym identyfikatorem jednoznacznie identyfikującym odbiorcę lub jego rachunek płatniczy jest:
  - a. dla wpłaty środków na Rachunek dotBee – numer Rachunku dotBee Użytkownika w formacie NRB;
  - b. dla wypłaty środków z Rachunku dotBee – numer rachunku bankowego Użytkownika w formacie NRB;

- c. dla Płatności zewnętrznych – numer rachunku bankowego odbiorcy w formacie NRB;
  - d. dla Transferu Środków P2P – numer telefonu odbiorcy płatności.
6. Użytkownik dokonuje Płatności w ciężar środków powiązanych z Instrumentem Płatniczym.
  7. Użytkownik nie może odwołać Zlecenia Płatniczego od chwili jego otrzymania przez Honey Payment.
  8. Dokonanie Płatności następuje nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu przez Honey Payment prawidłowego Zlecenia Płatniczego danej Płatności.
  9. Honey Payment na bieżąco informuje o możliwościach i warunkach dokonywania Płatności, w tym o nowych funkcjonalnościach oraz nowych rodzajach Płatności. Informacje mogą być przekazywane w Aplikacji dotBee, pocztą elektroniczną, wiadomościami SMS lub komunikatami push.
  10. Po wykonaniu Płatności Honey Payment dostarcza Użytkownikowi poprzez komunikat na ekranie Aplikacji informacje umożliwiające zidentyfikowanie Płatności i jej kwoty oraz opłat, o ile zostały pobrane. Użytkownik ma możliwość sprawdzenia informacji umożliwiających zidentyfikowanie Płatności w zakładce „Historia” dostępnej w Aplikacji.
  11. Honey Payment udostępnia Użytkownikowi poprzez komunikat w Aplikacji informacje o podjętych lub nieudanych próbach wykonania Płatności w celu umożliwienia mu wykrycia przypadków Płatności nieautoryzowanych.

## **Rozdział VII. OPŁATY I PROWIZJE**

### § 7

1. Wydanie i korzystanie z Instrumentu Płatniczego jest nieodpłatne. Korzystanie z niektórych usług, w tym Płatności może być odpłatne. Szczegółowe informacje na temat aktualnych opłat i prowizji oraz usług, które są nieodpłatne zawiera Tabela Opłat i Prowizji.
2. Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji dostępna jest w Aplikacji.
3. Honey Payment zastrzega sobie prawo zmiany Taryfy Opłat i Prowizji w przypadkach:
  - a. wzrostu poziomu cen towarów i usług konsumpcyjnych (wskaźnik publikowany przez Główny Urząd Statystyczny) o co najmniej 1 %, jeżeli ten wzrost miał miejsce nie dłużej niż 6 miesięcy przed zmianą TOiP,
  - b. wzrostu kosztów świadczenia usług o co najmniej 1 % w wyniku wzrostu cen energii, kosztów połączeń telekomunikacyjnych, rozliczeń międzybankowych, wzrostu opłat ponoszonych na rzecz firm współpracujących z Honey Payment oraz kosztów pracy, które skutkują wzrostem kosztów świadczenia usług oraz w wyniku zmiany, uchylecia bądź wprowadzenia nowych przepisów prawnych skutkujących wzrostem tych kosztów, jeżeli ten wzrost miał miejsce nie dłużej niż 6 miesięcy przed zmianą TOiP,
  - c. wprowadzenia nowych, odpłatnych usług dodatkowych w ramach Umowy,
  - d. w przypadku wzrostu kosztów ponoszonych przez Honey Payment w związku z eksploatacją i utrzymaniem systemów informatycznych, baz



danych i innych rozwiązań niezbędnych do świadczenia usług o co najmniej 1 %, jeżeli ten wzrost miał miejsce nie dłużej niż 6 miesięcy przed zmianą TOiP.

4. Zmiana TOiP wprowadzana jest w trybie przewidzianym dla zmiany Umowy.
5. Opłaty i prowizje pobierane są w ciężar środków pieniężnych powiązanych z Instrumentem Płatniczym.
6. Brak wystarczającej wartości środków pieniężnych powiązanych z Instrumentem Płatniczym na dokonanie danej Płatności oraz pobranie opłaty lub prowizji należnej za taką Płatność skutkuje brakiem możliwości jej dokonania.
7. Honey Payment nie pobiera opłat za korzystanie ze środków porozumienia się na odległość. Użytkownik może być zobowiązany do zapłaty takich kosztów innym podmiotom według taryfy operatora telekomunikacyjnego lub internetowego Użytkownika.

## **Rozdział VIII. TRYB ZGŁASZANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI**

### **§ 8**

1. Użytkownik ma dostęp do elektronicznej wersji historii Płatności w czasie rzeczywistym poprzez Serwis internetowy oraz do skróconej listy ostatnich Płatności poprzez Aplikację.
2. W przypadku wątpliwości dotyczących historii Płatności, a w szczególności w sytuacji, gdy Użytkownik nie akceptuje dokonanej Płatności, ma on prawo złożyć Reklamację w terminie 13 miesięcy od dnia dokonania Płatności lub od dnia, w którym Płatność miała być dokonana. Po tym terminie roszczenia Użytkownika względem Honey Payment z tytułu nieautoryzowanych, niedokonanych lub nienależycie dokonanych Płatności wygasają.
3. Użytkownik ma prawo do składania reklamacji:
  - a. ustnej:
    - i. osobiście w siedzibie Honey Payment,
    - ii. telefonicznie na numer BOK;
  - b. pisemnej:
    - i. osobiście w oddziale Honey Payment,
    - ii. przesyłką pocztową na adres siedziby Honey Payment,
    - iii. za pomocą wiadomości e-mail przesłanej na adres [hello@dotbee.app](mailto:hello@dotbee.app)
4. Użytkownik zobowiązany jest do wskazania w reklamacji:
  - a. swojego imienia i nazwiska;
  - b. adresu do korespondencji;
  - c. opisanie co jest przedmiotem składanej przez Użytkownika reklamacji;
  - d. unikatowego identyfikatora Użytkownika
  - e. daty, godziny oraz kwoty reklamowanej Płatności,
  - f. innych danych i informacji, które Użytkownik uznaje za istotne w związku ze składaną reklamacją;
5. Honey Payment zastrzega sobie prawo do zwrócenia się do Użytkownika o uzupełnienie reklamacji, w tym o dodatkowe informacje lub dokumenty, w przypadku, gdy reklamacja złożona przez Użytkownika nie zawiera wszystkich niezbędnych danych.
6. Honey Payment rozpatruje reklamacje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnej reklamacji.

7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, może on zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 35 dni roboczych od daty otrzymania kompletnej reklamacji. W takim przypadku Honey Payment wyjaśni Użytkownikowi przyczyny opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji oraz poinformuje o przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego.
8. Honey Payment może w stosownych przypadkach pośredniczyć w procesie Reklamacji i zwrotu Płatności dokonywanych za pomocą kart płatniczych wydanych w czterostronnych organizacjach płatniczych (chargeback). W takim przypadku Reklamacja powinna zawierać informacje określone przez wydawcę karty płatniczej (najczęściej bank).
9. Zasady Reklamacji i zwrotów Płatności dokonywanych za pomocą kart płatniczych (chargeback) określa umowa na korzystanie z karty płatniczej zawarta przez Użytkownika z wydawcą karty płatniczej.
10. Użytkownik, który nie jest usatysfakcjonowany wynikiem rozpatrzenia Reklamacji jest uprawniony do:
  - a. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego na podstawie przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (adres Rzecznika Finansowego: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, adres strony internetowej Rzecznika: <https://www.rf.gov.pl>);
  - b. skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów w trybie przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Podmiotem właściwym dla Honey Payment w przypadku sporu z konsumentami jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej: <https://www.rf.gov.pl/polubowne> lub Komisja Nadzoru Finansowego (adres strony internetowej: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny)). Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez podmioty uprawnione do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich można uzyskać osobiście w Biurze Rzecznika Finansowego, Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa, pod numerem telefonu +48 22 333-73-26 lub +48 22 333-73-27 lub mailowo pisząc na adres: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl) oraz osobiście w Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, pod numerem telefonu +48 22 262 40 54 lub mailowo pisząc na adres: [sad.polubowny@knf.gov.pl](mailto:sad.polubowny@knf.gov.pl). Aktualny wykaz podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich dostępny jest pod adresem: [http://uokik.gov.pl/rejestr\\_podmiot\\_uprawnionych.php](http://uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php);
  - c. wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego przeciwko Honey Payment. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd właściwy miejscowo, ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
11. Użytkownik może wnieść do organu sprawującego nadzór nad Honey Payment (Komisja Nadzoru Finansowego) skargę na działanie Honey Payment, jeżeli

działanie to narusza przepisy prawa oraz w przypadku odmowy świadczenia na rzecz Użytkownika usług płatniczych.

12. Użytkownik będący Konsumentem ma prawo zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta.

## **Rozdział IX. ZMIANA POSTANOWIEŃ UMOWY**

### **§ 9**

1. Honey Payment zastrzega sobie prawo zmiany niniejszej Umowy w przypadku:
  - a. Wprowadzenia nowych lub uchylecia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym Instrumentu Płatniczego,
  - b. Rozszerzenia zmiany lub ograniczenia funkcjonalności usług, zmiany zasad korzystania z usług przez Użytkownika, wprowadzenia nowych usług, rezygnacji z wykonywania niektórych czynności będących przedmiotem usług świadczonych Użytkownikowi w ramach umowy,
  - c. Konieczności dostosowania Umowy do wymogów związanych z ochroną konsumentów,
  - d. Wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na postanowienia Umowy.
2. Honey Payment zobowiązana jest, nie później niż na dwa miesiące przed proponowanym dniem wejścia w życie zmiany, o której mowa w § 9 ust. 1 powyżej, poinformować Użytkownika o takiej zmianie w sposób, o którym mowa w ust. 3 poniżej wraz z podaniem informacji o przyczynie zmiany, możliwości i terminie złożenia przez Użytkownika na piśmie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy bądź zgłoszenia sprzeciwu wobec tej zmiany.
3. Honey Payment informuje Użytkownika o każdej zmianie Umowy poprzez:
  - a. wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany przez Użytkownika zweryfikowanego/Użytkownika zaufanego podczas Wydania Instrumentu Płatniczego lub
  - b. wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu wskazany przez Użytkownika zweryfikowanego/Użytkownika zaufanego podczas Wydania Instrumentu Płatniczego.
4. Jeśli przed proponowanym dniem wejścia w życie zmiany Użytkownik:
  - a. nie wypowie na piśmie lub w formie dokumentowej Umowy lub nie złoży sprzeciwu, o którym mowa w § 9 ust. 2 powyżej – uznaje się, że Użytkownik wyraził zgodę na zmianę,
  - b. złoży wypowiedzenie Umowy – rozwiązanie Umowy następuje ze skutkiem od dnia poinformowania Użytkownika o zmianie, bez ponoszenia przez Użytkownika opłat,
  - c. zgłosi sprzeciw wobec tych zmian, ale nie wypowie Umowy – Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat.

## **Rozdział X. ODSTĄPIENIE OD UMOWY, WYPOWIEDZENIE I ROZWIĄZANIE UMOWY**

### **§ 10**

1. Użytkownik ma prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 (słownie: czternastu) dni od dnia jej zawarcia, tj. od dnia Wydania Instrumentu Płatniczego, bez podania przyczyny. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi Załącznik Nr 2 do niniejszej Umowy.
2. Do zachowania terminu, o którym mowa w § 10 ust. 1 wystarczające jest wysłanie pocztą pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem wskazanego terminu (data stempla pocztowego). Z uwagi na przyjętą formę komunikacji dopuszczalne jest złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w formie wiadomości e-mail, wysłanej z adresu wskazanego w procesie Wydania Instrumentu Płatniczego.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowa uważana jest za niezawartą. W przypadku rozpoczęcia przez Użytkownika zweryfikowanego/ Użytkownika zaufanego korzystania z usług płatniczych na podstawie Umowy przed upływem 14 – dniowego terminu na odstąpienie, Honey Payment ma prawo żądać zapłaty za usługi płatnicze już wykonane.
4. Rozwiązanie Umowy może nastąpić na skutek wypowiedzenia przez Użytkownika lub Honey Payment z upływem okresu wypowiedzenia.
5. Użytkownik może w każdym czasie, bez podania przyczyny, wypowiedzieć Umowę. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc od dnia doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu do Honey Payment.
6. Honey Payment może wypowiedzieć Umowę tylko z następujących ważnych przyczyn:
  - a. spowodowania zadłużenia przeterminowanego i nieuregulowania należności wynikających z Umowy,
  - b. braku możliwości świadczenia usług na podstawie Umowy przez Honey Payment na dotychczasowych zasadach, w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji Umowy, przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji Umowy lub z innych przyczyn uniemożliwiających Honey Payment wykonywanie Umowy zgodnie z przepisami prawa dotyczącymi Instrumentu Płatniczego lub świadczenia usług płatniczych,
  - c. utraty przez Użytkownika pełnej zdolności do czynności prawnych, o ile pełna zdolność do czynności prawnych jest wymagana,
  - d. braku możliwości wykonywania przez Honey Payment obowiązków w ramach stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w ustawie o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
  - e. wykorzystywania Instrumentu Płatniczego do prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
  - f. powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że zgromadzone na Instrumentie Płatniczym środki pieniężne pochodzą lub mają związek z innymi przestępstwami, niż określone w lit. e powyżej,

- g. podania przez Użytkownika nieprawdy lub zatajenia prawdy w zakresie informacji, które zgodnie z przepisami prawa Użytkownik jest zobowiązany udzielić Honey Payment jako podmiotowi wydającemu Instrument Płatniczy,
  - h. wykorzystywania przez Użytkownika Instrumentu Płatniczego w sposób sprzeczny z Umową lub społeczno-gospodarczym przeznaczeniem Instrumentu Płatniczego, w tym wykorzystywania Instrumentu Płatniczego do przeprowadzania rozliczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub innej działalności zarobkowej,
  - i. braku możliwości dalszego świadczenia usług na dotychczasowych zasadach w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji tych usług przez ich dostawców, lub wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji tych usług.
7. W przypadkach, o których mowa w § 10 ust. 6 powyżej, okres wypowiedzenia Umowy wynosi dwa miesiące i jest liczony od dnia następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia Użytkownikowi przez Honey Payment.
  8. Honey Payment wypowiada Umowę na piśmie lub na innym trwałym nośniku informacji (w szczególności w formie elektronicznej) ze wskazaniem powodów wypowiedzenia.
  9. Wypowiedzenie Umowy nie zwalnia Użytkownika od obowiązku rozliczenia wszelkich zobowiązań finansowych wynikających z Umowy.
  10. W razie rozwiązania Umowy z jakichkolwiek przyczyn, Honey Payment i Użytkownik zobowiązują się dokonać pomiędzy sobą wszelkich rozliczeń przewidzianych Umową najpóźniej w ciągu 30 dni od daty rozwiązania Umowy. Niniejsze postanowienie nie stanowi przedłużenia jakichkolwiek terminów zapłaty określonych Umową.
  11. W przypadku istnienia niespłaconych przez Użytkownika należności wobec Honey Payment, okres wypowiedzenia rozpoczyna swój bieg w dniu zaksięgowania przez Honey Payment spłaconej należności.

## **Rozdział XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 11**

1. Honey Payment ma prawo do pobrania, bez odrębnej zgody Użytkownika, w drodze potrącenia ze środków pieniężnych zgromadzonych na Instrumencie Płatniczym Użytkownika należności z tytułu niespłaconych w terminie należności wraz z ustawowymi odsetkami.
2. W przypadku braku środków pieniężnych na Instrumencie Płatniczym, każdy wpływ środków pieniężnych na Instrument Płatniczy jest zaliczany na spłatę należności.
3. W przypadku powstania zadłużenia przeterminowanego, Spółka może podejmować czynności wobec Użytkownika w celu poinformowania o powstaniu zadłużenia oraz odzyskania należności, w szczególności w drodze:
  - a. wysyłania wiadomości tekstowych na telefon komórkowy,
  - b. przeprowadzania rozmów telefonicznych,
  - c. wysyłania wiadomości na pocztę elektroniczną,
  - d. wysyłania wiadomości listownych.

4. W przypadku wykonania czynności, o których mowa w § 11 ust. 3 powyżej, Spółka ma prawo obciążyć Użytkownika:
  - a. opłatą za wysyłanie wiadomości tekstowych,
  - b. opłatą za przeprowadzanie rozmów telefonicznych,
  - c. opłatą za wysyłanie wiadomości na pocztę elektroniczną,
  - d. opłatą za wysyłanie wiadomości listownych.
5. Spółka może wykonywać czynności, o których mowa w § 11 ust. 3 powyżej w odstępach czasowych umożliwiających dokonanie przez Użytkownika niezwłocznej wpłaty środków pieniężnych na poczet spłaty zadłużenia przeterminowanego.
6. Za czynności, o których mowa w § 11 ust. 3 powyżej, Spółka pobiera opłatę według stawek określonych w TOiP.
7. Użytkownikowi udostępnia się w sposób ciągły wgląd do informacji o aktualnym saldzie środków powiązanych z Instrumentem Płatniczym i dokonanych Płatnościach.
8. Użytkownik jest zobowiązany na bieżąco sprawdzać prawidłowość operacji i saldo środków powiązanych z Instrumentem Płatniczym.
9. W razie zmiany danych niezbędnych do świadczenia usług w ramach Umowy obejmujących: adres zamieszkania, adres e-mail, nazwisko, seria i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość lub w przypadku utraty dokumentu stwierdzającego tożsamość, Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tych sytuacjach Honey Payment, na piśmie lub w formie elektronicznej. W przypadku braku takiego powiadomienia informacje przekazywane na dotychczasowy adres i zawierające dotychczasowe dane uważa się za dokonane skuteczne.
10. W okresie obowiązywania Umowy Użytkownik ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy oraz informacji określonych w art. 27 Ustawy, w postaci papierowej lub na trwałym nośniku informacji. Za zgodą Użytkownika informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną lub zamieszczone na stronie internetowej.
11. Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Użytkownikiem a Honey Payment jest prawo polskie.
12. Walutą obsługiwaną przez Honey Payment za Płatności dokonywane przez Użytkowników jest waluta polska (PLN).
13. Honey Payment na bieżąco informuje Użytkowników o możliwościach i warunkach dokonywania Płatności za pomocą systemu informatycznego dotBee, w tym o nowych funkcjonalnościach oraz nowych rodzajach Płatności. Informacje są przekazywane w Aplikacji, na Konto dotBee, przy pomocy telefonu komórkowego lub poczty elektronicznej.
14. W okresie obowiązywania Umowy, Honey Payment w każdym czasie na wniosek Użytkownika udostępnia mu na adres poczty elektronicznej przypisany do Instrumentu Płatniczego Użytkownika, informacje dotyczące Instrumentu Płatniczego i wykonanych Płatności.
15. 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. 2019 poz. 2217).
16. Umowa zawierana jest w języku polskim. Podstawowym językiem wykorzystywanym w ramach świadczenia usług w ramach Umowy, w tym w ramach kontaktu pomiędzy Użytkownikiem a Honey Payment, jest język polski. Użytkownik wyłącznie w

ramach korzystania z Aplikacji posiada możliwość zmiany języka zgodnie z udostępnionymi funkcjonalnościami.

17. Instytucją sprawującą nadzór nad działalnością Honey Payment w zakresie świadczenia usług płatniczych jest Komisja Nadzoru Finansowego.

Załączniki:

1. Załącznik Nr 1 – Limity Płatności w ramach Instrumentu Płatniczego
2. Załącznik Nr 2 – Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy

Załącznik Nr 1 Limity Płatności w ramach Instrumentu Płatniczego

Lp.	Usługa	Wysokość limitu
1.	Limit pojedynczego transferu pomiędzy Użytkownikami Aplikacji	1.500
2.	Miesięczny Limit transferów pomiędzy Użytkownikami Aplikacji	3.000
3.	Miesięczny Limit pobrań z bankomatów	10.000
4.	Maksymalny Limit środków zgromadzonych na rachunku przez Użytkownika	8.000
5.	Maksymalna wartość pojedynczego zasilenia rachunku	8.000
6.	Dzienny limit zasilenia rachunku	8.000



Załącznik Nr 2

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od zawartej na odległość Umowy o Instrument Płatniczy

.....  
miejsowość, data

Imię, nazwisko Klienta: .....

Adres Klienta: .....

Numer telefonu zarejestrowany w dotBee/Login.....

Nazwa i siedziba Honey Payment:

Honey Payment sp. z o.o., ul. Nowy Świat 33/13, 00-029 Warszawa.

Niniejsze oświadczenie należy wysłać listem poleconym na adres: Honey Payment sp. z o.o., ul. Nowy Świat 33/13, 00-029 Warszawa lub na adres mail [hello@dotbee.app](mailto:hello@dotbee.app)

## OŚWIADCZENIE

o odstąpieniu od zawartej na odległość Umowy o Instrument Płatniczy Ja niżej podpisany/ a ..... informuję o moim odstąpieniu od zawartej w postaci elektronicznej (na odległość) w dniu ..... Umowy o Instrument Płatniczy.

Oświadczam, że jestem konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu Cywilnego i umowę z Honey Payment zawarłem/am w celach niezwiązanych bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową.

.....  
podpis Klienta