

REGULAMIN USŁUG PŁATNOŚCI TIPME

1. DANE KONTAKTOWE

- 1.1. Usługi określone w Regulaminie są świadczone przez spółkę pod firmą Tipme spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Białymstoku, ul. Św. Andrzeja Boboli 24, lok. 2, 15-649 Białystok, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000827225, której akta przechowuje Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 5 000 zł, NIP 9662137079, REGON 385463463, świadcząca usługi płatnicze jako mała instytucja płatnicza, podlegająca nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru małych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem MIP94/2021.
- 1.2. W razie jakichkolwiek pytań związanych z Umową prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta poprzez:
 - 1.2.1. e-mail: kontakt@tip-me.pl
 - 1.2.2. pisząc na adres: ul. Św. Andrzeja Boboli 24, lok. 2, 15-649 Białystok
 - 1.2.3. telefonicznie pod numerem: +48 573-805-482
- 1.3. Wszelkie połączenia z Działem Obsługi Klienta mogą być nagrywane lub monitorowane w celu zapewnienia jakości obsługi klienta i jako zapis Naszej rozmowy.

2. DEFINICJE

- 2.1. Terminy niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane im w Ustawie.
- 2.2. Na potrzeby Regulaminu posługujemy się następującymi definicjami:

Aplikacja	oprogramowanie na urządzenia mobilne działające pod nazwą SERVAL, dostępne na App Store i Google Play, do której prawa przysługują TipMe, za pomocą której Płatnik może korzystać z usług świadczonych przez TipMe (aplikacja mobilna) oraz oprogramowanie dostępne przez przeglądarkę internetową pod nazwą SERVAL, do którego prawa przysługują TipMe, za pomocą którego Płatnik może korzystać z usług świadczonych przez TipMe (aplikacja web)
Chargeback	sytuacja, w której na skutek reklamacji złożonej przez Płatnika wydawca karty płatniczej, organizacja kartowa lub Instytucja Pośrednicząca odmawia rozliczenia Transakcji lub żąda od TipMe zwrotu za Transakcję, która już została rozliczona z TipMe
Dzień Roboczy	dzień tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej
Formularz Identyfikacyjny	Interaktywny formularz elektroniczny, udostępniany za pośrednictwem Serwisu, obejmujący dane identyfikacyjne Odbiorcy

Instytucja Pośrednicząca	podmiot, za pośrednictwem którego Płatnik przekazuje Nam środki celem wykonania Transakcji, w szczególności bank, instytucja płatnicza, instytucja kredytowa, agent rozliczeniowy, podmiot prowadzący system płatności w rozumieniu ustawy o ostateczności rozrachunku w systemach płatności i systemach rozrachunku papierów wartościowych oraz zasadach nadzoru nad tymi systemami, instytucja pieniądza elektronicznego, mała instytucja płatnicza, biuro usług płatniczych, instytucja finansowa świadcząca usługi transferu środków, operator pocztowy, operator telekomunikacyjny, organizacja kartowa
Napiwek	kwota dawana dobrowolnie Odbiorcy przez Płatnika w związku z czynnościami wykonywanymi osobiście przez Odbiorcę
Odbiorca lub Ty	pełnoletnia (posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych) osoba fizyczna, która zawarła lub zamierza zawrzeć z Nami Umowę (np. kelner)
Płatnik	pełnoletnia (posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych) osoba fizyczna, korzystająca z Aplikacji, inicjująca, z wykorzystaniem usług Instytucji Pośredniczącej, Transakcję na rzecz danego Odbiorcy
Procedura KYC (Know Your Customer)	procedura, której celem jest zidentyfikowanie Odbiorcy, w tym ustalenie przedmiotu jego działalności, rozpoznanie ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związanego ze stosunkami gospodarczymi z Odbiorcą i weryfikacja jego tożsamości na podstawie dokumentów, danych lub informacji pochodzących z wiarygodnego i niezależnego źródła
Prowizja	opłata za wykonanie Transakcji należna TipMe od Odbiorcy
Prywatny Odbiorcy Profil	wyodrębniona część Serwisu dostępna wyłącznie dla Odbiorcy, za pomocą której Odbiorca może wprowadzać dane i zarządzać nimi, w tym przeglądać historię Transakcji oraz zarządzać Publicznym Profilem Odbiorcy
Publiczny Odbiorcy Profil	wyodrębniona część Serwisu, zawierająca publikowaną w ramach Aplikacji prezentację informacji dotyczących Odbiorcy, posiadająca komponent płatniczy umożliwiający Płatnikowi zlecenie zainicjowania Transakcji
Regulacje Kartowe	wszelkie obowiązujące w danym czasie zasady, regulaminy, regulacje, wytyczne i procedury operacyjne wydawane każdorazowo przez którąkolwiek organizację kartową w odniesieniu do kart płatniczych oraz wszelkich innych metod płatności, a także przetwarzania danych transakcji z nimi związanych
Regulamin	niniejszy Regulamin Usług Płatności TipMe
Serwis	serwis internetowy dostępny pod adresem http://www.serval-app.com , administrowany przez TipMe

Strony	Odbiorca oraz TipMe
TipMe lub My	TipMe spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Białymstoku, ul. Św. Andrzeja Boboli 24, lok. 2, 15-649 Białystok, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000827225, której akta przechowuje Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 5 000 zł, NIP: 9662137079, REGON: 385463463, świadcząca usługi płatnicze jako mała instytucja płatnicza podlegająca nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, wpisana do rejestru małych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem MIP94/2021
Transakcja	transakcja płatnicza zainicjowana przez Płatnika na rzecz Odbiorcy, realizowana w części przez Instytucje Pośredniczące oraz - w zakresie przyjmowania i udostępniania środków Odbiorcy - przez TipMe
Umowa	umowa pomiędzy TipMe a Odbiorcą o świadczenie Usług Płatności zawarta na zasadach określonych w Regulaminie oraz załącznikach, stanowiących jego integralną część
URF	ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym
Usługa Płatności	usługa płatnicza świadczona przez TipMe dla Odbiorcy, polegająca na umożliwianiu wykonywania Transakcji na rzecz Odbiorcy poprzez przyjmowanie przez TipMe za pośrednictwem Instytucji Pośredniczących środków od Płatnika dla Odbiorcy i ich udostępnianie Odbiorcy
Ustawa	ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych
Ustawa AML	ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu
Wymagania Prawne	wszelkie obowiązujące przepisy prawne, orzeczenia, decyzje lub inne akty, których przestrzeganie przez TipMe wymagane jest w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy

3. PRZEDMIOT REGULAMINU

- 3.1. Przedmiotem Regulaminu jest określenie praw i obowiązków Stron w związku z zawartą Umową i świadczeniem przez TipMe Usługi Płatności.
- 3.2. Celem świadczonej przez Nas Usługi Płatności jest umożliwienie Ci przyjmowania Napiwków za wykonywane przez Ciebie zawodowo czynności usługowe w sposób bezgotówkowy – tj. za pośrednictwem prowadzonych przez Nas Aplikacji i Serwisu.

4. ZAWARCIE UMOWY

- 4.1. Odbiorca może złożyć wniosek o zawarcie Umowy wyłącznie, jeżeli:

- 4.1.1. wykonuje zawodowo czynności usługowe, za które otrzymuje Napiwki,
- 4.1.2. posiada wszelkie niezbędne uprawnienia do prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej, w tym indywidualnie dotyczące go akty administracyjne (koncesje, zezwolenia itp.), o ile wymagają tego przepisy prawa,
- 4.1.3. zarejestrował się w Serwisie zgodnie z postanowieniami odrębnego regulaminu,
- 4.1.4. wykonywanie czynności usługowych przez Odbiorcę lub przyjmowanie Napiwków nie narusza prawa, dobrych obyczajów, zasad współżycia społecznego i praw osób trzecich,
- 4.2. Wniosek o zawarcie Umowy składany jest za pośrednictwem Serwisu.
- 4.3. Zawarcie Umowy wymaga:
 - 4.3.1. akceptacji przez Odbiorcę Regulaminu i innych załączników stanowiących integralną część Umowy,
 - 4.3.2. podania przez Odbiorcę danych objętych Formularzem Identyfikacyjnym, w tym danych osobowych,
 - 4.3.3. przekazania przez Odbiorcę informacji i dokumentów wymaganych zgodnie z Procedurą KYC, w tym stosownych oświadczeń,
 - 4.3.4. przejścia pozytywnej weryfikacji tożsamości i oceny ryzyka związanego z Odbiorcą w ramach Procedury KYC.
- 4.4. Umowa zostaje zawarta z chwilą akceptacji przez Nas wniosku Odbiorcy o zawarcie Umowy.
- 4.5. Informujemy Odbiorcę o akceptacji wniosku wiadomością poczty elektronicznej wysłaną na adres podany przez Odbiorcę w Formularzu Identyfikacyjnym. Brak poinformowania Odbiorcy przez Nas o akceptacji wniosku w terminie 7 Dni Roboczych od dnia dostarczenia ostatnich informacji lub dokumentów, o które został poproszony, oznacza odmowę zawarcia Umowy.
- 4.6. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że treść Umowy stanowi inaczej.
- 4.7. Jesteśmy uprawnieni do odmowy zawarcia Umowy, w szczególności w przypadku niewypełnienia przez Odbiorcę wymogów Regulaminu, braku weryfikacji tożsamości lub negatywnej oceny ryzyka Odbiorcy w ramach Procedury KYC.
- 4.8. Udostępniamy Odbiorcy możliwość korzystania z Usługi Płatności w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
- 4.9. Odbiorca zobowiązuje się do przekazywania Nam prawdziwych i dokładnych danych, w tym danych osobowych oraz powiadamiania Nas o wszelkich zmianach tych danych tak szybko, jak to możliwe, tak aby Nasze dane pozostały prawidłowe i aktualne. Odbiorca może przysyłać powiadomienia o zmianach danych poprzez Prywatny Profil Odbiorcy. Odbiorca powinien zapewnić stałe dysponowanie przez Nas jego aktualnymi danymi kontaktowymi oraz umożliwić stały kontakt z Odbiorcą we wszystkich sprawach dotyczących wykonania Umowy.

5. PROCEDURA KYC

- 5.1. Jesteśmy uprawnieni w każdym czasie, to jest przed i po zawarciu Umowy, do wykonywania działań zmierzających do identyfikacji Odbiorcy, weryfikacji jego tożsamości oraz oceny ryzyka związanego ze stosunkami gospodarczymi z Odbiorcą, w tym w zakresie określonym przez Wymagania Prawne i Ustawę AML.
- 5.2. Odbiorca wnioskujący o zawarcie Umowy przedkłada następujące dane:
 - 5.2.1. imię (imiona) i nazwisko,
 - 5.2.2. obywatelstwo,
 - 5.2.3. numeru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) lub datę urodzenia – w przypadku gdy nie nadano numeru PESEL,
 - 5.2.4. państwo urodzenia,
 - 5.2.5. serię i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,

- 5.2.6. adres zamieszkania,
 - 5.2.7. nazwę (firmę), numer identyfikacji podatkowej (NIP) oraz adres głównego miejsca wykonywania działalności gospodarczej – w przypadku Odbiorcy prowadzącego działalność gospodarczą,
 - 5.2.8. numer rachunku bankowego.
- 5.3. Odbiorca przekazuje dane, o których mowa w pkt 5.2 Regulaminu, poprzez wypełnienie Formularza Identyfikacyjnego.
 - 5.4. Weryfikacja tożsamości Odbiorcy polega na potwierdzeniu ustalonych danych identyfikacyjnych na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby fizycznej, dokumentu zawierającego aktualne dane z wyciągu z właściwego rejestru lub innych dokumentów, danych lub informacji pochodzących z wiarygodnego i niezależnego źródła.
 - 5.5. Ocena ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu związana ze stosunkami gospodarczymi z Odbiorcą przeprowadzana jest dla każdego Odbiorcy indywidualnie i podlega aktualizacji, stosownie do wewnętrznej procedury TipMe dotyczącej przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
 - 5.6. W ramach wykonywania Procedury KYC możemy poprosić Odbiorcę o dostarczenie dodatkowych wyjaśnień, informacji lub dokumentów. W przypadku braku przedłożenia przez Odbiorcę stosownych wyjaśnień, informacji lub dokumentów w wyznaczonym przez nas terminie, jesteśmy uprawnieni do odmowy wykonania Transakcji na rzecz Odbiorcy lub do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

6. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

- 6.1. TipMe zapewnia Odbiorcy możliwość korzystania z Usługi Płatności, w tym nadaje Odbiorcy wewnętrzny identyfikator, zapewnia Publiczny Profil Odbiorcy, oraz dostęp do Prywatnego Profilu Odbiorcy.
- 6.2. Wymiana danych między TipMe a Odbiorcą będzie odbywać się za pośrednictwem Serwisu.
- 6.3. Na potrzeby wykonywania Umowy, TipMe będzie wykorzystywać kanały dostarczania informacji, które zapewnią bezpieczeństwo przekazywanych danych osobowych i bezpieczeństwo Transakcji.
- 6.4. Z wykorzystaniem Serwisu zakazane jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w tym naruszających prawa osób trzecich lub sprzecznych z dobrymi obyczajami.
- 6.5. Do korzystania z Serwisu niezbędne są:
 - 6.5.1. System Operacyjny:
 - System MS Windows 10 lub nowszy,
 - Ubuntu 16 lub nowszy,
 - MacOS 10.13 lub nowszy,
 - Android 7.0 lub nowszy,
 - iOS 10.0 lub nowszy.
 - 6.5.2. Przeglądarka internetowa:
 - Google Chrome 64 lub wyżej,
 - Microsoft Edge 40 lub wyżej,
 - Firefox 58 lub wyżej,
 - Safari 11 lub wyżej.
- 6.6. Odbiorca ma obowiązek posiadać przez cały okres obowiązywania Umowy rachunek bankowy prowadzony przez bank działający w Polsce, służący do przyjmowania środków z tytułu wykonywanych Transakcji. Odbiorca ma obowiązek zapewnić, aby TipMe posiadało w każdym

czasie prawidłowe i aktualne informacje na temat rachunku bankowego Odbiorcy. Dostarczenie tych informacji przez Odbiorcę jest niezbędne do wykonania Transakcji.

- 6.7. Odbiorca zobowiązuje się do korzystania z Usługi Płatności na podstawie Umowy wyłącznie w celu przyjmowania Napiwków za czynności wykonywane osobiście w ramach świadczonych dla Płatników usług.
- 6.8. Odbiorca zobowiązuje się do współpracy z TipMe w zakresie rozstrzygania wszelkich sporów związanych z Transakcjami, w szczególności poprzez dostarczanie wszelkich dostępnych dokumentów lub wyjaśnień dotyczących reklamacji Płatników.
- 6.9. Każda Strona obowiązana jest do przestrzegania ustalonych procedur bezpieczeństwa. W szczególności Odbiorca nie może udostępniać osobom nieuprawnionym danych o Płatniku.

7. TRANSAKCJE

- 7.1. TipMe zobowiązuje się do umożliwiania wykonywania na rzecz Odbiorcy Transakcji z tytułu Napiwków, poprzez przyjmowanie dla Odbiorcy środków przekazywanych przez Instytucje Pośredniczące i po pomniejszeniu ich o wysokość należnego TipMe wynagrodzenia, udostępnianie ich na wskazany przez Odbiorcę rachunek bankowy, w terminach określonych w pkt 7.8 Regulaminu.
- 7.2. Transakcje wykonywane są w walucie polskiej (PLN).
- 7.3. Transakcje są inicjowane przez Płatników za pośrednictwem Publicznego Profilu Odbiorcy z wykorzystaniem interfejsu Instytucji Pośredniczących zintegrowanego z Aplikacją (komponent płatniczy). Zlecenie płatnicze zainicjowane przez Płatnika TipMe przekazuje niezwłocznie dostawcy Płatnika za pośrednictwem Instytucji Pośredniczącej poprzez jej interfejs.
- 7.4. TipMe pobiera od Odbiorcy wynagrodzenie za każdą wykonaną Transakcję na zasadach określonych w pkt 8 Regulaminu.
- 7.5. W przypadku otrzymania przez TipMe od Instytucji Pośredniczącej potwierdzenia Transakcji, Odbiorca zostaje automatycznie powiadomiony o prawidłowym wykonaniu Transakcji za pośrednictwem Prywatnego Profilu Odbiorcy, co jest równoznaczne z przyjęciem przez TipMe Transakcji do realizacji.
- 7.6. TipMe prowadzi dla Odbiorcy ewidencję środków należnych z tytułu Transakcji przyjętych do realizacji. Ewidencja środków widoczna jest dla Odbiorcy za pośrednictwem Prywatnego Profilu Odbiorcy.
- 7.7. Kwota przyjętych i przechowywanych dla Odbiorcy przez TipMe środków w każdym czasie nie może przekraczać równowartości w walucie polskiej 2.000 euro, co wynika z Wymagań Prawnych zawartych w Ustawie. Strony zgodnie ustalają, że maksymalna dzienna suma Transakcji przyjętych do realizacji dla Odbiorcy wynosi 1.000 PLN. W przypadku osiągnięcia limitu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, TipMe wstrzymuje przyjmowanie Transakcji dla Odbiorcy do końca danego dnia, poprzez wyłączenie komponentu płatniczego w ramach Publicznego Profilu Akceptanta.
- 7.8. TipMe udostępnia Odbiorcy środki z tytułu przyjętej Transakcji (rozliczenie) w terminie 3 Dni Roboczych od dnia uznania rachunku TipMe kwotą Transakcji, nie wcześniej jednak niż w Dniu Roboczym, w którym suma przyjętych dla Odbiorcy Transakcji, liczona od momentu poprzedniego udostępnienia środków, wyniesie co najmniej 30 PLN. W każdym przypadku środki z tytułu przyjętych Transakcji udostępniane są nie rzadziej niż raz w miesiącu.
- 7.9. TipMe może udostępniać środki Odbiorcy za pomocą przelewu zbiorczego obejmującego rozliczenie wielu pojedynczych Transakcji jednocześnie.

- 7.10. TipMe po zakończeniu miesiąca kalendarzowego udostępnia specyfikację płatności w formie pliku pdf dostarczonego na adres e-mail, zawierającą szczegółowe dane każdej Transakcji podlegającej rozliczeniu w danym miesiącu kalendarzowym, którego specyfikacja dotyczy.
- 7.11. TipMe nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości jednoznacznej identyfikacji Transakcji wynikający z okoliczności leżących po stronie osób trzecich, w szczególności takich jak sposób oznaczania Transakcji przez Instytucje Pośredniczące.
- 7.12. TipMe nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w przetwarzaniu Transakcji wynikające z okoliczności występujących po stronie Instytucji Pośredniczących lub Odbiorcy, jak również za opóźnienia wynikające z innych okoliczności, za które TipMe nie ponosi winy, w tym za okoliczności spowodowane siłą wyższą.
- 7.13. Środki udostępniane są Odbiorcy na rachunek bankowy wskazany w Formularzu Identyfikacyjnym. Odbiorca może zmienić rachunek bankowy w Prywatnym Profilu Odbiorcy. Rozliczenia na zmieniony rachunek bankowy są dokonywane od pierwszego Dnia Roboczego następującego po dniu, w którym nowy rachunek bankowy zostanie zaakceptowany przez TipMe.
- 7.14. TipMe może odmówić wykonania lub wstrzymać wykonanie Transakcji w przypadku niespełnienia wymogów określonych w Umowie, a także w sytuacjach określonych w przepisach obowiązującego prawa, w tym na podstawie orzeczeń właściwych organów, bez względu na moment stwierdzenia wystąpienia przesłanek odmowy. W szczególności TipMe może odmówić wykonania lub wstrzymać wykonanie Transakcji w przypadku:
 - 7.14.1. powzięcia przez TipMe wątpliwości co do zgodności Transakcji z obowiązującymi przepisami prawa,
 - 7.14.2. powzięcia przez TipMe wątpliwości co do zgodności Transakcji z postanowieniami Umowy, w szczególności w zakresie pkt 6.8 Regulaminu,
 - 7.14.3. negatywnej oceny ryzyka prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu związanego z realizacją Transakcji,
 - 7.14.4. gdy jest to konieczne ze względu na bezpieczeństwo Transakcji,
 - 7.14.5. podejrzenia nielegalnego wykorzystania Usługi Płatności lub doprowadzenia przez Płatnika do nieautoryzowanej Transakcji.
- 7.15. TipMe powiadamia Odbiorcę o wstrzymaniu wykonania lub odmowie wykonania Transakcji, chyba że Wymagania Prawne uniemożliwiają powiadomienie lub powiadomienie byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa.

8. WYNAGRODZENIE

- 8.1. Z tytułu świadczenia Usługi Płatności oraz wykonywania innych czynności podejmowanych na rzecz Odbiorcy w związku z Umową, TipMe pobiera wynagrodzenie w postaci Prowizji określonej w Tabeli Opłat i Prowizji stanowiącej Załącznik nr 1 do Regulaminu.
- 8.2. Prowizje są płatne poprzez ich potrącenie z kwotami udostępnianymi Odbiorcy przez TipMe. Dokonanie pomniejszenia kwoty udostępnianej Odbiorcy stanowi złożenie przez TipMe oświadczenia o potrąceniu.
- 8.3. Jeżeli wynagrodzenie TipMe nie może zostać zapłacone w sposób określony w pkt 8.2 powyżej, TipMe poinformuje Odbiorcę o tym fakcie. W takim przypadku wynagrodzenie TipMe jest płatne przelewem na rachunek TipMe wskazany w fakturze, w terminie 14 dni od dnia dostarczenia Odbiorcy tej faktury.
- 8.4. TipMe wystawia na rzecz Odbiorcy fakturę na kwotę stanowiącą sumę Prowizji oraz innych opłat pobranych od Odbiorcy w danym miesiącu. Faktury wystawiane są na prośbę klienta

przesłaną na adres e-mail: kontakt@tip-me.pl. Faktury są udostępniane Odbiorcy w ciągu 7 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

- 8.5. Faktury będą wysyłane do Odbiorcy w postaci elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Odbiorcę. Odbiorca oświadcza, że wyraża zgodę na otrzymywanie faktur i ich korygowanie w postaci elektronicznej.

9. ZWROTY

- 9.1. Odbiorca ponosi wobec Nas pełną odpowiedzialność za wszystkie Transakcje zwrócone w całości lub części do Instytucji Pośredniczącej lub Płatnika, w tym w związku z Chargeback. Odpowiedzialność Odbiorcy z powodu Transakcji zwróconych nie zależy od winy Odbiorcy ani od tego, czy jego działanie lub zaniechanie było bezprawne.
- 9.2. Jeżeli wystąpi Chargeback, a nie udostępniliśmy jeszcze Odbiorcy środków pochodzących z zakwestionowanej Transakcji, nie będziemy zobowiązani do udostępnienia tych środków Odbiorcy. Jeżeli udostępniliśmy już środki Odbiorcy, Odbiorca musi zwrócić Nam kwotę odpowiadającą zakwestionowanej Transakcji.
- 9.3. Zawiadomimy Odbiorcę, w zakresie dozwolonym przepisami prawa, bez zbędnej zwłoki o wszelkich zaistniałych przypadkach Chargeback.
- 9.4. Jeżeli Odbiorca chce zakwestionować reklamację stanowiącą podstawę Chargeback, musi w sposób satysfakcjonujący udowodnić przed właściwą Instytucją Pośredniczącą, że Transakcja była prawidłowo zlecona przez Płatnika oraz dostarczyć Instytucji Pośredniczącej wszelkie dodatkowe dowody, których ona zażąda. Nie jesteśmy zobowiązani do rozpatrywania sprawy ani kwestionowania zasadności lub prawidłowości reklamacji Płatnika.
- 9.5. Reklamacja stanowiąca podstawę Chargeback może zostać złożona z dowolnego powodu określonego w Regulacjach Kartowych.
- 9.6. Będziemy uprawnieni do odzyskiwania kwot objętych reklamacją stanowiącą podstawę Chargeback od Odbiorcy w odniesieniu do wszelkich reklamacji, które będą miały miejsce w związku z Transakcjami realizowanymi w okresie obowiązywania Umowy, niezależnie od rozwiązania Umowy z jakiegokolwiek powodu.
- 9.7. Jeżeli w stosunku do Odbiorcy wystąpi nadmierna liczba reklamacji, przez co rozumie się sytuację, w której w odniesieniu do danego Odbiorcy zanotowano nadmierną liczbę Chargeback (tj. gdy wartość reklamacji przekroczy 1% wartości brutto wszystkich Transakcji u danego Odbiorcy w danym miesiącu lub gdy liczba reklamacji w danym miesiącu wyniesie więcej niż jedną), będziemy mieli prawo do podjęcia uzasadnionych działań, w tym do:
 - 9.7.1. wydania wiążącego zalecenia dotyczącego ograniczenia liczby reklamacji lub przypadków nadużyć,
 - 9.7.2. zawieszenia lub ograniczenia uprawnienia Odbiorcy do przyjmowania Transakcji poprzez wyłączenie lub ograniczenie komponentu płatniczego w ramach Publicznego Profilu Odbiorcy.

10. OBOWIĄZYWANIE UMOWY

- 10.1. W każdej chwili możesz wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, przesyłając oświadczenie o wypowiedzeniu na Nasz adres wskazany w pkt 1.2.2 Regulaminu.
- 10.2. Możemy wypowiedzieć Umowę z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia jedynie z następujących ważnych przyczyn:
 - 10.2.1. jeżeli naruszysz pkt 6.4, 6.7 lub 6.8 Regulaminu,

- 10.2.2. jeżeli podejmujesz działania lub czynności sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, które mają wpływ na sposób realizacji Umowy,
 - 10.2.3. jeżeli uzyskamy informację pochodzącą od organów państwowych o popełnieniu lub podejrzeniu popełnienia przez Ciebie z wykorzystaniem Usługi Płatności przestępstwa przeciwko mieniu, obrotowi gospodarczemu, wiarygodności dokumentów lub ochronie informacji,
 - 10.2.4. jeżeli podałeś nam nieprawdziwe albo niezgodne ze stanem faktycznym dane podczas rejestracji lub posłużyłeś się dokumentami sfalszowanymi, przerobionymi, podrobionymi lub poświadczającymi nieprawdę,
 - 10.2.5. jeżeli w powtarzający się sposób naruszasz inne niż określone w pkt 10.2.1 powyżej postanowienie Regulaminu i wezwiemy Cię do zaprzestania wskazanego naruszenia w terminie 7 dni pod rygorem wypowiedzenia Umowy, a Ty ponownie naruszysz lub nie przestaniesz naruszać tego postanowienia po upływie wskazanego przez Nas terminu,
 - 10.2.6. Jeżeli obowiązek wypowiedzenia przez Nas Umowy wynika z przepisów Ustawy AML lub z innych Wymagań Prawnych.
- 10.3. W przypadku zaistnienia którejkolwiek z okoliczności stanowiących przyczynę wypowiedzenia przez Nas Umowy, o których mowa w pkt 10.2 powyżej, możemy wstrzymać świadczenie Usługi Płatności i nie przyjmować dla Ciebie nowych Transakcji do realizacji. W tym celu możemy w szczególności wyłączyć komponent płatniczy w ramach Publicznego Profilu Odbiorcy.
- 10.4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

11. ZMIANY REGULAMINU

- 11.1. TipMe ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu, w tym Tabeli Opłat i Prowizji. O zmianie TipMe informuje Odbiorcę pocztą elektroniczną. Zmiana wchodzi w życie z momentem określonym przez TipMe, nie wcześniej jednak niż po upływie 14 dni od udostępnienia przez TipMe informacji o zmianach. Odbiorca jest związany nowym brzmieniem zmienionego Regulaminu, jeżeli po otrzymaniu informacji o zmianach nie wypowiedział Umowy przed określonym przez TipMe momentem wejścia w życie zmian. Zmiany obejmują wszystkie czynności, których dokonywanie wynika z Umowy, w tym czynności rozpoczęte przed wejściem zmian w życie, chyba że TipMe wyraźnie zastrzegł inaczej.
- 11.2. Wypowiedzenie Umowy, o którym mowa w pkt 11.1 powyżej możesz złożyć w formie pisemnej lub wiadomością poczty elektronicznej na adres wskazany w pkt 1.2.1 Regulaminu.

12. REKLAMACJE

- 12.1. Reklamację dotyczącą usług świadczonych na podstawie Umowy możesz złożyć:
 - 12.1.1. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie TipMe albo przesyłką pocztową na adres: ul. Św. Andrzeja Boboli 24, lok. 2, 15-649 Białystok,
 - 12.1.2. ustnie – osobiście do protokołu w trakcie wizyty w siedzibie TipMe lub telefonicznie pod numerem telefonu: +48 573-805-482,
 - 12.1.3. elektronicznie na adres e-mail kontakt@tip-me.pl.
- 12.2. Reklamacja powinna zawierać przynajmniej:
 - 12.2.1. podstawy zgłoszenia reklamacji,
 - 12.2.2. adres do korespondencji, a jeżeli wnioskujesz o udzielenie odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną – adres poczty elektronicznej.

- 12.3. Jesteś zobowiązany udzielić nam wyjaśnień i pomocy w sprawach związanych ze zgłoszoną reklamacją, jeśli udzieleniu wyjaśnień lub pomocy nie sprzeciwiają się przepisy obowiązującego prawa. Wszelkie wyjaśnienia powinny być przekazywane w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.
- 12.4. Reklamacja rozpatrywana jest bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 15 Dni Roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 Dni Roboczych, termin ten może być wydłużony do 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji, przy czym w takim przypadku wyjaśnimy przyczynę opóźnienia, wskażemy okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz określimy przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminów wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej Poczty Polskiej S.A.
- 12.5. Odpowiedzi na reklamację udzielimy w postaci papierowej lub - po uzgodnieniu z Tobą - pocztą elektroniczną.
- 12.6. Jeżeli jesteś konsumentem, możesz skorzystać z następujących postępowań w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich:
 - 12.6.1. postępowania przed Rzecznikiem Finansowym na zasadach określonych w URF. Szczegółowe informacje na temat postępowania przez Rzecznikiem Finansowym, w tym o zasadach rozwiązywania sporu, dostępne są na stronie www.rf.gov.pl,
 - 12.6.2. postępowania przed Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z Regulaminem Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego dostępnym na stronie internetowej www.knf.gov.pl, w którym możesz znaleźć szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu, przy czym warunkiem skorzystania z postępowania jest wyrażenie odrębnej zgody przez każdą ze stron sporu.
- 12.7. Odbiorca oraz osoba, której odmówiliśmy świadczenia usług, może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na Nasze działanie, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.
- 12.8. Informujemy ponadto o istnieniu platformy ODR (European Online Dispute Resolution platform) oraz możliwości wykorzystania jej w celu rozstrzygnięcia sporów. Platforma ODR jest dostępna pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

13. BEZPIECZEŃSTWO USŁUGI PŁATNOŚCI

- 13.1. Jesteś zobowiązany do podejmowania niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniających, w szczególności do ich nieudostępniania i nieujawniania innym osobom, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach prawa. Przez indywidualne dane uwierzytelniające rozumie się w szczególności login, hasło służące do uwierzytelniania Odbiorcy w Serwisie.
- 13.2. Jesteś zobowiązany do należytego zabezpieczenia urządzeń, za pomocą których korzystasz z Serwisu, przed dostępem osób trzecich i szkodliwym oprogramowaniem, w tym do stosowania:
 - 13.2.1. wyłącznie legalnego oprogramowania oraz jego bieżącą aktualizację,
 - 13.2.2. najnowszych wersji przeglądarek internetowych,
 - 13.2.3. haseł zabezpieczających przed nieuprawnionym dostępem do komputera osób trzecich.
- 13.3. Jesteś zobowiązany zgłaszać Nam niezwłocznie stwierdzenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do indywidualnych danych uwierzytelniających. Takie zgłoszenie powinno zostać dokonane pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany w pkt 1.2.1 Regulaminu.

- 13.4. Jesteśmy uprawnieni do zablokowania dostępu do Serwisu:
- 13.4.1. w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia indywidualnych danych uwierzytelniających,
 - 13.4.2. z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Serwisu, w tym z powodu 3-krotnego podania błędnego hasła w Serwisie.
- 13.5. O zablokowaniu dostępu do Serwisu poinformujemy Cię przed zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po zablokowaniu dostępu do Serwisu wiadomością poczty elektronicznej na Twój adres podany w Serwisie, chyba że przepis prawa zakazuje nam powiadomienia lub powiadomienie byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa.
- 13.6. Możesz w każdej chwili złożyć wniosek o odblokowanie dostępu do Serwisu. Wniosek taki możesz zgłosić elektronicznie przesyłając do Nas wniosek na adres e-mail wskazany w pkt 1.2.1 Regulaminu. Dostęp do Serwisu odblokujemy po ustaniu przyczyn blokady, o czym poinformujemy Cię wiadomością poczty elektronicznej na Twój adres podany w Serwisie
- 13.7. W przypadku wystąpienia poważnego incydentu operacyjnego lub incydentu związanego z bezpieczeństwem, który ma lub może mieć wpływ na Twoje interesy finansowe, bez zbędnej zwłoki powiadomimy Cię o incydencie oraz o dostępnych środkach, które możesz podjąć w celu ograniczenia negatywnych skutków incydentu poprzez wiadomość poczty elektronicznej na Twój adres podany w Serwisie.
- 13.8. W przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa skontaktujemy się z Tobą poprzez wiadomość poczty elektronicznej na Twój adres podany w Serwisie.

14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 14.1. TipMe nie ponosi żadnej odpowiedzialności za sposób wykonania przez Odbiorcę czynności usługowych, za które Płatnicy przekazują Odbiorcy Napiwki przy użyciu metod płatności oferowanych przez TipMe.
- 14.2. TipMe nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub jakiegokolwiek opóźnienie w wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy, jeżeli do niewykonania lub opóźnienia dojdzie w wyniku realizacji Wymagań Prawnych. W takim przypadku TipMe nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek rzeczywiste, pośrednie lub wtórne straty poniesione przez Odbiorcę.
- 14.3. Odbiorca odpowiada za wszelkie straty lub oszustwa wynikające z tego, że Odbiorca nie poinformował niezwłocznie TipMe o zmianach danych Odbiorcy wskazanych przy zawieraniu Umowy lub danych kontaktowych. Odbiorca ponosi taką samą odpowiedzialność w przypadku podania fałszywych lub niedokładnych danych przy zawieraniu Umowy.
- 14.4. Odpowiedzialność TipMe wobec Odbiorcy w zakresie, w jakim nie jest wyłączona zgodnie z przepisami prawa lub postanowieniami Umowy, ogranicza się do rzeczywistych strat.
- 14.5. Odpowiedzialność TipMe jest całkowicie wyłączona, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji wynika z działania siły wyższej lub zastosowania przepisów prawa.
- 14.6. TipMe ponosi wobec Odbiorcy odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego dostawcy Płatnika zgodnie z pkt 7.3 Regulaminu. Jeżeli TipMe ponosi odpowiedzialność, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, TipMe niezwłocznie przekazuje ponownie zlecenie płatnicze dostawcy Płatnika.
- 14.7. TipMe ponosi wobec Odbiorcy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji w przypadku naruszenia pkt 7.8 Regulaminu. Jeżeli TipMe ponosi odpowiedzialność, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, TipMe udostępnia Odbiorcy środki z tytułu przyjętej Transakcji niezwłocznie po uznaniu rachunku TipMe.

- 14.8. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji, za którą TipMe nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z pkt 14.6 i 14.7 powyżej, odpowiedzialność wobec Płatnika ponosi dostawca Płatnika. W takim przypadku dostawca Płatnika niezwłocznie zwraca Płatnikowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji albo, w przypadku gdy Płatnik korzysta z rachunku płatniczego, przywraca obciążony rachunek płatniczy do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji.
- 14.9. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji, TipMe podejmuje na wniosek Odbiorcy niezwłoczne starania w celu prześledzenia Transakcji i powiadamia Odbiorcę o ich wyniku wiadomością poczty elektronicznej na adres Odbiorcy wskazany w Serwisie.
- 14.10. Odpowiedzialność TipMe, o której mowa w pkt 14.6 i 14.7 powyżej, obejmuje także opłaty i odsetki, którymi został obciążony Odbiorca w rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania Transakcji.
- 14.11. Odbiorca jest zobowiązany do bieżącego kontrolowania prawidłowości wykonywania Transakcji. W przypadku podejrzenia lub stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości, nieautoryzowanych Transakcji, naruszenia bezpieczeństwa, w tym szczególności bezpieczeństwa danych, nienależytego wykonania lub niewykonania Transakcji lub Umowy, Odbiorca jest zobowiązany powiadomić o tym TipMe niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 13 miesięcy od dnia wykonania nieautoryzowanej lub nienależycie wykonanej Transakcji albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana. Jeżeli Odbiorca nie dokona powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym we wskazanym powyżej terminie 13 miesięcy, roszczenia Odbiorcy względem TipMe z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji wygasają. Nieprawidłowości, o których mowa w niniejszym punkcie, zgłasza się wiadomością poczty elektronicznej na adres wskazany w pkt 1.2.1 Regulaminu.

15. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 15.1. Regulamin jest dostępny do pobrania na stronie internetowej <https://api.serval-app.com/v1/employee/regulations/contract/>.
- 15.2. Regulamin wraz z załącznikami możesz również uzyskać w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji na wniosek, kontaktując się z Nami za pomocą poczty elektronicznej na kontakt@tip-me.pl.
- 15.3. Informacje o warunkach, na jakich możliwe jest zawarcie Umowy są wiążące w okresie ich udostępniania w Serwisie.
- 15.4. Językiem Umowy oraz językiem porozumiewania się pomiędzy Tobą a nami jest język polski. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, w toku wykonywania Umowy będziemy się porozumiewać z Tobą za pośrednictwem Serwisu lub pocztą elektroniczną.
- 15.5. Umowa podlega prawu polskiemu.
- 15.6. Jeżeli jesteś konsumentem, możesz odstąpić od Umowy bez podania przyczyn i bez zapłaty jakiegokolwiek kary z tego tytułu w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Termin uważa się za zachowany, jeżeli oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu powinno zostać złożone na piśmie albo przesłane wiadomością e-mail na adres wskazany w pkt 1.2.1 Regulaminu. Możesz skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe. Jeżeli zażądałeś rozpoczęcia świadczenia przez Nas usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, jesteś zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia TipMe z tytułu świadczeń spełnionych do momentu odstąpienia od Umowy.

- 15.7. Jeżeli jakiegokolwiek warunki lub postanowienia Umowy okażą się z jakiegokolwiek powodu nieważne lub nieskuteczne w całości lub w części, pozostałe warunki i postanowienia Umowy pozostają w mocy. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Strony zobowiązują się zastąpić postanowienia nieważne lub bezskuteczne innymi w taki sposób, aby jak najpełniej wypełnić cel Umowy.
- 15.8. Umowa zawierana jest wyłącznie z Tobą – nie możesz przenieść uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.
- 15.9. Wszelkie spory wynikłe w związku z Umową i korzystaniem z Usługi Płatności, nierozwiązane polubownie, rozstrzygane są przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.
- 15.10. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.
- 15.11. Jeśli termin zastrzeżony w Regulaminie w dniach nie wskazuje, czy chodzi o Dni Robocze czy kalendarzowe, liczą się dni kalendarzowe.
- 15.12. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15.12.2021.

Lista załączników

- Załącznik nr 1: Tabela Opłat i Prowizji
- Załącznik nr 2: Formularz odstąpienia od Umowy

ZALĄCZNIK 1. TABELA OPŁAT

Nazwa	Wysokość
Prowizja od Napiwku	5%

ZAŁĄCZNIK 2. FORMULARZ ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

[*data, miejscowość*]

[*imię i nazwisko, adres konsumenta*]

Tipme spółka z ograniczoną
odpowiedzialnością
ul. Św. Andrzeja Boboli 24 lok.
2
15-649 Białystok

**OŚWIADCZENIE
O ODSZTĄPIENIU OD UMOWY**

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usług płatności zawartej w dniu [...].

.....

Podpis