



AZ ESERVICE PLATFORM SZABÁLYZATA

§ 1. Definíciók és általános rendelkezések

1. A jelen szabályzat létrehozója és alkalmazója a Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService sp. z o. o. [Elektronikus Fizetési Szolgáltatások Központja eService Kft.], székhelye: Varsóban, ul. Jana Olbrachta 94, 01-102 Warszawa, a Varsói Helyi Bíróság, XII. Gazdasági Főosztálya által vezetett Országos Cégjegyzékbe bejegyezve KRS 0000490970 számon, adószáma [NIP]: 1181477610, Nemzetgazdasági Jegyzékszám [REGON] 016107240, törzstőkéje 56.000.000 PLN, e-mail címe: eservice@eservice.pl, weblapja: www.hu-eservice.com.
2. A jelen szabályzatban nagybetűvel írt kifejezések jelentése a következő:
 - 2.1. „**Elfogadó**” vagy ezzel egyenértékű módon „**Ügyfél**” – (1) fogyasztótól eltérő felhasználó (különösen vállalkozó), aki az eService-szel kötött Szerződések egyik fele;
 - 2.2. „**SMS-hitelesítés**” – olyan tevékenység, amelyben az Elfogadó vagy Képviselője/Képviselői az eService által SMS-ben küldött kód/kódok megadásával erősítik meg egy meghatározott akaratnyilatkozat vagy konkrét utasítás benyújtását az Ügyfélportálon; az Elfogadó képviselőjének szabályaitól függően egy vagy több kódra van szükség az SMS-hitelesítés végrehajtásához;
 - 2.3. „**eService**” – A varsói székhelyű Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o. o. [Elektronikus Fizetési Szolgáltatások Központja eService Kft.], amelynek részletes adatai a fenti (1) bekezdésben vannak megadva;
 - 2.4. „**Fiók**” – az Ügyfélportálon belül egy adott Elfogadóhoz rendelt erőforrások, jogok és adatok összessége, amely lehetővé teszi az Ügyfélportál funkcióinak használatát;
 - 2.5. „**Ügyfélportál**” – az eService által a portal.hu-eservice.com címen üzemeltetett, az Elfogadó számára a Szerződés teljesítésével kapcsolatban elérhetővé tett webhely, amely elsősorban a Szerződés teljesítése keretében az eService által működtetett Ügyfélszolgálat céljára szolgál.
 - 2.6. „**Szabályzat**” – jelen szabályzat;
 - 2.7. „**Képviselő**” – (1) a személyesen eljáró Elfogadó, aki természetes személy (egyéni vállalkozás esetén), valamint (2) az Elfogadó nevében eljárni jogosult természetes személy (különösen egy személyi társaság képviselőjére feljogosított tag), tőketársaság igazgatóságának tagja, cégjegyző vagy az Elfogadó meghatalmazottja);
 - 2.8. „**Interchange rendelet**” – Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/751 rendelete (2015. április 29.) a kártyaalapú fizetési műveletek bankközi jutalékairól.
 - 2.9. „**POS terminál**” – az a berendezés, szoftverrel együtt, amely lehetővé teszi többek között fizetési eszközök használatával történő fizetések kezelését;
 - 2.10. „**Szerződés**” – (1) Az Elfogadó és az eService között fizetési eszközökkel történő fizetések elfogadására létrejött szerződés, amely alapján a fizetési szolgáltatást nyújtják az Elfogadónak.
 - 2.11. „**Szolgáltatások**” – a Szabályzatban leírt, az eService által elektronikus úton, az Ügyfélportál közvetítésével nyújtott szolgáltatások;
 - 2.12. „**Felhasználó**” – bármely természetes személy, aki az Ügyfélportált használja, ideértve különösen a Képviselőt vagy az Elfogadó által az Ügyfélportálon az Ügyfélfiók elérésére felhatalmazott személyt.
3. A jelen Szabályzat az elektronikus szolgáltatások nyújtására vonatkozó szabályzat, amelyre az elektronikus úton nyújtott szolgáltatásokról szóló, 2002. július 18-i törvény 8. cikke hivatkozik. A Szabályzat meghatározza az Ügyfélportál használatának alapelveit és feltételeit.
4. Az Ügyfélportál tulajdonosa és adminisztrátora az eService.
5. Az Ügyfélportál, az alábbi (6)-(7) bekezdések fenntartásával a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhető.
6. Az eService jogosult tervezett technikai szüneteket bevezetni az Ügyfélportál elérhetőségében konfigurációs vagy karbantartási munkák elvégzésének szüksége esetén. Az eService a műszaki szünetről előzetesen értesítést ad azáltal, hogy a megfelelő információt az Ügyfélportálon közzéteszi.
7. Azokban az esetekben, amikor azt informatikai munka elvégzésének sürgős szükségessége vagy a hiba elhárítása indokolja, az eService-nek joga van előzetes értesítés nélkül időszakonként korlátozni az Ügyfélportálhoz való hozzáférést. A hozzáférés a hiba

elhárításához vagy az informatikai munkák elvégzéséhez szükséges ideig lesz korlátozva, és az eService minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy ez az idő a lehető legrövidebb legyen.

8. Az Ügyfélportálon keresztül nyújtott szolgáltatások részeként az eService és a Elfogadó kizárja a Polgári Törvénykönyv 66¹ cikkének 2.§-ában meghatározott információs kötelezettségek alkalmazását.
9. Ha az Elfogadó a Szolgáltatások igénybevétele során az Ügyfélportálon található űrlapon megadja azon személyek személyes adatait, akik közvetlenül nem töltik ki ezt az űrlapot (pl. az Elfogadó értékesítési pontjaiban dolgozó személyek elérhetőségei), akkor az Elfogadó köteles teljesíteni az eService nevében azoktól a személyektől begyűjtött adatokkal kapcsolatos tájékoztatói kötelezettséget, akikre ezek a személyes adatok vonatkoznak, a hatályos jogszabályoknak megfelelően az Elfogadó köteles haladéktalanul átadni ezeknek a személyeknek a személyes adataik kezelésére vonatkozó tájékoztatót, amit az eService a Szerződés létrejöttét követően az Elfogadónak átadott.

§ 2. Műszaki követelmények, kockázatok

1. Az ügyfélportál megtekintéséhez személyi számítógépet (PC) vagy mobil eszközt (okostelefon, táblagép) kell használni, amely hozzáféréssel rendelkezik az internethez, telepítve van rá valamelyik népszerű webböngésző, amely támogatja az általánosan használt technológiákat és szabványokat (PC esetében az ajánlott webböngészők a Microsoft Edge 85-ös vagy újabb verziója, a Mozilla Firefox 81-es vagy újabb verziója, a Google Chrome 85-ös vagy újabb verziói – ajánlott minden esetben a legfrissebb böngészőt használni). A webböngészőnek támogatnia kell a 128 bites kódolást, és engedélyeznie kell az Ügyfélportál és a Javascript sütiket. Az eService nem vállal felelősséget az Ügyfélportál Szolgáltatás helytelen működéséért, ha az Elfogadó nem teljesítette a fenti műszaki feltételeket.
2. Az Ügyfélportálon történő regisztrációhoz (Fiók létrehozása), valamint a Szabályzatban leírt néhány egyéb szolgáltatás használatához aktív elektronikus postafiókkal (e-mail) is rendelkeznie kell.
3. Az SMS-hitelesítéshez olyan eszköz – például mobiltelefon vagy okostelefon – használata szükséges, amely lehetővé teszi SMS-üzenetek fogadását telefonszámmal a lengyel telefonszám-forrásokból.
4. Az eService nem tartozik felelősséggel az Elfogadóval szemben az Ügyfélportál helytelen működéséért, vagy azért, ha az Elfogadó a fenti műszaki feltételek be nem tartása miatt képtelen használni a Szolgáltatásokat.
5. Az Ügyfélportálon a személyes adatok kezelésével és a magánélet védelmével kapcsolatos információkat az alábbi címen elérhető adatvédelmi irányelvek tartalmazzák: ku@hu-eservice.com
6. Az Ügyfélportál használata az Internethez kapcsolódó kockázatokat és fenyegetéseket jelent, például annak lehetőségét, hogy megsértsék a Felhasználó eszközeinek biztonságát a személyes adatok vagy információk illegális megszerzése érdekében, a rosszindulatú szoftverek (pl. kémprogramok, férgek, vírusok) vagy a úgynevezett adathalászat (hamis üzenetek küldése, eredeti üzenetek utánczása, adatszerzés céljából), a Szolgáltatás Felhasználó általi használatával kapcsolatban adatok megszerzése illetéktelen személyek által. Az eService azt javasolja az Elfogadónak és minden Felhasználónak, hogy legyenek óvatosak, és alkalmazzák a megfelelő védelmi intézkedéseket (például vírusirtó programok, tűzfal, a szoftverek frissítése a legújabb verzióra).

§ 3. Illegális tartalom feltöltésének tilalma és egyéb korlátozások

1. Az Ügyfélportál és az azon keresztül nyújtott szolgáltatások használatával kapcsolatban az Elfogadók/Felhasználók által tilos törvényt vagy tisztességet sértő jogellenes tartalmat szolgáltatni, beleértve olyan információkat is, amelyek sértik harmadik felek személyes jogait vagy magánéletüket.
2. Ezenkívül az Elfogadó/Felhasználó nem használhatja az Ügyfélportált és az általa nyújtott szolgáltatásokat a Szabályzattal ellentétes módon, vagy oly módon, hogy megzavarja az eService informatikai rendszerének működését.
3. Az Elfogadó/Felhasználó köteles az Ügyfélportálon elérhető elektronikus űrlapokon aktuális és valós információkat megadni.
4. Az eService jogosult felfüggeszteni a Szolgáltatások nyújtását annak az Elfogadónak/Felhasználónak, aki megsérti a fenti (1)-(3) bekezdéseket. A Szolgáltatások nyújtásának felfüggesztése főként Fiók blokkolásával járhat. A Szolgáltatások nyújtásának felfüggesztése az eService által azonosított jogsértések tisztázásához szükséges időre történik.
5. Az eService az Ügyfélportálon védelmet, például CAPTCHA mechanizmust használhat gépek által kitöltött adatok továbbítása ellen.

§ 4. SMS hitelesítés

1. Amikor a Szabályzat az SMS-hitelesítésre hivatkozik, ez az engedélyezés az alább meghatározott feltételek szerint történik.
2. Az SMS-hitelesítés kódját az eService automatikusan elküldi a képviselő mobiltelefonszámára.

3. Ha egynél több Képviselő jár el az Elfogadó nevében, akkor az SMS-hitelesítéshez mindegyik Képviselőnek meg kell adnia az SMS-kódot, az SMS-hitelesítés az utolsó szükséges kód megadásakor történik meg.
4. Az Elfogadó az SMS-hitelesítést a kódot tartalmazó SMS üzenet eService általi elküldésétől számított 3 órán belül hajthatja végre. A fenti határidő eltelte után a kód lejár, és SMS-hitelesítést nem lehet vele végrehajtani.
5. Az SMS-kód lejárta esetén újabb SMS-t kell generálni a megfelelő funkción keresztül, amely elérhető azon a weboldalon, ahol az SMS-hitelezés történik ("Újraküldés" vagy ezzel egyenértékű nyomógomb).

§ 5. Ügyfélportál

1. Az Ügyfélportált az eService arra használja, hogy szolgáltatásokat nyújtson azon Ügyfelek (Elfogadók) számára, akik Szerződést kötöttek. Az Ügyfélportál különösen azoknak a személyeknek szól, akiket az Elfogadó meghatalmazottként jelöl meg a Szerződés teljesítésével kapcsolatban.
2. Ha az Ügyfélportálon, a Szabályzatban vagy a Szerződésben egy adott Szolgáltatással kapcsolatban másként nem rendelkezik, az eService nem számít fel díjat az Ügyfélportálon keresztül nyújtott szolgáltatásokért.
3. Az Elfogadó köteles az Ügyfélportált a Szabályzatnak megfelelően használni. Az Elfogadó nem használhatja az Ügyfélportált olyan tevékenységekre, amelyek nem kapcsolódnak a Szerződés teljesítéséhez.
4. Ahhoz, hogy az Elfogadó és az általa megjelölt Felhasználók hozzáférhessenek az Ügyfélportálhoz, rendelkezniük kell Fiókkal.
5. Az eService értesíti az Elfogadót az Ügyfél Fiók létrehozásáról a Képviselő e-mail címén, amelyet az alábbi (6). bekezdésben említett Szerződés megkötésével kapcsolatban adtak meg. Az Ügyfélfiók létrehozásáról szóló értesítés tartalmaz egy linket, amely lehetővé teszi az Elfogadó számára az Ügyfélfiók aktiválását és az Ügyfélportálra történő bejelentkezést.
6. Az Ügyfélfiók adminisztrátora, akinek teljes joga van hozzáférni a fiókhoz és kezelni ezt a fiókot, az a Képviselője, akit az Elfogadó a Szerződés megkötésére irányuló kérelemben megjelölt, vagy akit később az Elfogadó az Ügyfélfiók beállításai megváltoztatásával megadott.
7. A Fiókhoz való hozzáférést használó személy által az Ügyfél számláján végzett minden tevékenységet az Elfogadó által végzett tevékenységként kell kezelni.
8. Az első bejelentkezéskor az ügyfélfiókhoz a „HU” betűkkel megelőzött adószámot kell megadni. A Fiókba való első bejelentkezés során az Elfogadó megadja egyéni hozzáférési jelszavát. Biztonsági okokból a Fiók jelszavának alfanumerikusnak kell lennie, és legalább 8 karakterből kell állnia, tartalmaznia kell legalább 1 számot, legalább egy nagybetűt és legalább 1 kisbetűt.
9. Az Elfogadó maga dönti el, hogy kinek teszi lehetővé a hozzáférést az Ügyfélportálhoz és az Ügyfélfiókhoz.
10. Az Elfogadó (az a Képviselő, aki az Ügyfélfiók kezelője) az Ügyfélfiókjának beállításai révén hozzáférési jogokat adhat az Ügyfélportálhoz és ehhez a Fiókhoz az általa megjelölt Felhasználóknak. A Felhasználó Fiókhoz való hozzáféréseinek aktiválása megköveteli az adott felhasználó regisztrációját. A regisztráció részeként egy speciális aktiválási linket küldünk a Felhasználó e-mail címére, és a fenti (8). bekezdés megfelelően alkalmazandó.
11. Minden felhasználónak, mielőtt az Ügyfélportálon hozzáférne a Fiókhoz, el kell olvasnia a Szabályzatot és el kell fogadnia annak rendelkezéseit.
12. Az Ügyfélportál a Szerződés időtartamára az Elfogadó rendelkezésére áll, a fenti (13). bekezdés fenntartásával.
13. Az Ügyfél Fiókja a Portálon a Szerződés időtartama alatt, és – a tranzakciós adatokhoz való hozzáférés szempontjából aktív marad még a felmondásától számított 90 napig.

§ 6. Bejelentkezés a Fiókba

1. Az Ügyfélportálon a Fiókba történő bejelentkezéshez minden alkalommal be kell írni az adószámot HU betűkkel megelőzve (európai uniós formátumban, pl. HU1111111111 vagy HU11111111) és a Felhasználó által beállított hozzáférési jelszót. A bejelentkezési név vagy jelszó három hibás megadása letiltja az Ügyfélportálhoz való hozzáférést. Ebben az esetben a hozzáférés letiltásának feloldásához használja az Ügyfélportálon elérhető "Elfelejtettem a jelszavam/első bejelentkezés" opciót, és saját maga indítsa újra.
2. Biztonsági okokból, ha a Felhasználó meghatározott ideig (10 percig) tétlen, a Fiók automatikusan kijelentkezik.
3. A Fiókhoz való hozzáféréshez szükséges jelszó elvesztése vagy annak illetéktelen személy tudomására jutása esetén a jelszót magának kell megváltoztatnia az Ügyfélportálon elérhető jelszó-visszaállító funkció használatával.

4. A jelszó megváltoztatását vagy a Fiókhöz új jelszó hozzárendelését megelőzően a rendszer kéri a Felhasználó azonosítási adatait, főként az uniós adószámát és az e-mail címét.

§ 7. Biztonsági szabályok az Ügyfélportálon

1. Az Ügyfélportál adatait az eService tárolja a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek és az eService-ben alkalmazandó információbiztonsági irányelveknek megfelelően.
2. Biztonsági okokból az eService fenntartja a jogot, hogy figyelemmel kíséresse az Ügyfélportálon a Felhasználói által végzett összes műveletet. Az Ügyfélportálon bejelentkezett Felhasználó által az Ügyfélfiókkal kapcsolatosan végzett műveleteket regisztrálják a változások történetére vonatkozó, megfelelő könyvjelzőn. Ez különösen vonatkozik a Felhasználó által bevezetett minden egyes adatváltozásra és a megvalósítás idejére.
3. Az Elfogadó és a Felhasználók kötelesek:
 - 3.1. olyan módon használni az Ügyfélportált, amely biztosítja a személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezések betartását;
 - 3.2. megfelelően védeni az Ügyfélportál hozzáférési adatait (bejelentkezés, jelszó).
4. Tilos, hogy a Felhasználó megadja az egyedi hozzáférési adatait az Ügyfélportál Fiókjához harmadik feleknek. Ha a Felhasználó nem tartja be a fenti tilalmat, az eService nem vállal felelősséget a Elfogadó által nem engedélyezett vagy számára nemkívánatos műveletekért, amelyeket az Ügyfélportálon ilyen hozzáférési adatok felhasználásával hajtottak végre. Az Ügyfélportálon a jelen (4). bekezdés megsértésével megadott hozzáférési adatok felhasználásával végzett bármely művelet következményeit az Elfogadó viseli.
5. Az eService nem vállal felelősséget az Ügyfélportál Fiókjához való hozzáférés adatainak az Elfogadó/Felhasználó általi elvesztéséért és ennek következményeiért, valamint az ilyen hozzáférési adatoknak az Elfogadó/Felhasználó általi, illetéktelen harmadik feleknek történő megadásáért, ha az ilyen hozzáférésre az Elfogadó/Felhasználó mulasztása vagy gondatlansága következtében, vagy az eService-n kívül eső egyéb okokból került sor, különösen abban az esetben, ha:
 - 5.1. az Elfogadó, alkalmazottja vagy munkatársa nem megfelelően védi az Ügyfélportálon található Fiókhöz való hozzáférési adatokat;
 - 5.2. elloppják a hozzáférési adatokat az Ügyfélportálon található Fiókhöz.
6. Ha az eService olyan szabálytalanságokat észlel, amelyek a Felhasználónak az Ügyfélportálon található Fiókhöz való hozzáférési adatok harmadik fél részére történő megadásával kapcsolatosak, ami ellentétes a Szabályzat rendelkezéseivel, akkor az eService jogosult az Ügyfélportálon blokkolni a Felhasználó hozzáférést a Fiókhöz. Az eService erről a tényről haladéktalanul értesíti az Elfogadót.
7. Az eService-nek joga van előzetes értesítés nélkül blokkolni az Elfogadó hozzáférést az Ügyfélportálhoz, ha az eService úgy ítéli meg, hogy az Elfogadó vagy az általa felhatalmazott Felhasználó az ebben a szakaszban meghatározott feltételekkel ellentétesen használja az Ügyfélportált, így veszélyt hoz azzal, hogy lehetővé teszi az Ügyfélportálhoz való hozzáférést illetéktelen harmadik felek számára. A hozzáférési blokkolása az ügy kivizsgálásához szükséges ideig tart.

§ 8. Az Ügyfélportál funkciói

1. Az alábbi (3). bekezdésre figyelemmel az Ügyfélportálon a Fiókba való bejelentkezés után az Elfogadó/Felhasználó a következő funkciókat használhatja:
 - 1.1. ADATOK – lehetővé teszi az Elfogadó adatainak (különösen a cég és elérhetőségei) megismerését és szerkesztését (frissítését), azzal a feltétellel, hogy a Képviselők cseréjére vonatkozó utasítást az eService címére kell irányítani, a változásokat megerősítő dokumentumokkal együtt;
 - 1.2. TERMINÁLOK – a kereskedő üzletébe telepített POS terminálokról szóló információk megismerésének lehetővé tétele (különös tekintettel a POS terminálok helyére és műszaki adataira);
 - 1.3. TRANZAKCIÓK – lehetővé teszi az Elfogadónál végrehajtott fizetési tranzakciók részletes információinak megtekintését, azok státuszával és POS terminál megjelölésével, amelyen ezeket a tranzakciókat végrehajtották, valamint egy adott időszak tranzakciói megjelenítésének lehetőségét; Ez a funkció lehetővé teszi különösen az Interchange rendelet 12. cikkéből következő információk tárolását és azok elérését. E funkció használatának szabályait a Szabályzat 9. §-a tartalmazza;
 - 1.4. BEJELENTÉSEK – lehetővé teszi az Ügyfélportálon keresztül az eService-nek küldött utasítások állapotának megtekintését;
 - 1.5. UTASÍTÁSOK – a kereskedő és az eService együttműködésének megkönnyítését célzó információk megtekintésének lehetővé tétele;
 - 1.6. PÉNZÜGYI ADATOK – az elektronikus számlákhoz és a Szerződéssel kapcsolatos egyéb pénzügyi dokumentumokhoz való hozzáférés lehetővé tétele;

- 1.7. VÁLTOZÁSOK TÖRTÉNETE – lehetővé teszi a Felhasználó által az adott Fiókra vonatkozóan bevezetett változások és azok végrehajtási időpontjának megtekintését;
 - 1.8. FELHASZNÁLÓK KEZELÉS – lehetővé teszi az Elfogadó (az Ügyfélfiókhoz adminisztrátori jogosultsággal rendelkező Képviselő) számára, hogy az Ügyfélportál keretében önállóan hozza létre, blokkolja és szerkessze a hozzáférési jogosultságokat más, az Elfogadó (Képviselő) által ehhez az Ügyfélfiókhoz rendelt többi Felhasználó számára.
2. Az Ügyfélportál megengedi a Felhasználók számára egy olyan eszköz használatát is, amely lehetővé teszi bejelentések küldését az eService-nek, valamint üzenetek fogadását, olvasását és tárolását.
 3. Az Ügyfélportálon az Ügyfélfiókhoz rendelt egyedi Felhasználók számára elérhető funkciók köre attól függ, milyen engedélyeket adott Felhasználónak az Elfogadó (a Fiókhoz adminisztrátori jogokkal rendelkező Képviselője).
 4. Az Ügyfélportál funkcióinak használata az Ügyfélportál webhelyein a Felhasználó számára megjelenített információk és utasítások szerint történik.
 5. Az Ügyfélportál funkcionalitásának részeként végrehajtott egyes tevékenységek és utasítások SMS-hitelesítést igényelnek. Ez főként az Elfogadó bankszámlája adatainak a módosítására vonatkozik.
 6. Az eService jogosult az Ügyfélportálon elérhető funkciókat bármikor bővíteni, megváltoztatni, azokhoz hozzáadni és azokból törölni a Szabályzat módosítása nélkül.
 7. A fenti (7). bekezdésben említett módosításokhoz szükség lehet arra, hogy az Elfogadó/Felhasználó a Szabályzatban előírtakon kívül további műszaki követelményeket teljesítsen, de ezek a követelmények nem fognak eltérni a piacon általánosan alkalmazott szabványoktól és megoldásoktól. Az ilyen további technikai követelményekről az eService előzetesen értesítést küld az Ügyfélportálon keresztül. Ha az Elfogadó/Felhasználó nem teljesíti az ilyen követelményeket, előfordulhat, hogy nem fér hozzá az Ügyfélportál bizonyos funkcióihoz.

§ 9. Pénzügyi és ügyleti adatok

1. Az eService az Ügyfélportálon keresztül lehetővé teszi a regisztrált Elfogadó számára, hogy hozzáférjen:
 - 1.1. számlák és egyéb, a Szerződésekhez kapcsolódó pénzügyi dokumentumokhoz;
 - 1.2. a folyamatban lévő együttműködésből származó egyéb adatokhoz, részletes vagy összesített formában (az Elfogadó kérésére);
 - 1.3. az Interchange rendelet 12. cikkéből következő tranzakciós adatokhoz (információk a kedvezményezett számára a kártya alapján végrehajtott egyes egyedi fizetési műveletekről).
2. A szolgáltatást, amelyről a fenti (1). bekezdés 1.2 pontjában említett szolgáltatást az eService fizetés ellenében nyújtja. Az Elfogadó vállalja a vonatkozó Szerződésben feltüntetett díjak megfizetését.
3. A Szerződés megkötésével az Elfogadó vállalja, hogy a Számlához és a Szerződéshez kapcsolódó egyéb pénzügyi dokumentumok elektronikus változatban kerülnek kézbesítésre azáltal, hogy elérhetővé teszik azokat az Ügyfélportálon (azzal a lehetőséggel, hogy egy általánosan használt formátumban letölthetik őket).
4. Az Elfogadó a Szerződés megkötésével elfogadja, hogy az információk, amelyekről az Interchange rendelet 12. cikkében szó van, márkák, alkalmazások, fizetési eszköz kategóriák és az adott ügyletre alkalmazandó bankközi díjak mértéke szerint összesítve legyenek megadva, ezen rendelet 12. cikk (1). bekezdés második albekezdésének megfelelően.
5. Az Ügyfélportál lehetővé teszi az Elfogadó számára a 12. cikk (1). bekezdéséből származó tranzakciós adatok tárolását és változatlan formában történő visszakeresését.
6. A fenti 1.3 pont (1). bekezdésben említett tranzakciós adatok adott tranzakció végrehajtásának dátumától számított 90 napig lesznek elérhetőek az Ügyfélportálon.

§ 10. Reklamációk

1. A Szabályzatban említett, elektronikus úton nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációt az eService-hez lehet benyújtani:
 - 1.1. telefonon (a telefonszám az eService www.eservice.pl honlapján van megadva);
 - 1.2. írásban vagy szóban, az eService székhelyének irodájában, a Szabályzat 1. §-ának (1). bekezdésében feltüntetett címen;
 - 1.3. az eService székhelyének a Szabályzat 1. §-ának (1). bekezdésében megadott címére küldött levélben;
 - 1.4. az alábbi e-mail címre küldött elektronikus levélben: ku@hu-eservice.com
2. A reklamációnak tartalmaznia kell legalább a panaszt benyújtó személyt vagy szervezetet azonosító adatokat, a panasz okát és a követelés tartalmát. A reklamáció benyújtásának módjától függően a reklamációra a következő kapcsolattartó csatornákon lehet választ adni:

- 2.1. telefonon - ha a reklamációt telefonon nyújtották be, és a reklamációt benyújtó nem kérte, hogy más módon tájékoztassák
 - 2.2. e-mailben - a válasz megküldése a reklamációban megadott e-mail címre történik;
 - 2.3. levélben - a választ megküldése írásban történik, a reklamációt benyújtó személy vagy szervezet címére
3. A fent említett reklamációkat azonnal elbírálják, és a reklamációra a választ legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül meg kell adni. A fizetési szolgáltatásokról szóló 2011. augusztus 19-i törvény szerinti jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatos reklamáció esetén (a pénzforgalmi szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó panasz) – legkésőbb annak kézhezvételétől számított 15 munkanapon belül. Különösen bonyolult esetekben, amelyek lehetetlenné teszik a reklamáció elbírálását és megválaszolását a fenti határidőn belül, a határidő meghosszabbítható, de legfeljebb a reklamáció beérkezésének napjától számított 60 napra, a fizetési szolgáltatásokról szóló, 2011. augusztus 19-i törvény szerinti jogokkal és kötelezettségekkel kapcsolatos reklamáció esetén pedig (a pénzforgalmi szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó panasz) - legfeljebb reklamáció kézhezvételétől számított 35 munkanapra. A panaszt benyújtó személyt tájékoztatni kell a késelem okairól, azokról a körülményekről, amelyek meghatározása szükséges az ügy elbírálásához, valamint a panasz elbírálásának és megválaszolásának várható időpontjáról. Az Elfogadó és az eService között a Szabályzatban említett, elektronikus úton nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos viták rendezésére illetékes bíróság az eService székhelye szerinti illetékes bíróság.
4. Az Elfogadóval kötött megfelelő Szerződés meghatározza a Szerződés teljesítésére vonatkozó reklamációk elbírálásának dátumát és eljárását.

§ 11. Záró rendelkezések

1. Az eService fontos okokból jogosult a Szabályzat módosítására, különösen az alábbiak szerint:
 - 1.1. a Szabályzat tartalmának a Szolgáltatásokra vonatkozó vagy a Szabályzatot közvetlenül érintő jogszabályi rendelkezésekhez történő hozzáigazításának szükségessége;
 - 1.2. az eService működése hozzáigazításának szükségessége egy illetékes hatóság ajánlásaihoz, végzéseire, döntéseire, határozataihoz vagy a Szolgáltatásokkal kapcsolatos bírósági határozathoz;
 - 1.3. az Ügyfélportál funkcionalitásának bővítése vagy módosítása;
 - 1.4. új szolgáltatások bevezetése, a nyújtott szolgáltatások körének vagy jellegének megváltoztatása;
 - 1.5. a Szolgáltatások használatával kapcsolatos műszaki követelmények változása;
 - 1.6. a Szabályzatban megjelölt szervezetek adatainak (pl. cím) megváltozása;
 - 1.7. az elektronikus címek megváltozása, ideértve a Szabályzatban szereplő hivatkozásokat (linkeket);
2. A Szabályzat megváltozásáról az eService úgy tájékoztat, hogy az Ügyfélportálon közzéteszi a vonatkozó információkat, a módosított Szabályzat tartalmával, valamint a módosítás hatálybalépésének dátumával együtt.
3. Az Ügyfélportálon regisztrált Elfogadókat a Szabályzat módosításáról az Ügyfélportálon küldött üzenettel is értesítik, legalább 5 munkanappal a Szabályzat módosításának hatálybalépése előtt. A módosított Szabályzat kötelező a regisztrált Elfogadó számára, aki a Szabályzat módosításainak hatálybalépését megelőzően nem nyújtott be kérelmet az Ügyfélfiókja törlésére (a Számlakezelési szerződés felmondása az Elfogadó részéről). Az ilyen kérelmet írásban vagy e-mailben kell eljuttatni az eService címére: ku@hu-eservice.com
4. A Szabályzatra a Lengyel Köztársaság általánosan hatályos törvényei vonatkoznak.
5. A Szabályzat ingyenesen elérhető elektronikus formában az Ügyfélportálon oly módon, hogy bármikor elolvasható legyen annak tartalma, és le lehessen tölteni a Szabályzatot (PDF formátumban is).