

Regulamin Płatności OpenApp Pay

obowiązuje od dnia 16.09.2026

openapp

1. Wprowadzenie

Po zapoznaniu się z tym Regulaminem będziesz wiedzieć:

- czego Użytkownik może oczekiwać od OpenApp,
- w jaki sposób będą rozwiązywane problemy i spory.

Regulamin opisuje zasady korzystania z usługi OpenApp Pay, która umożliwia zapłatę Kwoty Rachunku u Partnera po zeskanowaniu Kodu QR, bez konieczności instalowania Aplikacji OpenApp.

2. Dostawca usług

Podmiotem świadczącym Usługę jest:

OpenApp Pay Sp. z o.o. zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie (KRS: 0000842899; NIP: 9512501827), ul. Grzybowska 62, 00-844 Warszawa (dalej jako: „OpenApp” lub „Spółka”).

Spółka jest krajową instytucją płatniczą („KIP”), wpisaną do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP65/2026. Instytucją sprawującą nadzór nad działalnością OpenApp w zakresie świadczenia usług płatniczych jest Komisja Nadzoru Finansowego.

3. Używane definicje

Poniżej znajduje się lista pojęć, które mają określone znaczenie, zaś ich znajomość ułatwi zrozumienie całego dokumentu:

Partner	przedsiębiorca oferujący Użytkownikowi towary, usługi, treści cyfrowe lub inne świadczenia, za które zapłata może zostać dokonana za pośrednictwem Serwisu
Aplikacja	aplikacja mobilna OpenApp, instalowana na telefonie komórkowym, w której Obsługa posiada Konto Użytkownika.
Autoryzacja	zgoda Użytkownika na wykonanie Płatności udzielona zgodnie z zasadami wybranej Metody Płatności
BOK	biuro obsługi klienta
Obsługa	osoba wskazana OpenApp przez Partnera jako Odbiorca Napiwku, posiadająca Konto Użytkownika w Aplikacji.
Kod QR	kod graficzny, którego zeskanowanie umożliwia otwarcie Serwisu
Konto Użytkownika	indywidualne konto w Aplikacji OpenApp, utworzone i prowadzone na zasadach określonych w Regulaminie OpenApp Pay dotyczącym Aplikacji OpenApp
Kwota Napiwku	kwota Napiwku wybrana przez Użytkownika i wyświetlona w Serwisie przed Autoryzacją

Kwota Rachunku	łączna należność Użytkownika wobec Partnera wynikająca z Rachunku, bez Kwoty Napiwku
Metoda Płatności	metoda udostępniona Użytkownikowi w Serwisie, w szczególności BLIK lub płatność kartą z wykorzystaniem Apple Pay lub GPay.
Napiwek	dobrowolna kwota wybrana przez Użytkownika, przekazywana wskazanej osobie z Obsługi lub Partnerowi
Odbiorca Napiwku	Obsługa lub Partner, którego dane są widoczne w Serwisie przed Autoryzacją.
Płatność	operacja dokonywana w ramach Serwisu, obejmująca transakcję płatniczą dotyczącą Kwoty Rachunku oraz, jeżeli Użytkownik wybrał Napiwek, odrębną transakcję płatniczą dotyczącą Kwoty Napiwku.
Potwierdzenie Płatności	dokument w formacie PDF udostępniany Użytkownikowi do pobrania po zakończeniu Płatności, zawierający informacje dotyczące Płatności, w tym jej status.
Rachunek	informacja o należności Użytkownika wobec Partnera, obejmująca towary, usługi, treści cyfrowe lub inne świadczenia oraz ich ceny, przekazana OpenApp przez system Partnera.
Regulamin	ten regulamin.
Reklamacja	zgłoszenie skierowane do OpenApp, dotyczące Usługi, działania Serwisu lub Płatności
Serwis	serwis internetowy OpenApp Pay otwierany po zeskanowaniu Kodu QR, który umożliwia sprawdzenie Rachunku, wybranie Napiwku i dokonanie Płatności.
Umowa	umowa o jednorazowe wykonanie Usługi, zawierana pomiędzy OpenApp a Użytkownikiem na zasadach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z informacjami wyświetlanymi w Serwisie przed Autoryzacją. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania Autoryzacji.
Użytkownik	osoba fizyczna korzystająca z Serwisu, uprawniona do posługiwania się wybraną Metodą Płatności oraz do zawarcia Umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa
Usługa	jednorazowa usługa płatnicza świadczona przez OpenApp na rzecz Użytkownika zgodnie z Regulaminem.
Zlecenie Płatnicze	oświadczenie Użytkownika skierowane do OpenApp zawierające polecenie wykonania jednej lub więcej transakcji płatniczych składających się na Płatność.

4. Usługa

- a. Usługa umożliwia płatność za Kwotę Rachunku z wykorzystaniem Kodu QR dostępnego w lokalu Partnera.
- b. W ramach Usługi, Użytkownik może:
 - sprawdzić wyświetlone dane: Partnera, Rachunku, Odbiorcy Napiwku oraz Kwoty Rachunku
 - wybrać i zmienić Kwotę Napiwku;
 - zawnioskować o wystawienie faktury;
 - wybrać jedną z Metod Płatności dostępnych w Serwisie.
- c. Korzystanie z usługi jest bezpłatne.

Umowa dotycząca towarów, usług, treści cyfrowych lub innych świadczeń objętych Rachunkiem jest zawierana bezpośrednio pomiędzy Użytkownikiem a Partnerem. OpenApp nie jest dostawcą tych świadczeń.

5. Napiwek

- a. Napiwek jest dobrowolny.
- b. Odbiorcą Napiwku może być:
 - i. Obsługa, której dane zostały przekazane przez Partnera do OpenApp i jest użytkownikiem Aplikacji OpenApp
 - ii. Partner, jeżeli żadne dane osoby z Obsługi nie zostaną przekazane do OpenApp
- c. Po dokonaniu Autoryzacji Odbiorca Napiwku nie może zostać zmieniony.
- d. Prawidłowo autoryzowany Napiwek nie podlega zwrotowi, w szczególności w przypadku późniejszej zmiany decyzji Użytkownika, niezadowolenia z obsługi, reklamacji dotyczącej produktów lub usług Partnera ani pełnego lub częściowego zwrotu Kwoty Rachunku. Postanowienie to nie wyłącza obowiązku zwrotu środków w przypadkach wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności dotyczących nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej.

6. Zobowiązania naszych Użytkowników i zasady bezpieczeństwa:

- a. Korzystanie z Usługi jest możliwe tak długo jak Użytkownik przestrzega zasad określonych w tym Regulaminie i nie działa na szkodę OpenApp, w szczególności: nie próbuje łamać zabezpieczeń systemów informatycznych, działa zgodnie z prawem.
- b. Przed dokonaniem Autoryzacji Użytkownik powinien sprawdzić dane Partnera wyświetlane w Serwisie, pozycję Rachunku, Kwotę Rachunku, łączną kwotę do zapłaty oraz, jeżeli wybrał Napiwek, Kwotę Napiwku i Odbiorcę Napiwku. Jeżeli wyświetlone dane są nieprawidłowe lub budzą wątpliwości, Użytkownik powinien wstrzymać się z dokonaniem Autoryzacji i skontaktować się z obsługą Partnera w celu wyjaśnienia lub poprawienia Rachunku.
- c. Użytkownik zobowiązuje się do:
 - i. korzystania z Metody Płatności, z której Użytkownik jest uprawniony korzystać;
 - ii. nieudostępniania kodu BLIK, danych karty i danych uwierzytelniających.
- d. Nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane transakcje płatnicze należy zgłaszać niezwłocznie do BOK w formie elektronicznej pod adresem: kontakt@open-app.com
- e. Wszelkie problemy techniczne związane z funkcjonowaniem Serwisu należy zgłaszać do BOK w formie elektronicznej pod adresem: kontakt@open-app.com.

7. Dostępność Usługi

- a. OpenApp ma prawo dokonywać niezbędnych przerw w dostępie do Usługi w związku z prowadzonymi pracami modernizacyjnymi. OpenApp dokłada wszelkich starań, aby przerwy, o których mowa wyżej, były jak najkrótsze i najmniej uciążliwe dla Użytkownika.
 - b. Jeżeli skorzystanie z Serwisu nie jest możliwe, Użytkownik powinien uzgodnić z Partnerem inny sposób zapłaty.
8. Relacje między Użytkownikami a Partnerami
- a. Umowy pomiędzy Użytkownikiem a Partnerem są odrębne od Umowy zawieranej z OpenApp.
 - b. OpenApp nie jest stroną takich umów i nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte ich wykonanie przez Partnerów.
 - c. Partner odpowiada w szczególności za prawidłowe przypisanie Kodu QR do właściwego stolika, zamówienia lub Rachunku, prawidłowość i aktualność danych przekazywanych OpenApp przez system Partnera, w tym danych Rachunku i Odbiorcy Napiwku, a także opis i cenę objętych nim towarów, usług lub innych świadczeń, wykonanie umowy zawartej z Użytkownikiem, wystawienie i przekazanie faktury oraz rozpatrywanie reklamacji dotyczących tych świadczeń.
 - d. OpenApp nie ma możliwości samodzielnej zmiany ani zamknięcia Rachunku w systemie Partnera.
 - e. OpenApp odpowiada za działanie Usługi.
9. Realizacja Płatności:
- a. Przed dokonaniem Autoryzacji Użytkownikowi wyświetlane są co najmniej: Partner, Kwota Rachunku, a w przypadku wyboru Napiwku również Kwota Napiwku i Odbiorca Napiwku, a także łączna kwota do zapłaty.
 - b. Jeżeli Użytkownik wybrał Napiwek, Płatność obejmuje dwie odrębne transakcje płatnicze: transakcję dotyczącą Kwoty Rachunku oraz transakcję dotyczącą Kwoty Napiwku..
 - c. Warunkiem dokonania Płatności jest posiadanie środków wystarczających do pokrycia wszystkich transakcji płatniczych składających się na Płatność oraz spełnienie wymagań właściwych dla wybranej Metody Płatności.
 - d. W celu dokonania Płatności Użytkownik dokonuje Autoryzacji zgodnie z zasadami wybranej Metody Płatności. Autoryzacja może wymagać silnego uwierzytelnienia Użytkownika.
 - e. Dokonując Autoryzacji, Użytkownik wyraża zgodę na wykonanie transakcji płatniczych obejmujących kwoty i odbiorców wyświetlonych w Serwisie bezpośrednio przed Autoryzacją. Jeżeli Użytkownik wybrał Napiwek, Autoryzacja obejmuje zarówno transakcję dotyczącą Kwoty Rachunku, jak i transakcję dotyczącą Kwoty Napiwku.
 - f. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania Autoryzacji. Zlecenie Płatnicze uznaje się za otrzymane przez OpenApp z chwilą otrzymania przez OpenApp informacji o prawidłowej Autoryzacji.
 - g. Płatność jest dokonywana niezwłocznie po autoryzacji. Płatność może uzyskać status:

- i. “Zaakceptowana” - jeżeli wszystkie transakcje płatnicze składające się na Płatność zostały prawidłowo wykonane;
 - ii. “Odrzucona” - jeżeli Płatność nie została wykonana.
- h. W przypadku Płatności Odrzuconej Kwota Rachunku nie zostaje zapłacona, a Użytkownik może powrócić do Serwisu i ponowić próbę zapłaty. OpenApp nie ponawia Płatności automatycznie.
- i. OpenApp może odmówić wykonania Płatności w szczególności, jeżeli:
 - i. Autoryzacja nie została dokonana prawidłowo;
 - ii. zachodzi uzasadnione podejrzenie oszustwa, naruszenia bezpieczeństwa lub nieuprawnionego użycia Metody Płatności;
 - iii. wykonanie Płatności byłoby sprzeczne z przepisami prawa, w tym dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy lub sankcji;
 - iv. wykonanie Płatności nie jest możliwe z przyczyn technicznych.
- j. W przypadku odmowy OpenApp informuje Użytkownika o odmowie, a jeżeli jest to możliwe i dopuszczalne prawnie - również o jej przyczynie oraz sposobie usunięcia błędów, które spowodowały odmowę.
- k. Po nadaniu Płatności jednego z ostatecznych statusów wskazanych w lit. g, OpenApp wyświetla Użytkownikowi podsumowanie Płatności oraz umożliwia jego pobranie. Potwierdzenie Płatności zawiera ostateczny status Płatności i może zostać pobrane do chwili zamknięcia ekranu podsumowania. Po jego zamknięciu Użytkownik może zwrócić się do BOK o udostępnienie Potwierdzenia Płatności.
- l. Po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego Użytkownik nie może go odwołać, z zastrzeżeniem przypadków, w których prawo do odwołania lub zwrotu środków wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

10. Zwrot Kwoty Rachunku

- a. Decyzje o zwrocie całości lub części Kwoty Rachunku należą do Partnera.
- b. OpenApp zleca zwrot Kwoty Rachunku nie później niż w terminie 14 dni roboczych od otrzymania prawidłowej dyspozycji Partnera albo w innych przypadkach wymaganych przepisami prawa.
- c. Zwrot Kwoty Rachunku jest dokonywany przy użyciu Metody Płatności wykorzystanej przez Użytkownika do wykonania Płatności, chyba że jest to niemożliwe z przyczyn technicznych lub prawnych.

11. Reklamacje dotyczące Płatności

- a. Użytkownik może złożyć Reklamację dotyczącą Usługi lub Płatności.
- b. Użytkownik powinien zgłosić OpenApp nieautoryzowaną, niewykonaną lub nienależycie wykonaną transakcję płatniczą niezwłocznie, nie później niż w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo dnia, w którym transakcja miała zostać wykonana. Upływ tego terminu może skutkować wygaśnięciem roszczeń Użytkownika dotyczących takiej transakcji, na zasadach określonych w przepisach prawa.
- c. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane: dane Użytkownika umożliwiające udzielenie odpowiedzi, identyfikator Płatności,

datę i kwotę oraz opis zdarzenia. OpenApp zastrzega prawo do poproszenia o dodatkowe informacje, dotyczące reklamowanej Płatności.

- d. Użytkownik może zgłosić reklamację:
- na piśmie w postaci papierowej - wysyłając pismo na adres firmy OpenApp: ul. Grzybowska 62, 00-844 Warszawa albo osobiście w siedzibie OpenApp
 - ustnie (telefonicznie) za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta dzwoniąc na nr 661 832 579
 - na piśmie w postaci elektronicznej – wysyłając e-maila na adres kontakt@open-app.com lub na adres do doręczeń elektronicznych OpenApp wpisany do bazy adresów elektronicznych albo za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.open-app.com.
- e. OpenApp udziela odpowiedzi na Reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanym przypadku uniemożliwiającym udzielenie odpowiedzi w tym terminie OpenApp informuje Użytkownika o przyczynie opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, nie dłuższym niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji.
- i. Dla reklamacji elektronicznej odpowiedź udzielana jest w postaci elektronicznej, chyba że klient zażąda papierowej;
 - ii. Dla reklamacji papierowej odpowiedź udzielana jest w wersji papierowej, chyba że klient zażąda elektronicznej;
 - iii. Dla reklamacji ustnej odpowiedź udzielana jest w formie papierowej albo elektronicznej, zgodnie z wnioskiem klienta.
- f. Użytkownik będący osobą fizyczną może zwrócić się o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, na zasadach określonych na stronie www.rf.gov.pl. Użytkownik będący konsumentem może również skorzystać z pomocy właściwego miejscowo miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów.

12. Reklamacje dotyczące Partnera

Reklamacje dotyczące towarów, usług, treści cyfrowych lub innych świadczeń Partnera, w szczególności ich jakości, zgodności z umową lub prawidłowości wykonania, a także treści Rachunku, jego aktualności oraz przypisania Kodu QR do właściwego stolika, zamówienia lub Rachunku, powinny być kierowane do Partnera.

13. Regulamin

- a. Regulamin jest udostępniany Użytkownikowi przed Autoryzacją pod aktywnym linkiem w formacie umożliwiającym jego pobranie i zapisanie.
- b. Warunkiem dokonania Autoryzacji jest potwierdzenie przez Użytkownika, że zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego treść.
- c. Do Umowy i Płatności stosuje się wersję Regulaminu udostępnioną Użytkownikowi przed Autoryzacją. Późniejsza zmiana Regulaminu nie wpływa na Umowy wcześniej autoryzowane.

- d. Aktualna oraz wcześniejsze wersje Regulaminu, wraz z datami ich obowiązywania, są dostępne na stronie internetowej OpenApp.

14. Zawarcie Umowy i odstąpienie

- a. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania Autoryzacji.
- b. Do chwili dokonania Autoryzacji Użytkownik może zrezygnować z dokonania Płatności.
- c. Użytkownik żąda rozpoczęcia wykonywania Usługi niezwłocznie po dokonaniu Autoryzacji. Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje po całkowitym wykonaniu Usługi na żądanie Użytkownika.

15. Prawa własności intelektualnej

Serwis, jego oprogramowanie, układ, elementy graficzne oraz oznaczenia OpenApp są chronione na podstawie przepisów prawa własności intelektualnej. Prawa do tych elementów przysługują OpenApp lub odpowiednim podmiotom trzecim. Korzystanie z Serwisu nie powoduje przeniesienia na Użytkownika żadnych praw do tych elementów. Użytkownik może korzystać z Serwisu wyłącznie w zakresie niezbędnym do skorzystania z Usługi.

16. Postanowienia końcowe

- a. Na wniosek Użytkownika OpenApp udostępnia mu informacje dotyczące wykonanych Płatności, w tym potwierdzenie Płatności, na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
- b. Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Użytkownikiem a OpenApp jest prawo polskie.
- c. Wszelkie spory wynikające z Umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa..
- d. Umowa jest zawierana w języku polskim. Podstawowym językiem wykorzystywanym w ramach świadczenia usług w ramach Umowy, w tym w ramach kontaktu pomiędzy Użytkownikiem a OpenApp, jest język polski.