

Regulamin strony internetowej OpenApp Pay

obowiązuje od dnia 16.09.2026

1. Informacje ogólne

- a. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania ze strony internetowej OpenApp Pay dostępnej pod adresem www.open-app.com, w tym zasady korzystania z udostępnionego na niej formularza kontaktowego.
- b. Strona internetowa ma charakter informacyjny. Za jej pośrednictwem OpenApp Pay przedstawia informacje o swojej działalności, marce, produktach i usługach.
- c. Formularz kontaktowy umożliwia:
 - i. przesyłanie pytań, opinii i uwag dotyczących OpenApp Pay;
 - ii. zgłaszanie problemów dotyczących działania Strony internetowej;
 - iii. składanie reklamacji dotyczących Strony internetowej, Aplikacji OpenApp, Serwisu OpenApp oraz usług płatniczych świadczonych przez OpenApp Pay.
- d. Regulamin nie określa zasad korzystania z Aplikacji OpenApp, Serwisu OpenApp ani usług płatniczych. Zasady świadczenia tych usług, w tym właściwe dla nich procedury reklamacyjne, określają odrębne regulaminy udostępniane użytkownikom przed rozpoczęciem korzystania z danej usługi.
- e. Regulamin jest udostępniony na Stronie internetowej w formie umożliwiającej jego zapoznanie się z jego treścią.

2. Dostawca usług

- a. Podmiotem prowadzącym Stronę internetową i świadczącym usługi opisane w Regulaminie jest:

OpenApp Pay Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 62, 00-844 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000842899, NIP 9512501827, REGON 386124823, o kapitale zakładowym w wysokości 2 000 000 zł, dalej jako „OpenApp”.
- b. OpenApp jest krajową instytucją płatniczą wpisaną do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, pod numerem IP65/2026.
- c. Nadzór nad działalnością OpenApp w zakresie świadczenia usług płatniczych sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
- d. Z OpenApp można skontaktować się:
 - i. pocztą elektroniczną pod adresem: kontakt@open-app.com;
 - ii. telefonicznie pod numerem: 661 832 579;
 - iii. pisemnie pod adresem: OpenApp Pay Sp. z o.o., ul. Grzybowska 62, 00-844 Warszawa;

- iv. za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na Stronie internetowej.

3. Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

Aplikacja OpenApp – aplikację mobilną OpenApp, której zasady działania i korzystania określa odrębny regulamin;

Formularz kontaktowy – formularz udostępniony na Stronie internetowej, umożliwiający przesłanie wiadomości lub złożenie reklamacji;

Polityka prywatności – dokument opisujący zasady przetwarzania danych osobowych osób korzystających ze Strony internetowej, w tym osób korzystających z Formularza kontaktowego;

Regulamin – niniejszy Regulamin Strony internetowej OpenApp Pay;

Serwis OpenApp – serwis internetowy OpenApp umożliwiający korzystanie z określonych usług OpenApp bez konieczności instalowania Aplikacji OpenApp, którego zasady działania i korzystania określa odrębny regulamin;

Strona internetowa – strona internetowa dostępna pod adresem www.open-app.com;

Usługi – usługi świadczone drogą elektroniczną przez OpenApp za pośrednictwem Strony internetowej, opisane w pkt 4 Regulaminu;

Użytkownik – każda osoba korzystającą ze Strony internetowej lub Formularza kontaktowego.

4. Zakres i zasady świadczenia Usług

- a. Za pośrednictwem Strony internetowej OpenApp świadczy nieodpłatnie następujące Usługi:
 - i. udostępnianie treści i informacji dotyczących OpenApp, jej działalności, produktów i usług;
 - ii. udostępnianie Formularza kontaktowego.
- b. Informacje dotyczące produktów i usług prezentowane na Stronie internetowej mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty w

rozumieniu Kodeksu cywilnego, chyba że w określonej informacji wyraźnie wskazano inaczej.

- c. Umowa o świadczenie Usługi polegającej na udostępnianiu treści zostaje zawarta z chwilą otwarcia Strony internetowej przez Użytkownika i ulega rozwiązaniu z chwilą opuszczenia Strony internetowej.
- d. Umowa o świadczenie Usługi polegającej na udostępnieniu Formularza kontaktowego zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z Formularza kontaktowego i ulega rozwiązaniu:
 - i. z chwilą rezygnacji z wystania formularza; albo
 - ii. po przesłaniu zgłoszenia i zakończeniu jego obsługi przez OpenApp.
- e. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie ze Strony internetowej oraz zrezygnować z wystania Formularza kontaktowego.
- f. Korzystanie ze Strony internetowej nie wymaga utworzenia konta ani instalowania Aplikacji OpenApp.
- g. Korzystanie z poszczególnych produktów lub usług prezentowanych na Stronie internetowej może podlegać odrębnym regulaminom. W takim przypadku Użytkownik zostanie poinformowany o właściwym regulaminie przed rozpoczęciem korzystania z danej usługi.

5. Wymagania techniczne

- a. Do korzystania ze Strony internetowej niezbędne są:
 - i. urządzenie z dostępem do Internetu;
 - ii. aktualna przeglądarka internetowa obsługująca standard HTML5;
 - iii. włączona obsługa JavaScript, jeżeli jest wymagana do działania określonego elementu Strony internetowej lub Formularza kontaktowego.
- b. Do otrzymania odpowiedzi pocztą elektroniczną niezbędne jest posiadanie aktywnego adresu e-mail.
- c. OpenApp dokłada starań, aby Strona internetowa była dostępna w sposób ciągły i działała prawidłowo. Dostęp do Strony internetowej może jednak zostać czasowo ograniczony, w szczególności z powodu prac technicznych, konserwacyjnych, awarii, zagrożeń bezpieczeństwa albo okoliczności niezależnych od OpenApp.
- d. Użytkownik powinien korzystać z aktualnego oprogramowania oraz odpowiednich zabezpieczeń urządzenia, za pomocą którego uzyskuje dostęp do Strony internetowej.

6. Zasady korzystania ze Strony internetowej

- a. Użytkownik jest zobowiązany korzystać ze Strony internetowej zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami Regulaminu.

- b. Użytkownik nie może:
 - i. dostarczać za pośrednictwem Strony internetowej treści o charakterze bezprawnym;
 - ii. naruszać praw osób trzecich, w tym ich dóbr osobistych, praw własności intelektualnej lub prawa do ochrony danych osobowych;
 - iii. podejmować próbę uzyskania nieuprawnionego dostępu do Strony internetowej, systemów informatycznych OpenApp lub danych innych osób;
 - iv. zakłócać działania Strony internetowej, w szczególności przez przesyłanie złośliwego oprogramowania, automatycznych zapytań lub treści mogących zakłócić działanie systemów informatycznych;
 - v. wykorzystywać Formularz kontaktowy do przesyłania niezamówionych informacji handlowych lub treści niezwiązanych z jego przeznaczeniem.
- c. Użytkownik korzystający z Formularza kontaktowego powinien podawać prawdziwe informacje i niewprowadzające w błąd.
- d. Użytkownik nie powinien podawać danych osobowych osób trzecich, chyba że jest do tego uprawniony albo jest to niezbędne do opisu zgłaszanej sprawy.
- e. OpenApp może zastosować odpowiednie środki techniczne lub organizacyjne w przypadku korzystania ze Strony internetowej w sposób naruszający prawo, Regulamin lub bezpieczeństwo Strony internetowej. Środki te mogą obejmować w szczególności zablokowanie możliwości przesyłania wiadomości stanowiących spam, zawierających złośliwe oprogramowanie albo podejmowania automatycznych prób zakłócenia działania Strony internetowej.

7. Formularz kontaktowy

- a. W celu przesłania zgłoszenia za pośrednictwem Formularza kontaktowego Użytkownik powinien:
 - i. podać dane oznaczone w formularzu jako obowiązkowe;
 - ii. wskazać kategorię lub przedmiot zgłoszenia, jeżeli Formularz kontaktowy przewiduje taką możliwość;
 - iii. opisać sprawę w sposób umożliwiający jej rozpatrzenie;
 - iv. wysłać formularz za pomocą odpowiedniego przycisku.
- b. Podanie numeru telefonu jest dobrowolne, chyba że jest niezbędne do obsługi konkretnego zgłoszenia, a Użytkownik zostanie o tym wyraźnie poinformowany.

- c. Jeżeli zgłoszenie nie zawiera informacji niezbędnych do udzielenia odpowiedzi lub rozpatrzenia sprawy, OpenApp może zwrócić się do Użytkownika o ich uzupełnienie.
- d. Po prawidłowym przesłaniu zgłoszenia Użytkownik otrzymuje potwierdzenie jego przyjęcia wyświetlone na Stronie internetowej lub przesłane na podany adres poczty elektronicznej.
- e. OpenApp może przekazać zgłoszenie do odpowiedniego zespołu lub osoby odpowiedzialnej za obsługę sprawy, której dotyczy zgłoszenie.
- f. Przesłanie Formularza kontaktowego nie powoduje zawarcia umowy dotyczącej produktu lub usługi prezentowanej na Stronie internetowej, chyba że co innego wynika z informacji przekazanych Użytkownikowi przed wystaniem formularza.

8. Reklamacje

- a. Użytkownik może złożyć reklamację dotyczącą działania Strony internetowej lub Formularza kontaktowego:
 - i. w postaci papierowej – przesyłką pocztową na adres OpenApp albo osobiście w siedzibie OpenApp;
 - ii. ustnie – telefonicznie pod numerem 661 832 579 albo do protokołu w siedzibie OpenApp;
 - iii. w postaci elektronicznej – za pośrednictwem Formularza kontaktowego, pocztą elektroniczną na adres kontakt@open-app.com albo na adres do doręczeń elektronicznych OpenApp wpisany do bazy adresów elektronicznych.
- b. Reklamacja dotycząca Strony internetowej lub Formularza kontaktowego powinna zawierać:
 - i. dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi;
 - ii. opis problemu lub zastrzeżeń;
 - iii. określenie oczekiwanego sposobu rozwiązania sprawy, jeżeli Użytkownik ma takie oczekiwanie.
- c. OpenApp rozpatruje reklamację dotyczącą Strony internetowej lub Formularza kontaktowego bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
- d. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga uzyskania dodatkowych informacji, OpenApp może zwrócić się do Użytkownika o ich przekazanie. W miarę możliwości OpenApp rozpatruje reklamację również wtedy, gdy nie zawiera ona wszystkich danych wskazanych w pkt 8 lit.b.
- e. Formularz kontaktowy może być również wykorzystywany do składania reklamacji dotyczących:
 - i. Aplikacji OpenApp;

- ii. Serwisu OpenApp;
 - iii. usług płatniczych świadczonych przez OpenApp.
- f. Reklamacje wskazane w pkt 8 lit. e są rozpatrywane na zasadach i w terminach określonych w regulaminie właściwym dla usługi, której dotyczy reklamacja, oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Termin 14 dni wskazany w lit. c nie ma do nich zastosowania.
- g. Reklamacja dotycząca usługi płatniczej powinna zawierać w szczególności dane umożliwiające udzielenie odpowiedzi, informacje pozwalające zidentyfikować płatność oraz opis zgłaszanego zdarzenia.
- h. Reklamacje dotyczące towarów, usług, treści cyfrowych lub innych świadczeń oferowanych przez partnerów OpenApp, w szczególności ich jakości, zgodności z umową, dostępności, dostawy, realizacji zamówienia, treści rachunku lub wystawienia faktury, należy kierować bezpośrednio do właściwego partnera. Jeżeli ze zgłoszenia wynika, że sprawa dotyczy partnera, OpenApp może poinformować Użytkownika o konieczności skierowania reklamacji do właściwego podmiotu albo – jeżeli istnieje do tego odpowiednia podstawa – przekazać mu zgłoszenie.
- i. Odpowiedź na reklamację dotyczącą Strony internetowej lub Formularza kontaktowego jest przekazywana:
 - i. w postaci elektronicznej – jeżeli reklamacja została złożona elektronicznie, chyba że Użytkownik zażąda odpowiedzi w postaci papierowej;
 - ii. w postaci papierowej – jeżeli reklamacja została złożona w postaci papierowej, chyba że Użytkownik zażąda odpowiedzi w postaci elektronicznej;
 - iii. w formie wybranej przez Użytkownika – jeżeli reklamacja została złożona ustnie.
- j. Sposób udzielania odpowiedzi na reklamacje dotyczące usług płatniczych określa regulamin właściwy dla danej usługi oraz obowiązujące przepisy prawa.
- k. Użytkownik będący osobą fizyczną, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego dotyczącego usług świadczonych przez OpenApp jako podmiot rynku finansowego, może zwrócić się do Rzecznika Finansowego na zasadach określonych na stronie www.rf.gov.pl.
- l. Użytkownik będący konsumentem może również skorzystać z pomocy właściwego miejscowo miejskiego albo powiatowego rzecznika konsumentów.

9. Dane osobowe

- a. Administratorem danych osobowych Użytkowników przekazywanych w związku z korzystaniem ze Strony internetowej lub Formularza kontaktowego jest OpenApp Pay Sp. z o.o.
- b. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane w szczególności w celu:
 - i. zapewnienia działania Strony internetowej;
 - ii. obsługi wiadomości przesłanych za pośrednictwem Formularza kontaktowego;
 - iii. rozpatrywania reklamacji;
 - iv. zapewnienia bezpieczeństwa Strony internetowej oraz ochrony przed nadużyciami;
 - v. ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.
- c. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym podstaw prawnych przetwarzania, okresów przechowywania danych, odbiorców danych oraz praw przysługujących osobom, których dane dotyczą, zostały opisane w Polityce prywatności dostępnej na stronie <https://open-app.com/>
- d. Informacje dotyczące stosowania na Stronie internetowej plików cookie lub podobnych technologii znajdują się również w Polityce prywatności.

10. Prawa własności intelektualnej

- a. Prawa do Strony internetowej oraz zamieszczonych na niej treści, w szczególności tekstów, grafik, zdjęć, materiałów audiowizualnych, oznaczeń i elementów identyfikacji wizualnej, przysługują OpenApp albo podmiotom, które udzieliły OpenApp prawa do ich wykorzystania.
- b. Użytkownik może korzystać z treści dostępnych na Stronie internetowej w zakresie wynikającym z informacyjnego charakteru Strony internetowej oraz z obowiązujących przepisów prawa.
- c. Korzystanie ze Strony internetowej nie przenosi na Użytkownika żadnych praw własności intelektualnej.
- d. Kopiowanie, rozpowszechnianie, publiczne udostępnianie lub inne wykorzystywanie treści dostępnych na Stronie internetowej poza zakresem dozwolonym przez przepisy prawa wymaga uprzedniej zgody podmiotu uprawnionego.

11. Zmiany Regulaminu

- a. OpenApp może zmienić Regulamin z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:
 - i. zmiany przepisów prawa lub ich wiążącej interpretacji;
 - ii. zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usług;

- iii. dodania nowych funkcjonalności Strony internetowej;
 - iv. konieczności zapewnienia bezpieczeństwa Strony internetowej lub przeciwdziałania nadużyciom;
 - v. zmiany danych identyfikacyjnych lub kontaktowych OpenApp.
- b. Zmieniony Regulamin zostanie opublikowany na Stronie internetowej wraz z informacją o dacie jego wejścia w życie.
 - c. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych przez Użytkowników przed dniem wejścia zmian w życie.
 - d. Do zgłoszenia przesłanego przed wejściem w życie zmiany Regulaminu stosuje się postanowienia obowiązujące w chwili jego przesłania, chyba że zastosowanie zmienionych postanowień jest korzystniejsze dla Użytkownika i Użytkownik wyrazi na to zgodę.

12. Postanowienia końcowe

- a. Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego na jego początku.
- b. Prawem właściwym dla usług świadczonych na podstawie Regulaminu jest prawo polskie. Postanowienie to nie pozbawia konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa właściwego dla miejsca jego zwykłego pobytu.
- c. Spory związane z korzystaniem ze Strony internetowej będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- d. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.