

PYTANIA

ODPOWIEDZI

Z kim mogę się kontaktować w sprawie bieżącej współpracy?

Do Państwa dyspozycji pozostaje niezmiennie Biuro Obsługi Klienta (bok@dotpay.pl) oraz opiekun biznesowy Państwa firmy.

Czy konieczne będzie podpisanie nowej umowy z Przelewy24?

Nie, wszystkie dotychczasowe umowy zawarte ze spółką Dotpay będą nadal obowiązywać.

Czy nadal będą dostępne wszystkie usługi, które posiadam w ramach umowy z Dotpay?

Tak, wszystkie usługi będą działać tak jak dotychczas.

Co dla mnie, jako sprzedającego, oznacza ta zmiana?

Po stronie sklepów/serwisów współpracujących z Dotpay nie są wymagane żadne dodatkowe działania. Jest to zmiana formalna na poziomie naszych połączonych spółek, która ma na celu zapewnienie wszystkim współpracującym partnerom jeszcze lepszego poziomu obsługi i rozwinięcie dotychczasowej oferty produktowej.

Czy zmienią się warunki handlowe i dotychczasowa prowizja?

Nie, wszystkie dotychczasowe ustalenia są nadal obowiązujące. Będą Państwo nadal korzystać ze wszystkich usług płatności Dotpay na tych samych warunkach.

Czy w związku z tą zmianą udostępniony zostanie nowy *Panel Klienta*?

Nie, w kwestii dostępu do zarządzania transakcjami, podglądu rozliczeń, generowania faktur, czy realizowania zwrotów nadal będzie wykorzystywany dotychczasowy Panel Klienta Dotpay. Wszelkie dane konta jak login, hasło czy ID pozostaną bez zmian.

Od kogo i jaką drogą będę otrzymywać faktury po zmianach w styczniu 2021?

Po zmianach w styczniu 2021 wszelkie rozliczenia będą realizowane przez spółkę PayPro S.A. (działającą pod marką Przelewy24). Przelewy oraz faktury wynikające z rozliczeń bieżącej współpracy w zakresie usług płatności on-line będą wystawiane na rzecz partnerów Dotpay przez PayPro S.A.

Gdzie należy zgłaszać ewentualne problemy techniczne i przerwy w dostępności usług?

Wszelkie kwestie techniczne niezmiennie można kierować na adres tech@dotpay.pl lub skonsultować bezpośrednio z opiekunem biznesowym Państwa firmy.

Czy mam powiadomić o tym fakcie Klientów mojego sklepu/serwisu?

Nie, z perspektywy kupujących nic się nie zmieni. Formatka płatnicza Dotpay zostaje niezmieniona, więc Państwa klienci będą tak jak do tej pory mogli realizować szybkie, wygodne i bezpieczne płatności on-line.

Co ta zmiana oznacza dla Klientów mojego sklepu/serwisu?

Kupujący w sklepach i serwisach internetowych obsługiwanych przez Dotpay nie odczują zmiany podczas realizacji transakcji. Dotpay, jako marka, nadal będzie obecna na rynku i widoczna jako operator płatności on-line.