

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG I PRZYJMOWANIA PŁATNOŚCI (eBill)

§ 1. Postanowienia wstępne

Podmiotem świadczącym usługę „eBill” polegającą na przyjmowaniu płatności, w walucie polskiej, na rzecz wystawców masowych (zwaną dalej „Usługą”) jest PayTel S.A. z siedzibą w Warszawie (02-092) przy ul. Żwirki i Wigury 14, wpisaną pod numerem KRS 332228 do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS, NIP: 5272606618, o kapitale zakładowym opłaconym w całości w wysokości 74.999.916 zł (na dzień 13.07.2022 r.), kontaktowy adres poczty elektronicznej: biuro@paytel.pl, posiadająca status Krajowej Instytucji Płatniczej, Rejestr Usług Płatniczych numer w UKNF IP32/2015, (zwany dalej „Usługodawcą”).

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- a) **Agent** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której obowiązujące przepisy prawne przyznają zdolność prawną, działająca w imieniu i na rzecz Usługodawcy przy świadczeniu Usługi na podstawie pisemnej umowy zawartej z Usługodawcą.
- b) **Cennik Opłat** - zestawienie Opłat ponoszonych przez Klienta z tytułu korzystania z Usługi dostępny w siedzibie Usługodawcy oraz Punktach Agentów. Cennik Opłat znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu.
- c) **Dokument Płatniczy** – rachunek, faktura, bankowy dowód wpłaty (BDW) lub inny dokument płatniczy wystawiony maszynowo przez Wystawcę zawierający dane identyfikujące Wystawcę (nazwę i adres), numer rachunku bankowego Wystawcy, kwotę i tytuł płatności. Dane muszą być zapisane w formie Kodu Kreskowego.
- d) **Dzień Roboczy** – każdy dzień z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
- e) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której obowiązujące przepisy prawne przyznają zdolność do czynności prawnych, składająca Zlecenie Płatnicze.
- f) **KNF** – Komisja Nadzoru Finansowego.
- g) **Kod Kreskowy** – graficzna reprezentacja danych zawartych na Dokumencie Płatniczym, odczytywana w trakcie przyjmowania Zlecenia Płatniczego, zawierająca informację wystarczającą do identyfikacji i zaksięgowania Transakcji Płatniczej przez Usługodawcę i Wystawcę.
- h) **Opłata** – należność, jaką Klient uiszcza z tytułu korzystania z Usługi.
- i) **Pokwitowanie** – wydruk zawierający informacje pozwalające jednoznacznie zidentyfikować w Systemie PayTel Zlecenie Płatnicze oraz potwierdzenie autentyczności i niezaprzeczalności dokonania Transakcji Płatniczej. Pokwitowanie zawiera:
 - Nazwę Wystawcy,
 - Numer Zlecenia Płatniczego, umożliwiający identyfikację Transakcji Płatniczej,
 - Kwotę Transakcji Płatniczej,
 - Kwotę Opłaty,
 - Datę dokonania Zlecenia Płatniczego.
- j) **Punkt Agent** – punkt, który na wniosek Agent
- k) **Rozliczenie** – przesłanie kompletu informacji o Zleceniu Płatniczym przyjętym do Systemu PayTel, potwierdzone raportem rozliczenia.
- l) **System PayTel** – system informatyczny zorganizowany i zarządzany przez Usługodawcę.
- m) **Terminal** – urządzenie elektroniczne lub oprogramowanie, które wraz z urządzeniem peryferyjnym oraz oprogramowaniem Usługodawcy, służy świadczeniu Usługi.
- n) **Transakcja Płatnicza** – działanie zainicjowane przez Klienta w momencie przekazania Usługodawcy Zlecenia Płatniczego polegające na dokonaniu wpłaty środków pieniężnych na rzecz Wystawcy.
- o) **Wystawca** – podmiot występujący, jako wierzyciel na Dokumencie Płatniczym wystawianym jego klientom.
- p) **Zlecenia Płatnicze** – oświadczenie Klienta skierowane do Usługodawcy zawierające polecenie wykonania Transakcji Płatniczej w formie przekazania Dokumentu Płatniczego.

§ 3. Usługa

1. Skorzystanie przez Klienta z Usługi wymaga akceptacji niniejszego regulaminu.
2. Usługa polega na przyjęciu Zlecenia Płatniczego na podstawie Dokumentu Płatniczego w Punkcie Agent, w godzinach otwarcia Punktu Agent, za pośrednictwem Terminala oraz realizacji Transakcji Płatniczej przez Usługodawcę na rzecz Wystawcy.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG I PRZYJMOWANIA PŁATNOŚCI (eBill)

3. Do wykonania Usługi niezbędne jest posiadanie przez Klienta Dokumentu Płatniczego, który określa:
 - a) wysokość zobowiązania z tytułu dokonanej przez Wystawcę sprzedaży towarów lub usług,
 - b) numer rachunku bankowego Wystawcy,
 - c) nazwę i adres Wystawcy.
4. Za pomocą czytnika kodów kreskowych zostaje odczytany Kod Kreskowy umieszczony na Dokumencie Płatniczym, a Dokument Płatniczy zwrócony Klientowi.
5. Kwota Transakcji Płatniczej oraz Opłata mogą zostać uiszczone w formie gotówkowej lub bezgotówkowej przy użyciu karty płatniczej. Jeżeli Transakcja Płatnicza jest zlecana z wykorzystaniem karty płatniczej to konieczne jest użycie przez Klienta karty płatniczej wydanej pod auspicjami Visa, Mastercard lub Maestro oraz podanie kodu PIN do tej karty.
6. Po uiszczeniu kwoty Transakcji Płatniczej oraz Opłaty, Terminal drukuje Pokwitowanie.
7. Pokwitowanie jest potwierdzeniem przyjęcia Zlecenia Płatniczego oraz podstawą do ewentualnej reklamacji. Pokwitowanie nie wymaga podpisu ani pieczętki.
8. Transakcja Płatnicza zostaje zrealizowana poprzez uznanie rachunku bankowego Wystawcy kwotą wskazaną na Dokumencie Płatniczym nie później niż do końca 2 (drugiego) Dnia Roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego. Za przekazanie środków na konto Wystawcy w terminie wskazanym powyżej odpowiada Usługodawca.
9. Jeśli dzień, w którym Klient dokonał Zlecenia Płatniczego w Punkcie Agenta nie jest Dniem Roboczym dla Usługodawcy, uznaje się, że Zlecenie Płatnicze zostało otrzymane pierwszego, następującego po tym dniu, Dnia Roboczego.
10. Klient może cofnąć zgodę na wykonanie Transakcji Płatniczej/realizację Zlecenia Płatniczego w każdym czasie, jednak ze względu na charakter Usługi nie później niż do chwili dokonania Rozliczenia.
11. Zlecenie Płatnicze realizowane jest wyłącznie polskich złotych (PLN), zaś wartość pojedynczego Zlecenia Płatniczego nie może przekroczyć 4.000 PLN.
12. Klient nie może dokonać płatności:
 - a) za należności podatkowe lub należności publiczno-prawne, które z mocy prawa należą się odpowiednim organom państwowym lub samorządowym (np. opłaty do Urzędu Skarbowego, KRUS, mandaty),
 - b) za należności wynikających z tytułu ubezpieczeń społecznych – składki ZUS,
 - c) za należności z tytułu opłaty za abonament radiowo-telewizyjny,
 - d) na poczet osób fizycznych.
13. Usługodawca zastrzega możliwość przyjęcia, w wybranych Punktach Agenta, Zlecenia Płatniczego na podstawie przekazanych przez Klienta informacji (wymaganych przez Wystawcę i określonych w Załączniku 1 do Regulaminu), o ile Wystawca w odrębnej umowie z Usługodawcą dopuścił taką możliwość.

§ 4. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca odpowiada za działania i zaniechania Agentów jak za własne. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi, jeżeli wynika to z:
 - a) Przekazania przez Klienta błędnych, niepełnych lub nieczytelnych informacji,
 - b) Błędnych, niepełnych lub nieczytelnych danych zawartych w Kodzie Kresowym na Dokumencie Płatniczym,
 - c) Ponownej realizacji Transakcji Płatniczej za ten sam Dokument Płatniczy,
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nie uwzględnienia przez Klienta okresu realizacji Transakcji Płatniczej, przy terminie wymagalności zapłaty Dokumentu Płatniczego,
3. Klient ma prawo do dokonania powiadomienia o stwierdzonych niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach Płatniczych, w terminie 13 miesięcy od dnia dokonania Zlecenia Płatniczego. Po tym terminie wygasają roszczenia Klienta względem Usługodawcy.

§ 5. Opłaty

1. Od każdego, pojedynczego Zlecenia Płatniczego pobierana jest Opłata uwzględniona w Cenniku Opłat.
2. Kwota Opłaty może być różna w zależności od Wystawcy, Punktu Agenta, obszaru kraju, terminu lub prowadzonych akcji promocyjnych, co każdorazowo uwidocznione jest w Cenniku Opłat.
3. Kwota Transakcji Płatniczej powiększona o należną Opłatę może zostać wniesiona gotówką lub przy pomocy karty płatniczej.

§ 6. Reklamacje

1. Podstawą do złożenia reklamacji jest Pokwitowanie.
2. Reklamacja może być zgłoszona:

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG I PRZYJMOWANIA PŁATNOŚCI (eBill)

- a) w formie pisemnej, osobiście w Punktach Agenta;
 - b) w formie pisemnej, poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego udostępnionego na żądanie przez pracownika Teleserwis a następnie jego odesłanie na adres poczty elektronicznej teleserwis@paytel.pl lub przesłanie listem poleconym na adres: PayTel S.A. ul. Żwirki i Wigury 14, 02-092 Warszawa;
 - c) w formie ustnej, telefonicznie na numer: (18) 521 18 00. Infolinia dostępna 24h/7 dni w tygodniu (również w niedziele i święta).
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające kontakt z Klientem oraz identyfikację Zlecenia Płatniczego (lub Transakcji Płatniczej).
 4. Reklamacja jest rozpatrywana przez Usługodawcę do 15 Dni Roboczych od dnia jej wpłynięcia do Usługodawcy. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi we wskazanym w zdaniu poprzedzającym terminie, Usługodawca:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
 5. Informacja o tym jak reklamacja została rozpatrzona przez Usługodawcę, zostanie przekazana w postaci papierowej, na wskazany przez Klienta adres korespondencyjny, lub drogą elektroniczną, na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej.
 6. Zwrot środków pieniężnych z tytułu pozytywnie rozpatrzonej reklamacji następuje przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.
 7. Jeżeli Transakcja Płatnicza została nieprawidłowo wykonana z winy Usługodawcy, zwrot środków pieniężnych, o którym mowa w pkt 6 powyżej obejmuje również wartość pobranej Opłaty za wykonanie Transakcji Płatniczej podlegającej reklamacji.
 8. Odpowiedzialność Usługodawcy określona w § 4 powyżej obejmuje także opłaty oraz odsetki ustawowe, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania Transakcji Płatniczej przez Usługodawcę.
 9. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, Klient ma prawo do odwołania się od decyzji Usługodawcy w terminie 14 dni od dnia wydania decyzji przez Usługodawcę.
 10. W przypadku Klientów będących konsumentami Usługodawca informuje również o możliwości rozwiązywania sporów za pośrednictwem podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu zawiera informacja dostępna pod następującym adresem https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Informacja_SP_przy_KNF%20%28002%29_57752.pdf. Przed podjęciem decyzji o skierowaniu sporu do Sądu Polubownego przy KNF należy zapoznać się z treścią regulaminu sądu dostępnym pod adresem: https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/Regulamin_Sadu_44432.pdf, a także taryfą opłat https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny/mediacja/oplaty_arbitraz?articleId=44301&p_id=18. Więcej informacji o Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego dostępnych jest na stronie internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny oraz pod tel: 22/ 262 59 99, fax: 22/ 262 50 31, e-mail: sad.polubowny@knf.gov.pl. Adres do korespondencji Sądu Polubownego przy KNF: Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego Pl. Powstańców Warszawy 1 00 - 950 Warszawa 1, skr. poczt. 419.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest w punktach świadczących Usługę oraz w siedzibie Usługodawcy.
2. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.
3. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 14.07.2022 roku.
4. Językiem stosowanym w relacjach Usługodawcy z Klientami jest język polski.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, a w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
6. Prawem właściwym do rozstrzygania sporów zaistniałych w związku ze świadczeniem jest prawo polskie.
7. Wobec Klientów niebędących konsumentami wyłącza się stosowanie przepisów ustawy o usługach płatniczych, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z przepisami tej ustawy. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają wówczas zastosowanie pozostałe przepisy prawa z wyjątkiem wyłączonych.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG I PRZYJMOWANIA PŁATNOŚCI (eBill)

Załącznik nr 1. Lista Wystawców wraz z Cennikiem Opłat

Listę Wystawców, których Dokumenty Płatnicze zawierają Kod Kreskowy.

Lp.	Kategoria	Lista Wystawców	Opłata od klienta od każdej Płatności
1.	ENERGIA	INNOGY STOEN	5,99 PLN
2.		ORANGE ENERGIA	
3.		PGE BIAŁYSTOK	
4.		PGE LUBLIN	
5.		PGE RZESZÓW	
6.		PGE SKARZYSKO-KAMIENNA	
7.		PGE WARSZAWA TEREN	
8.		PGE ZAMOŚĆ	
9.		TAURON	
10.	INNE	AERO INVEST	
11.		AVON COSMETICS	
12.		DE AGOSTINI	
13.		MPO W TORUNIU	
14.		SITA	
15.	PROVEA		
16.	TELEFONIA	DIALOG (OBECNIE NETIA)	
17.		EASYCALL	
18.		MNI TELECOM	
19.		NETIA	
20.		ORANGE*	
21.		TELEFONY PODLASKIE	
22.		TELESTRADA	
23.	TELEWIZJA	VECTRA	
24.		SAT-FILM	
25.		SPRAY (OBECNIE VECTRA)	
26.		STREAM (OBECNIE MULTIMEDIA)	
27.		UPC POLSKA	

* W salonach Orange faktury Orange Polska S.A. mogą być również przyjmowane po podaniu:

- Dla Klientów Mobile: numeru telefonu i numeru konta klienta bądź numeru faktury.
- Dla Klientów FIX: Numeru Klienta

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG I PRZYJMOWANIA PŁATNOŚCI (eBill)

INFORMACJA NA TEMAT PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Tekst mający znaczenie dla EOG) („**RODO**”), informujemy, że:

Kto jest administratorem Państwa danych? Administratorem Państwa danych osobowych jest PayTel S.A. z siedzibą w Warszawie (02-092) przy ul. Żwirki i Wigury 14 („**PayTel**”).

Jaki jest cel i podstawa prawna przetwarzania danych?

Państwa dane przetwarzamy do realizacji następujących celów:

- wykonanie zawartej z PayTel umowy o przekaz pieniędzy – podstawą prawną jest niezbędność do wykonania umowy zawartej z PayTel (art. 6 ust. 1 pkt b RODO);
- zapobieganie oszustwom związanym ze świadczeniami przez PayTel usługami płatniczymi oraz dochodzenie i wykrywanie tego rodzaju oszustw przez właściwe organy oraz na potrzeby przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na PayTel (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
- prowadzenie analiz statystycznych – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do realizacji tego prawnie uzasadnionego interesu PayTel (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- w celach archiwalnych (dowodowych) dla zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do realizacji tego prawnie uzasadnionego interesu PayTel (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do realizacji tych prawnie uzasadnionych interesów PayTel (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Od kogo uzyskaliście Państwa dane? Czy podanie danych jest obowiązkowe?

Państwa dane uzyskaliście bezpośrednio od Państwa.

Podanie danych jest dobrowolne, lecz odmowa ich podania może utrudnić lub uniemożliwić zawarcie lub prawidłowe wykonanie umowy z PayTel.

Jak długo przechowujemy dane?

Dane będą przechowywane przez PayTel przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania. W tym celu PayTel dokonuje okresowego przeglądu przechowywanych danych osobowych.

Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji wskazanych wyżej celów przetwarzania, w szczególności przez okres niezbędny do wykonania umowy o przekaz pieniędzy oraz obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa.

W jaki sposób chroniony Państwa dane?

Dane będą przetwarzane w sposób zapewniający im odpowiednie bezpieczeństwo i odpowiednią poufność, w tym ochronę przed nieuprawnionym dostępem do nich i do sprzętu służącego ich przetwarzaniu oraz przed nieuprawnionym korzystaniem z tych danych i z tego sprzętu.

Czy przekazujemy dane podmiotom trzecim?

Państwa dane osobowe mogą być przekazane podmiotom powiązanym z PayTel, tj. spółkom z grupy kapitałowej PayTel oraz innym dostawcom usług płatniczych w związku z wykonaniem umowy o przekaz pieniędzy.

Państwa dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie PayTel (podmioty przetwarzające), przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy zawartej z PayTel, a przekazanie tych danych objęte jest środkami bezpieczeństwa oraz kontrolą ze strony PayTel.

Państwa dane mogą być również udostępniane podmiotom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa.

Jakie prawa przysługują Państwu w odniesieniu do danych?

Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, prawo żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, prawo do przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego

Prawo do wniesienia sprzeciwu

Mają Państwo prawo wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Państwa danych osobowych – z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – gdy przetwarzanie odbywa się w ramach realizacji celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez PayTel. W takim przypadku PayTel przestanie przetwarzać Państwa dane w tych celach, chyba że wykaże, że w stosunku do tych danych istnieją dla PayTel ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności, lub dane będą nam niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Czy przekazujemy Państwa dane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych?

Państwa dane osobowe nie będą przekazywane przez PayTel poza Europejski Obszar Gospodarczy ani organizacjom międzynarodowym.

Czy profilujemy Państwa dane bądź automatycznie podejmujemy względem Państwa decyzje?

PayTel nie stosuje profilowania lub automatycznego podejmowania decyzji.

W jaki sposób możecie się Państwo skontaktować z PayTel?

Wszelkie zapytania oraz decyzje w zakresie opisanym powyżej możecie Państwo kierować do PayTel w formie:

- elektronicznej na adres poczty e-mail: iod@paytel.pl; lub
- pisemnej na adres: PayTel S.A., Inspektor Ochrony Danych, ul. Żwirki i Wigury 14, 02-092 Warszawa