

# REGULAMIN świadczenia usługi przyjmowania płatności

## § 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 (02-230) przy ul. Jutrzenki 118, 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 39.469.393,50 zł na dzień 31.08.2017 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, numer rachunku Wystawcy, kwotę i tytuł płatności. Dane mogą być zapisane w formie Kodu Kreskowego. Z listy Dokumentów Płatniczych wyklucza się:
  - Opłaty podatkowe lub należności publiczno-prawne, które z mocy prawa należą się odpowiednim organom państwowym lub samorządowym (np. opłaty do Urzędu Skarbowego, KRUS, mandaty).
  - Opłaty składek z tytułu ubezpieczeń społecznych – składki ZUS.
  - Opłaty za abonament radiowo-telewizyjny.
  - Płatności na poczet osób fizycznych.
  - Płatności o wartości przewyższającej kwotę o równowartości 1000 euro jednorazowej Transakcji o ile ma zostać realizowana bez odczytu 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) **Kod Kreskowy** – graficzna reprezentacja danych zawartych na Dokumentie Płatniczym, odczytywana w trakcie przyjmowania Zlecenia Płatniczego, zawierająca informację wystarczającą do identyfikacji i zaksięgowania Transakcji Płatniczej przez Usługodawcę i Wystawcę.
- g) **Opłata** – należność, jaką Klient uiszcza z tytułu korzystania z Usługi.
- h) **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.
- i) **Punkt Agenta** – punkt, który na wniosek Agenta i za zgodą Usługodawcy został wyposażony we włączony do Systemu PayTel Terminal, w którym mogą być przyjmowane Zlecenia Płatnicze.
- j) **Rozliczenie** – przesłanie kompletu informacji o Zleceniu Płatniczym przyjętym do Systemu PayTel, potwierdzone raportem rozliczenia.
- k) **System PayTel** – system informatyczny zorganizowany i zarządzany przez Usługodawcę.
- l) **Terminal** – urządzenie elektroniczne, które wraz z urządzeniem peryferyjnym oraz oprogramowaniem Usługodawcy, służy świadczeniu Usługi.
- m) **Transakcja Płatnicza** – działanie zainicjowane przez Klienta w momencie przekazania Usługodawcy Zlecenia Płatniczego polegające na dokonaniu wpłaty środków pieniężnych na rzecz Wystawcy.
- n) **Wystawca** – podmiot występujący, jako wierzyciel na Dokumentie Płatniczym wystawianym jego klientom.
- o) **Zlecenia Płatnicze** – oświadczenie Klienta skierowane do Usługodawcy zawierające polecenie wykonania Transakcji Płatniczej w formie przekazania Dokumentu płatniczego.

## § 3. Usługa

1. Usługa polega na przyjęciu Zlecenia Płatniczego na podstawie Dokumentu Płatniczego w Punkcie Agenta, w godzinach otwarcia Punktu, za pośrednictwem Terminala – a w opisanych poniżej przypadkach również za

pośrednictwem serwisu internetowego oraz realizacji Transakcji Płatniczej przez Usługodawcę na rzecz Wystawcy.

2. 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.
3. Za pomocą czytnika kodów kreskowych zostaje odczytany Kod Kreskowy umieszczony na Dokumencie Płatniczym a Dokument zwrócony Klientowi. W przypadku przyjmowania Zlecenia Płatniczego na podstawie Dokumentu Płatniczego bez nadrukowanego Kodu Kreskowego, dokument zostaje zatrzymany w Punkcie Agenta, co warunkuje możliwość prawidłowej realizacji Transakcji Płatniczej zleconej na poczet danego Wystawcy.
4. Usługodawca zastrzega, że tylko wybrane Punkty Agenta świadczą Usługę poprzez przyjmowanie Dokumentów Płatniczych bez nadrukowanego Kodu Kreskowego, wówczas dane ujęte w pkt. 2 powyżej są wprowadzane do Systemu PayTel z wykorzystaniem serwisu internetowego.
5. Po uiszczeniu kwoty Transakcji Płatniczej oraz Opłaty, Terminal drukuje Pokwitowanie.
6. Pokwitowanie jest potwierdzeniem przyjęcia Zlecenia Płatniczego oraz podstawą do ewentualnej reklamacji. Pokwitowanie nie wymaga podpisu ani pieczętki.
7. Transakcja Płatnicza zostaje zrealizowana poprzez uznanie rachunku bankowego Wystawcy kwotą umieszczoną 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.
8. 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.
9. 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.
10. Zlecenie Płatnicze realizowane jest wyłącznie polskich złotych (PLN).
11. 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.
12. 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 danych.
  - b) Błędnych danych zawartych w Kodzie Kresowym na Dokumencie Płatniczym.
  - c) Ponownej realizacji zapłaty 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. Jeżeli Zlecenie Płatnicze zostało wykonane zgodnie z numerem rachunku bankowego widniejącym na Dokumencie Płatniczym, bez względu na dostarczone przez Klienta inne informacje dodatkowe, uważa się, iż Zlecenie Płatnicze zostało wykonane prawidłowo na rzecz właściwego Wystawcy.
4. 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:
  - a) Poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego udostępnionego na żądanie przez pracownika Teleserwis a następnie jego odesłani na adres poczty elektronicznej teleserwis@paytel.pl lub przesłanie listem poleconym na adres: PayTel S.A. ul. Jutrzenki 118, 02-230 Warszawa.
  - b) Telefonicznie na numer: 801 090 108 lub 18 521 18 00. Infolinia dostępna 24h/7dni 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 30 dni od dnia jej wpłynięcia do Usługodawcy.
5. Informacja o tym jak reklamacja została rozpatrzona przez Usługodawcę, zostanie przekazana w takiej samej formie, w jakiej została zgłoszona, o ile Klient nie został wskazany inny sposób jej przekazania.
6. Zwrot środków pieniężnych z tytułu pozytywnie rozpatrzonej reklamacji następuje przelewem na konto podane przez Klienta.
7. Jeżeli Transakcja Płatnicza została nieprawidłowo wykonana z winy Usługodawcy, zwrot środków pieniężnych, o którym mowa w pkt.5 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.

#### **§ 7. Dane osobowe**

1. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest dobrowolne. Brak wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Klienta uniemożliwia skorzystanie z Usługi.
2. Klient oświadcza, że w momencie przekazania Zlecenia Płatniczego wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Usługodawcę w celu prawidłowej realizacji Usługi, w tym rozpatrywania reklamacji.
3. Usługodawca jest administratorem zbioru danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 roku, Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Usługodawcę zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz wydanych na jej podstawie aktach wykonawczych. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji Usługi, w tym rozpatrywania reklamacji.
5. Klient ma prawo dostępu do treści własnych danych osobowych oraz ich weryfikacji.

#### **§ 8. 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 19.10.2017 r.
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 rozstrzygnięcia sporów zaistniałych w związku ze świadczeniem jest prawo polskie.

## Załącznik nr 1. Lista Wystawców wraz z Cennikiem Opłat

Listę Wystawców, których Dokumenty Płatnicze zawierają Kod Kreskowy.

Kategoria	Lista Wystawców	Opłata od klienta od każdej Płatności
BANKOWOŚĆ	BPH	1,99 PLN
	CREDIT AGRICOLE	
	DIALCOM24 / PRZELWY 24	
	GETIN BANK	
ENERGIA	INNOGY STOEN WARSZAWA	
	PGE BIAŁYSTOK	
	PGE LUBLIN	
	PGE RZESZÓW	
	PGE SKARŻYSKO-KAMIENNA	
	PGE WARSZAWA TEREN	
	PGE ZAMOŚĆ	
TAURON		
GAZ	PGNiG GÓRNOŚLĄSKA SPÓŁKA GAZOWNICTWA	
INNE	AERO INVEST	
	AVON COSMETICS	
	DE AGOSTINI	
	MPO W TORUNIU	
	ORIFLAME	
	SITA	
	PROVEA	
TELEFONIA	DIALOG (OBECNIE NETIA)	
	EASYCALL	
	EXATEL S.A.	
	MNI TELECOM	
	NETIA	
	NOM	
	ORANGE*	
	PLAY	
	PLUS	
	TELEFONY PODLASKIE	
	TELESTRADA	
	T-MOBILE (poza salonami Orange)	
TELEWIZJA	MULTIMEDIA POLSKA	
	SAT-FILM	
	SPRAY (OBECNIE VECTRA)	
	STREAM (OBECNIE MULTIMEDIA)	
	UPC POLSKA	
	VECTRA	

\* 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