

REGULAMIN USŁUGI PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO

25 KWIETNIA 2018R.

Kto świadczy usługę przekazu pieniężnego?

1. Usługa wykonywana jest przez BillBird Spółkę Akcyjną z siedzibą w Krakowie, adresem przy ulicy Kamiennej 21, 31-403 Kraków, dla której sądem rejestrowym jest Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 000038732, kapitał zakładowy w wysokości 4.490.368 zł, wpłacony w całości, NIP 676-21-65-116, adres strony internetowej: www.billbird.pl [w dalszej części niniejszego regulaminu („Regulaminu”) nazywana będzie „BillBird”].

Na jakiej podstawie BillBird świadczy usługę przekazu pieniężnego?

2. BillBird świadczy usługę przekazu pieniężnego, zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011r. (t. jedn. Dz.U. z 2014r., poz. 873 ze zm.) o usługach płatniczych (zwanej dalej „Ustawą”), na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”). BillBird został wpisany do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego (rejestru usług płatniczych) pod numerem IP2/2012. BillBird w zakresie prowadzonej działalności, obejmującej świadczenie usług przekazu pieniężnego podlega nadzorowi KNF.
3. W każdym czasie macie Państwo możliwość zapoznania się z informacjami dotyczącymi prowadzonej przez BillBird działalności na stronie internetowej BillBird oraz macie Państwo prawo w każdym czasie zażądać dostarczenia niniejszego Regulaminu w formie papierowej. Obowiązki informacyjne nałożone na BillBird przez przepisy Ustawy zostają spełnione poprzez zapewnienie Państwu łatwego dostępu do niniejszego Regulaminu, cennika oraz poprzez wydanie Państwu Potwierdzenia Zapłaty, które opisujemy w pkt. 12.

Czy wykorzystujemy pośredników?

4. BillBird świadczy usługę przekazu pieniężnego również za pośrednictwem przedsiębiorców, zajmujących się działalnością handlową lub usługową o charakterze detalicznym na obszarze naszego kraju (Rzeczypospolitej Polskiej). Takimi przedsiębiorcami mogą być, w szczególności podmioty prowadzące sklepy, markety, supermarkety, hipermarkety, stacje benzynowe, kioski. Przedsiębiorcy na podstawie zawartych umów są agentami BillBird w zakresie przyjmowania od Państwa płatności, opłaty za jej przekazanie oraz rejestrowania jej w urządzeniach terminalowych albo systemach kasowych. Przedsiębiorcy tacy będą w dalszej części oznaczani, jako „Agent” lub „Agenci”. Lista Agentów oraz ich adresy dostępna są na stronie internetowej BillBird. Wszyscy Agenci wpisani są również w rejestrze usług płatniczych. Prosimy pamiętać, o tym, że w rejestrze usług płatniczych nie są ujawniane adresy poszczególnych placówek Agentów, a wyłącznie adresy rejestrowe Agentów (formalne adresy ujawnione w rejestrze przedsiębiorców lub w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej). BillBird posiada również punkty, w których usługa przekazu pieniężnego wykonywana jest bez pośrednictwa Agentów.
5. Miejsce, w którym BillBird świadczy usługę przekazu pieniężnego, będzie nazywane w dalszej części „Autoryzowanym Punktem”.

Na czym polega usługa przekazu pieniężnego?

6. Usługa polega na pośredniczeniu w przyjęciu od Państwa wpłat (świadczeń pieniężnych) na rachunek bankowy beneficjenta płatności (odbiorcy). Podmioty te będą określane w dalszej części, jako „Wystawcy” lub „Odbiorcy” lub po prostu, jako beneficjenci. Państwa wpłaty należne Wystawcy, dotyczące jednego okresu rozliczeniowego, którym może być miesiąc lub jego wielokrotność lub inny okres w zależności od praktyki stosowanej przez Wystawcę albo dotyczące jednej należności ubocznej jak odsetki lub innej należności jak kara umowna, odstępne itp. będą określane, jako „Płatności Jednorazowe”. Za Płatność Jednorazową uważane będą również wpłaty na rzecz Wystawców tytułem opłat za energię w ramach rozliczenia rzeczywistego oraz na potrzeby przedpłatowych układów pomiarowo – rozliczeniowych.

Co jest konieczne do wykonania usługi przekazu pieniężnego?

7. Do wykonania usługi niezbędne jest posiadanie przez Państwa dokumentu wystawionego przez Odbiorcę, który określa wysokość zobowiązań pieniężnych z tytułu dokonanej przez niego sprzedaży towarów, usług lub energii. Dokument powyższy musi być sporządzony na formularzu, który posiada nadrukowany kod kreskowy rozpoznawalny przez terminal. Dokumentami wystawionymi przez Wystawcę są w szczególności faktury VAT, faktury korygujące, noty odsetkowe, polecenie przelewu, dowody wpłaty. Dokumenty te nazywać będziemy w dalszej części tak jak określa się je potocznie - „Rachunkami” lub „Rachunkiem”. Możliwa jest również sytuacja, że Wystawca wyda kartę z kodem kreskowym, która zastępować będzie Rachunek. Dokonanie płatności z kartą następować będzie tak jak z Rachunkiem.

Czy istnieją ograniczenia kwotowe lub walutowe?

8. Wprowadziliśmy ograniczenia kwotowe dla Płatności Jednorazowych dokonywanych w sklepach Żabki. Możecie Państwo dokonać takich Płatności Jednorazowych do wysokości ekwiwalentu w złotych polski kwoty 1000 euro. Przeliczenia kwoty wyrażonej w euro dokonuje się według średniego kursu waluty ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu zlecenia przeprowadzenia transakcji (dzień, w którym dokonano przekazania gotówki kasjerowi na potrzeby realizacji Płatności Jednorazowej).

Czy możliwe jest przyjęcie Rachunku bez kodu kreskowego rozpoznawalnego przez terminal?

9. Opisany powyżej kod kreskowy, jeżeli jest automatycznie rozpoznawany przez terminal ze względu na zawartą przez BillBird umowę z Wystawcą stanowi unikatowy identyfikator Płatności Jednorazowej („Unikatowy Identyfikator”). Unikatowy Identyfikator jest określony przez BillBird i Wystawcę dla Państwa. Musi on być dostarczony przez Państwo w celu jednoznacznego zidentyfikowania Wystawcy oraz właściwego rachunku płatniczego, na który powinna trafić Płatność Jednorazowa.
10. W ograniczonym zakresie (w wybranych Autoryzowanych Punktach) obsługiwane są również wpłaty na rzecz osób fizycznych. W ograniczonym zakresie obsługiwane są również Rachunki bez nadrukowanego kodu kreskowego lub z kodem, który nie jest rozpoznawalny automatycznie. Blankiety na podstawie, których dokonywane są takie wpłaty również będą określane Rachunkami. Na potrzeby takich wpłat Unikatowym Identyfikatorem jest rachunek bankowy Odbiorcy. Wpłaty takie wymagają podania danych płatnika – Państwa i odbiorcy, łącznie z jego rachunkiem płatniczym (bankowym) i ich ręcznego wprowadzenia do terminala.
11. Czasami podanie danych nie będzie konieczne ze względu na automatyczne rozpoznanie przez terminal struktury rachunku bankowego, na który wpłata jest dokonywana.

Jak przebiega transakcja?

12. Rachunek przedstawia Państwo w oznaczonej kasie, znajdującej się u Agenta lub w punkcie własnym BillBird. Z Rachunku czytany jest kod kreskowy. Urządzenie, którym posługuje się kasjer rozpoznaje ten kod. Z niego wynika również kwota Płatności Jednorazowej i wysokość naszego wynagrodzenia. Jeżeli urządzenie, którym posługuje się kasjer, nie rozpozna wstępnie kodu kreskowego, wówczas kwotą Płatności Jednorazowej będzie kwota podana na Rachunku.
13. Po wpłaceniu odpowiedniej kwoty wydawane jest Państwu potwierdzenie dokonania wpłaty (dalej nazywane jest „Potwierdzeniem Zapłaty”). Potwierdzenie Zapłaty zawiera informacje: (i) umożliwiające Państwu zidentyfikowanie Płatności Jednorazowej oraz informacje dotyczące Wystawcy, (ii) o kwocie Płatności Jednorazowej w walucie polskiej, (iii) o wszelkich opłatach należnych od Państwa z tytułu Płatności Jednorazowej, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat, (iv) o dacie przyjęcia od Państwa Płatności Jednorazowej. Wraz wydaniem Potwierdzenia Zapłaty zwracany jest Państwu Rachunek. Płatności Jednorazowe wnoszone są, co do zasady w gotówce. Płatność Jednorazowa jest dokonywana wyłącznie w walucie polskiej (polski złoty). Potwierdzeniem uzgodnienia waluty Płatności Jednorazowej jest treść Potwierdzenia Zapłaty.

Czy dopuszczamy wpłaty bezgotówkowe?

14. Wyłącznie w wybranych Autoryzowanych Punktach dopuszczalne jest korzystanie z kart płatniczych w celu sfinansowania Płatności Jednorazowych.

Czy konieczne jest zachowanie Potwierdzenia Zapłaty?

15. Zachowajcie Państwo oryginał Potwierdzenia Zapłaty, który otrzymujecie od kasjera, w bezpiecznym miejscu, gdyż jest on konieczny dla stwierdzenia dokonania przez Państwa Płatności Jednorazowej. Potwierdzenie Zapłaty stanowi znak legitymacyjny w rozumieniu przepisów prawa cywilnego, jest więc ono niezbędne do złożenia reklamacji. Brak oryginału Potwierdzenia Zapłaty, podobnie jak brak Rachunku, uniemożliwia rozpatrzenie reklamacji. Istotnym jest również abyście Państwo przed odejściem od kasy zweryfikowali (porównali) numer rachunku bankowego Wystawcy wydrukowany na oryginale Potwierdzenia Zapłaty, z numerem znajdującym się na druku samego Rachunku. W przypadku rozbieżności należy zgłosić reklamację.

Czy dokonujemy wypłat?

16. W Sklepach Żabki nie jest możliwe dokonywanie wypłat w ramach usługi przekazu pieniężnego.

Jaki jest termin przekazu?

17. Wraz z przyjęciem przekazu i wydaniem Państwu Potwierdzenia Zapłaty, działając na Państwa zlecenie, zobowiązujemy się wobec Was do przekazania Płatności Jednorazowej wskazanemu Wystawcy lub Odbiorcy. Przekazanie Płatności Jednorazowej (uznanie rachunku bankowego dostawcy usług płatniczych [banku] Odbiorcy) nastąpi w terminie jednego dnia roboczego od daty dokonania wpłaty.
18. W przypadku, kiedy Państwa zlecenie otrzymamy w postaci papierowej (papierowy Rachunek) przekazanie Płatności Jednorazowej (uznanie

rachunku bankowego dostawcy usług płatniczych [banku] Odbiorcy) nastąpi w terminie dwóch dni roboczych od daty dokonania wpłaty. Takie wydłużenie terminu nie ma zastosowania w zakresie Płatności Jednorazowych, dotyczących należności, (i) do których stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. - Ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2012 r. poz. 749, z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady (EWG) nr 2913/92 z dnia 12 października 1992r. ustanawiającego Wspólnotowy Kodeks Celny (Dz. Urz. WE L 302 z 19.10.1992, str. 1, z późn. zm.; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 2, t. 4, str. 307, z późn. zm.) [głównie podatki], oraz (ii) do których stosuje się przepisy ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 1440, 1717 i 1734) [składki na ubezpieczenie społeczne].

19. W przypadku dokonania Płatności Jednorazowej po godzinie 20.00 (dwudziestej) w danym dniu wpłata taka datowana jest na dzień następny. W przypadku wybranych Autoryzowanych Punktów, akceptujących wpłatę dokonaną przy pomocy elektronicznych instrumentów płatniczych (kart płatniczych) termin przekazu środków liczony jest od chwili otrzymania przez BillBird właściwej kwoty od agenta rozliczeniowego, czyli przedsiębiorcy, instytucji płatniczej, która przekazuje środki od wydawcy karty do BillBird, jako akceptanta. Momentem otrzymania zlecenia dokonania Płatności Jednorazowej na potrzeby określenia terminu przekazu środków Wystawcy jest zawsze moment otrzymania przez BillBird od Państwa albo od agenta rozliczeniowego (w przypadku transakcji bezgotówkowych) kwoty Płatności Jednorazowej i Oplaty Transakcyjnej.
20. Przekazanie Płatności Jednorazowej odbywa się poprzez system bankowy. Dniem dokonania zapłaty przez Państwa Płatności Jednorazowej jest dzień uznania rachunku bankowego Wystawcy, czyli dzień, w którym pieniądze wpłyną na jego konto.

Jak wyrazić Państwo zgodę na wykonanie zlecenia płatniczego?

21. Zawieraną z Państwem każdorazowo umowę w zakresie zlecenia przekazania Płatności Jednorazowej Wystawcy zaliczyć należy do umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego. Przepisy Ustawy określają ją, jako umowę o pojedynczą transakcję płatniczą. Zgodę na zlecenie płatnicze wyrażacie Państwo poprzez przekazanie kasjerowi Płatności Jednorazowej w gotówce. W przypadku wybranych Autoryzowanych Punktów, akceptujących wpłatę dokonaną przy pomocy elektronicznych instrumentów płatniczych (kart płatniczych) zgodę na dokonanie transakcji z użyciem takiego instrumentu, wyrażacie w sposób określony w umowie z wydawcą karty.
22. Zgodę na dokonanie Płatności Jednorazowej możecie Państwo wycofać, nie później niż do momentu, w którym nastąpił wydruk Potwierdzenia Zapłaty. W wyjątkowych przypadkach, po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego, zgoda może być odwołana, jeżeli dokonanie Płatności Jednorazowej zostało obciążone błędami. Takie postępowanie reklamacyjne jest prowadzone przez BillBird. BillBird może upoważnić Agentą do załatwienia reklamacji w imieniu BillBird, jeżeli funkcję terminala wykonuje system kasowy Agentą.

Ile to Państwa kosztuje?

23. Nasze wynagrodzenie określane będzie jako „**Oplata Transakcyjna**”. Jest ona naliczana od każdej Płatności Jednorazowej. Informację o jej wysokości uzyskacie Państwo w miejscu dokonania płatności. Informacja o Oplatach Transakcyjnych jest publikowana w cennikach oraz drukowana na Potwierdzeniu Zapłaty. Jak zauważycie, kwota Oplaty Transakcyjnej może być różna w zależności od Wystawcy, na którego rzecz dokonujecie płatności. Oplata Transakcyjna jest wnoszona wyłącznie w gotówce. W wybranych Autoryzowanych Punktach istnieje możliwość wniesienia Oplaty Transakcyjnej łącznie z wpłatą przy wykorzystaniu kart płatniczych. Poza Oplatą Transakcyjną nie jesteście Państwo obciążani żadnymi innymi kosztami, w tym kosztami związanymi ze zgłoszeniem reklamacji lub odwołaniem albo wycofaniem zgody na dokonanie Płatności Jednorazowej.

Jak wygląda szczegółowa procedura dokonywania Płatności Jednorazowej?

24. Odczytanie pierwszego kodu z Rachunku rozpoczyna operację. Po rozpoznaniu kodu terminal lub komputer kasowy podaje domyślną kwotę do zapłaty. Jeżeli terminal bądź komputer kasowy nie rozpozna kodu kreskowego, wówczas kasjer wprowadzi ręcznie numer rachunku bankowego Wystawcy oraz kwotę, na jaką opiewa Rachunek, dodatkowo może poprosić Państwa o dane Odbiorcy. Kasjer pyta Państwa, czy kwotę Płatności Jednorazowej akceptujecie. W przypadku negatywnej odpowiedzi dokonuje zmiany kwoty lub jeżeli nie jest to dopuszczalne anuluje transakcję.
25. Po podsumowaniu operacji kasjer prosi Państwa o kwotę płatności wyciśniętą przez terminal albo komputer kasowy. Po otrzymaniu gotówki lub dokonaniu zapłaty przy wykorzystaniu karty, kasjer dokonuje potwierdzenia zapłaty Płatności Jednorazowej i zapisuje ją w systemie rozliczeniowym BillBird. Następnie wydaje Państwu resztę, jeżeli zapłata jest dokonywana w gotówce. W dalszej kolejności kasjer za pomocą terminala albo komputera kasowego dokonuje wydruku Potwierdzenia Zapłaty. Oryginał Potwierdzenia Zapłaty wraz z Rachunkiem, kasjer wręcza Państwu.
26. Dokonanie wpłaty może zostać uzależnione od podania przez Państwa danych osobowych lub innych danych identyfikacyjnych w zakresie

wymaganym przepisami prawa, regulującymi przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Dalej będziemy nazywać je „**Procedurami AML**”. Dane takie kasjer może chcieć zweryfikować na podstawie Państwa dokumentu tożsamości.

27. W przypadku Płatności Jednorazowej dokonywanej na podstawie Rachunku lub innego dokumentu, który nie posiada kodu kreskowego lub posiada kod kreskowy, który nie jest automatycznie rozpoznawany przez terminal, istotnym jest podanie przez Państwa prawidłowych swoich danych oraz danych beneficjenta, w szczególności prawidłowego numeru rachunku bankowego. Prawidłowość podanych danych możecie Państwo zawsze zweryfikować za pomocą Potwierdzenia Zapłaty. Prawidłowość danych potwierdzenie Państwo przyjęciem Potwierdzenia Zapłaty. Jeżeli Płatność Jednorazowa zostanie zwrócona BillBird ze względu na nieprawidłowe dane beneficjenta lub z jakichkolwiek innych powodów, to zostanie ona zdeponowana na rachunku transakcji błędnych i będzie oczekiwać na Państwa reklamację. BillBird nie będzie kontaktować się z Państwem bez wszczęcia procedury reklamacyjnej poprzez złożenie stosownego wniosku oraz nie będzie dokonywać zwrotu kwoty Płatności Jednorazowej bez takiego wniosku.

Procedury składania i rozpatrywania reklamacji

28. Udostępniając Państwu Regulamin, na etapie zawierania z Państwem umowy w zakresie zlecenia przekazania Płatności Jednorazowej Wystawcy (umowy o pojedynczą transakcję płatniczą) informujemy Państwa, że kwestionowanie prawidłowości przekazu Płatności Jednorazowej możliwe jest jedynie w drodze reklamacji opisanej w Regulaminie. Regulamin jest udostępniany na stronie internetowej: www.billbird.pl oraz w każdym punkcie, w którym jest realizowana usługa przekazu pieniężnego. Przy rozpatrywaniu Państwa reklamacji pracownicy BillBird postępują w sposób rzetelny i wnikliwy, kierując się obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów. W odpowiedzi na reklamację, w przypadku nieuwzględnienia Państwa reklamacji w jakimkolwiek zakresie, stosownie do zarzutów zamieszczonych w reklamacji, udzielamy Państwu uzasadnienia faktycznego i prawnego. W Regulaminie określono, poniżej, w sposób szczegółowy i rzetelny, w szczególności: 1) miejsce i formę złożenia reklamacji; 2) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji; 3) zakres danych kontaktowych, które Państwo powinniście dostarczyć w celu sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji; 4) termin rozpatrzenia reklamacji; 5) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji (w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia).
29. Reklamacja może być złożona: 1) w formie **pisemnej** - osobiście, w biurze BillBird w Krakowie, przy ul. Kamiennej 21 lub w tej placówce Agentą, w której korzystaliście Państwo z usługi przekazu pieniężnego albo przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego albo też za pośrednictwem kuriera lub postańca. Informujemy, że przy każdej, oznaczonej kasie Agentą lub BillBird, dostępne są formularze reklamacyjne. Jeżeli nie jesteście Państwo usatysfakcjonowani wykonaniem przez nas usługi, prosimy o wypełnienie formularza reklamacyjnego i wysłanie go nam w sposób i na adres wskazany w formularzu. Formularz reklamacyjny dostępny jest również na stronie internetowej BillBird: www.billbird.pl; 2) **ustnie** – telefonicznie dzwoniąc pod numer (12) 293 34 00 lub (12) 398 77 18 albo osobiście do protokołu podczas Państwa wizyty w placówce Agentą, w której dokonana została reklamowana Płatność Jednorazowa lub BillBird; 3) w formie **elektronicznej** – w drodze wiadomości przesłanej pocztą elektroniczną pod adres: support@billbird.pl, pomoc@billbird.pl lub poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie www.billbird.pl; 4) **faxem**, pod numerem (12) 293 33 02. Umożliwiamy również Państwu złożenie reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym mu przez Państwa w zwykłej formie pisemnej.
30. BillBird, na Państwa żądanie, potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Państwem, fakt złożenia przez Państwa reklamacji.
31. Zakres danych kontaktowych, które Państwo powinniście dostarczyć w celu sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji obejmuje w szczególności: 1) imię i nazwisko, 2) adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość/poczta), 3) telefon kontaktowy, 4) adres e-mail. Podanie przez Państwa adresu e-mail jest równoznaczne ze złożeniem przez Państwa wniosku o dostarczenie pocztą elektroniczną zarówno 1) odpowiedzi na reklamację, jak i 2) samego potwierdzenia złożenia reklamacji. Pamiętajcie Państwo, że rozpatrzenie reklamacji dotyczącej przekazu Płatności Jednorazowej nie będzie możliwe bez dostarczenia przez Państwa oryginału Potwierdzenia Zapłaty.
32. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania przez BillBird Państwa reklamacji. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona przez BillBird niezwłocznie, przy czym nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od daty jej otrzymania zgodnie z wymogami, o których mowa w pkt. 28 powyżej, a Państwo zostaną poinformowani o wyniku takiego rozpatrzenia. W przypadku uzasadnionej niemożności rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie, BillBird: 1) wyjaśni Państwu przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu czternastodniowego; 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia

- reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególności informujemy, że termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu na skutek wystąpienia okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wystawca. W przypadku niedotrzymania przez BillBird terminu 14 dni, a w określonych wyżej przypadkach - terminu 60 dni, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Państwa wolą wskazaną w reklamacji. Do zachowania terminu rozpatrzenia przez BillBird reklamacji wystarczy wysłanie do Państwa odpowiedzi przed upływem takiego terminu. Informujemy ponadto, że złożenie przez Państwa reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie takiej reklamacji.
33. Po złożeniu przez Państwa reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w pkt. 28 powyżej, BillBird rozpatruje reklamację i następnie udziela Państwu odpowiedzi w postaci papierowej lub na Państwa wniosek - za pomocą poczty elektronicznej. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej zostaje w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt. Na Państwa uzasadnione żądanie odpowiedź udzielana jest przy użyciu większej czcionki. BillBird może upoważnić Agenta do rozpatrzenia reklamacji w imieniu BillBird, jeżeli funkcję terminala wykonuje system kasowy Agenta.
34. W procesie rozpatrywania reklamacji dążymy do polubownego rozwiązywania ewentualnych sporów ze swoimi Klientami. Niemniej, jeżeli nie uwzględniono Państwa roszczeń wynikających z reklamacji, mogą Państwo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Ponadto Informujemy Państwa o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego lub zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
35. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Państwa reklamacji uznajemy, że jest ona rozstrzygana zgodnie z Państwa wolą.
- Jak postępować w przypadku otrzymania od Wystawcy wezwania do zapłaty?**
36. W przypadku otrzymania przez Państwa lub przez osobę, za którą Państwo dokonali płatności, wezwania do zapłaty od Wystawcy, które to wezwanie będzie obejmowało dokonaną Płatność Jednorazową lub liczone od niej należności uboczne jak odsetki, to niezależnie od wszczęcia procedury reklamacyjnej, o której mowa w pkt. 27 - 34 powyżej, wskazane jest bezpośrednio skontaktowanie się z Wystawcą w celu wyjaśnienia kwestii płatności.
37. W czasie załatwiania reklamacji związanej z otrzymanym wezwaniem od Wystawcy możliwym jest, że poprosimy Państwa, również za pomocą naszego Agenta, o dokonanie czynności związanych z procedurą reklamacyjną Wystawcy, o ile jej stosowanie będzie wymagane przez Wystawcę. Niedokonanie powyższych czynności będzie obciążać wyłącznie Państwa.
- Czy możemy odmówić wykonania Płatności Jednorazowej?**
38. BillBird nie może odmówić wykonania autoryzowanej Płatności Jednorazowej, (czyli takiej, na którą Państwo wyrazili zgodę w sposób, o którym mowa w pkt 20), chyba że możliwość albo obowiązek odmowy wynika z przepisów prawa albo odmowa następuje na skutek przedstawienia przez Państwa błędnego Unikatowego Identyfikatora albo odmowa następuje ze względu na kwotowe ograniczenia ustanowione przez BillBird dla Płatności Jednorazowych albo odmowa następuje na skutek niepodania danych wymaganych dla przeprowadzenia transakcji lub braku możliwości weryfikacji tych danych na podstawie dokumentu tożsamości lub odmowa jest spowodowana przyczynami technicznymi (w szczególności awarią terminala, błędem aplikacji, brakiem zasilania lub łączności). W przypadku Płatności Jednorazowych dokonywanych na potrzeby przedpłatowych układów pomiarowo – rozliczeniowych BillBird może odmówić wykonania transakcji, jeżeli z przyczyn technicznych brak jest możliwości wydania kodu, z którym połączona jest Płatność Jednorazowa lub deklarowana wpłata jest niższa od kwoty, której wymaga od Państwa Wystawca.
39. W przypadku, gdy BillBird odmówi wykonania Płatności Jednorazowej, powiadomi o tym Państwa w najbliższym możliwym terminie, (i) o odmowie, (ii) jeżeli to możliwe - o przyczynach odmowy, (iii) jeżeli to możliwe - o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy przepisów prawa.
- Czy przetwarzamy dane osobowe?**
40. Urządzenie skanujące rozpoznaje kod paskowy i dane w nim zawarte. Na podstawie tych danych nie identyfikujemy danych osoby, na którą wystawiony jest Rachunek, a jedynie dokonywaną przez Państwa Płatność Jednorazową i właściwy rachunek bankowy Wystawcy. Powiązanie dokonanej Płatności Jednorazowej z konkretną osobą następuje jedynie u Wystawcy, jest tak również w przypadku dokonania zapłaty za Rachunek bez kodu kreskowego, kiedy BillBird rozpoznaje automatycznie właściwy rachunek bankowy Wystawcy. Agenci również nie dysponują danymi osobowymi (Rachunek jest Państwu zwracany), chyba że je pozyskali przy dokonywaniu przez Państwa innej czynności, niż Płatność Jednorazowa.
41. Składając reklamację przekazujemy nam swoje dane osobowe, które możemy przetwarzać w celach wyłącznie określonych na formularzu reklamacyjnym.
42. W przypadku usługi przekazu dojdzie do przetwarzania danych osobowych Państwa i beneficjenta, jeżeli terminal lub komputer kasowy nie rozpozna danych automatycznie lub pozyskanie danych będzie konieczne ze względu na Procedury AML. Jest to konieczne do realizacji zlecenia przekazania Płatności Jednorazowej, której Państwo dokonujecie. Dodatkowo jest to niezbędne dla wypełnienia zobowiązań BillBird w zakresie przekazu takiej Płatności Jednorazowej.
43. Administratorem danych jest BillBird.
44. Podanie danych jest dobrowolne jednakże bez nich nie jest możliwa realizacja zlecenia przekazu Płatności Jednorazowej, jeżeli jego przedmiotem jest wpłata na rzecz osoby fizycznej lub beneficjenta, którego dane nie są automatycznie odczytywane z kodu paskowego umieszczonego na Rachunku. Podanie danych i ich weryfikacji mogą wymagać również Procedury AML. Posiadacie Państwo prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania
45. Pełna informacja w zakresie danych osobowych jest podana poniżej regulaminu.
- Odpowiedzialność BillBird**
46. BillBird odpowiada wobec Państwa za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wynikającego z każdorazowo zawieranej umowy w zakresie zlecenia przekazu Płatności Jednorazowej Wystawcy na zasadach określonych w Ustawie. Na potrzeby ustalenia odpowiedzialności BillBird za siłę wyższą należy uznać w szczególności (i) okoliczności zewnętrzne, na które BillBird lub osoba, za którą BillBird ponosi odpowiedzialność nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności, (ii) które to okoliczności ponadto były niemożliwe do przewidzenia (tzn. istniał niewielki stopień prawdopodobieństwa ich pojawienia się) oraz (iii) o ile przy zastosowaniu współczesnej techniki niemożliwe było zapobieżenie szkodliwym następstwom takich okoliczności w postaci niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań BillBird wynikających z umowy o pojedynczą transakcję płatniczą.
47. W sytuacji, gdy nie powiadomi Państwo BillBird o stwierdzonych, nienależycie wykonanych Płatnościach Jednorazowych, w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia ich dokonania lub dnia, w którym miały być dokonane, Państwa roszczenia wobec BillBird wynikające z tego tytułu wygasają.
48. BillBird ponosi odpowiedzialność wobec Państwa w przypadku nienależytego wykonania umowy, poprzez zwłokę w rozpatrzeniu reklamacji, chyba że reklamacja okaże się być oczywiście bezzasadna.
49. BillBird odpowiada za działania i zaniechania osób przy pomocy, których wykonuje usługę przekazu pieniężnego jak za własne.
50. BillBird nie odpowiada wobec Państwa za skutki braku realizacji zlecenia na skutek błędnych danych na Rachunku lub zawartych w kodzie kreskowym lub podania niewłaściwych danych beneficjanta przez Państwa, ponieważ na powyższe okoliczności nie ma wpływu. Jeżeli Unikatowy Identyfikator podany przez Państwa jest nieprawidłowy, BillBird również nie ponosi odpowiedzialności, jest jednak obowiązany podjąć działania w celu odzyskania kwoty transakcji. BillBird nie odpowiada wobec Państwa, jeżeli na skutek powyższych okoliczności termin zapłaty nie został dochowany a Płatność Jednorazowa dotarła do osoby, która nie jest właściwym Odbiorcą lub została zdeponowana przez BillBird na koncie transakcji błędnych na skutek jej zwrotu.
- Zmiany Regulaminu**
51. BillBird uprawniony jest do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych powodów, którymi są zmiany przepisów prawa, zmiany organizacyjne w przedsiębiorstwie BillBird, zmiany technologii stosowanej przez BillBird na potrzeby świadczenia usług przekazu pieniężnego, zmiany funkcjonalności usługi przekazu pieniężnego, zmiany warunków współpracy z Wystawcami, Agentami lub bankami, które dokonują rozliczeń pieniężnych Płatności Jednorazowych. Zmiana wchodzi w życie z dniem udostępnienia Państwu Regulaminu w nowym brzmieniu w Autoryzowanych Punktach oraz na stronie internetowej BillBird i obowiązuje w stosunku do zleceń złożonych po takim udostępnieniu.
- Właściwy Sąd**
52. W przypadku, kiedy powstanie spór pomiędzy Państwem a BillBird, właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd miejscowo i rzeczowo oznaczony na podstawie ustawy Kodeks Postępowania Cywilnego.
53. Zgodnie z Ustawą, macie Państwo prawo wniesienia do Komisji Nadzoru Finansowego skargi na działalność BillBird w zakresie świadczonych usług przekazu pieniężnego.
54. Jeżeli nie uwzględniono Państwa roszczeń wynikających z reklamacji, mogą Państwo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Ponadto mają Państwo możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego lub zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.

REGULAMIN USŁUGI PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO

25 KWIETNIA 2018R.

INFORMACJE PODAWANE, ZE WZGLĘDU NA ZBIERANIE DANYCH OSOBOWYCH

Niektóre typy transakcji wymagają podania i weryfikacji danych osobowych. Podanie danych osobowych jest również niezbędne przy złożeniu reklamacji.

KTO ADMINISTRUJE TWOIMI DANymi OSOBOWYMI?

Administratorem podanych przez Ciebie danych, czyli podmiotem który decyduje o celach i sposobach ich przetwarzania jest BillBird S.A. z siedzibą w Krakowie (dane kontaktowe: BillBird S.A., ul. Kamienna 21, 31-403 Kraków, tel. + 48 12 293 34 00., www.billbird.pl), której sądem rejestrowym jest Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000038732, kapitał zakładowy w wysokości 4.490.368 zł, wpłacony w całości, NIP 676-21-65-116. Dla ułatwienia administrator danych będzie określany dalej jako „BillBird”.

CZY BILLBIRD POSIADA ADMINISTRATORA BEZPIECZEŃSTWA INFORMACJI?

Do 24 maja 2018r. w celu zapewnienia przestrzegania wymogów w zakresie ochrony danych osobowych oraz prowadzenia rejestrów zbiorów tych danych w BillBird działa Administrator Bezpieczeństwa Informacji. Od 25 maja 2018r. zostanie wyznaczony w jego miejsce Inspektor Ochrony Danych. Z Inspektorem Ochrony Danych będzie można kontaktować się listownie kierując korespondencję na adres Inspektor Ochrony Danych BillBird S.A. ul. Kamienna 21, 31-403 Kraków, lub pisząc mejla na adres: dane.osobowe@billbird.pl.

W JAKIM CELU PRZETWARZAMY DANE OSOBOWE?

1. Dane osobowe przetwarzamy w celu prawidłowego wykonania Twojego zlecenia płatności za rachunek, płatności za rozliczenie rzeczywiste lub płatności za doładowanie energetyczne (wykonania umowy o pojedynczą transakcję płatniczą). Musimy ustalić Twoją tożsamość oraz zidentyfikować transakcje, której dokonywałś. Ewentualnie wymienić się danymi na potrzeby dodatkowych rozliczeń.

O takich okolicznościach mowa jest w artykuł 6 ustęp 1 litera b RODO, czyli Rozporządzeniu 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1).. Zgodnie z tym przepisem przetwarzanie jest legalne jeżeli jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, czyli w tym wypadku Ty.

2. Dane osobowe przetwarzamy w celu rozstrzygnięcia Twojej reklamacji.

Chcemy abyś był zadowolony z usługi płatności, ale równocześnie ciężą na nas obowiązki wynikające z treści artykułów od 3 do 10 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270). Taką podstawę przetwarzania przewiduje również Zgodnie z artykułem 6 ustęp 1 litera c RODO przetwarzanie jest legalne jeżeli jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, czyli w tym wypadku BillBird.

3. Podane dane osobowe możemy również wykorzystywać w celu analizy transakcji, prowadzenia ewidencji transakcji, statystyki transakcji, prowadzenia dokumentacji księgowo-podatkowej, zapobiegania i przeciwdziałania przestępstwom, obrony przed roszczeniami i dochodzenia roszczeń, związanych ze świadczonymi usługami.

W tym zakresie obowiązki na BillBird jako administratora danych nakładają w szczególności przepisy:

- artykułu 8 ustęp 4a, artykułów 8a, 8b, 9, 9a ustawy z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1049);
- rozdziału 5, szczególnie artykułu 49 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. poz. 723), która wejdzie w życie 13 lipca 2018r;
- artykułu 4, 5 oraz 16 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/847 z dnia 20 maja 2015 r. w sprawie informacji towarzyszących transferom środków pieniężnych i uchylenia rozporządzenia (WE) nr 1781/2006 (Dz. U. UE. L. z 2015 r. Nr 141, str. 1);
- artykułu 33 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270);
- artykułu 74 ustęp 2 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 395 z późn. zm.).

Jak już wcześniej zaznaczyliśmy zgodnie z artykułem 6 ustęp 1 litera c RODO przetwarzanie jest legalne jeżeli jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, czyli w tym wypadku BillBird.

Podstawę przetwarzania stanowi również to, że jest ono niezbędne ze względu na prawnie uzasadniony interes realizowany przez BillBird jako administratora danych (Artykuł 6 ustęp 1 litera f RODO), w szczególności jako dostawcy usługi płatniczej, którego prawa i obowiązki określa ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 2003 z późn. zm.). Warzymy przy tym Twoje interesy i Twoje podstawowe prawa i wolności, które wymagają ochrony danych osobowych.

CZY PRZETWARZAMY DANE OSOBOWE LEGALNIE?

Tak. Jak wskazaliśmy powyżej przetwarzanie dokonywane przez BillBird ma zawsze podstawę prawną.

CZY TWOJE DANE OSOBOWE SĄ KOMUŚ UDOSTĘPNIANE?

BillBird jako krajowa instytucja płatnicza jest związany tajemnicą zawodową dotyczącą świadczonych usług płatniczych. Tajemnica obejmuje informacje dotyczące Ciebie w związku ze

świadczonymi przez BillBird usługami płatniczymi, w tym także informacje związane z transakcjami płatniczymi oraz zawieranymi z Tobą umowami o pojedynczą transakcję płatniczą, jeżeli nieuprawnione ujawnienie takiej informacji mogłoby narazić Ciebie na szkodę lub zagrożić Twoim interesom.

Nie naruszymy obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej jeżeli udostępnimy Twoje dane:

- Komisji Nadzoru Finansowego w związku z czynnościami podejmowanymi w zakresie nadzoru lub kontroli przez ten organ;
- odbiorcom płatności (np. wystawcom rachunków za które płacisz, sprzedawcom energii), bankom obsługującym Twój rachunek, rachunek bankowy BillBird lub rachunek odbiorców płatności w celu załatwienia reklamacji lub prawidłowego wykonania Twojego zlecenia płatności za rachunek, za doładowanie energetyczne lub rozliczenie rzeczywiste;
- sądowni, prokuratorowi, organowi podatkowemu, komornikowi, innej instytucji lub uprawnionemu podmiotowi, ale zawsze na zasadach oraz w wykonaniu uprawnienia albo obowiązku określonego przepisach prawa;
- za wyrażoną w postaci papierowej albo elektronicznej Twoją zgodą.

CZY BILLBIRD PRZETWARZA TWOJE DANE SAMODZIELNIE?

Jak zauważyłeś płatności dokonywałeś w sklepie „Żabka”. Dostęp do twoich danych ma zatem Kar-Tel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa („Kar-Tel”) oraz personel kasowy sklepu. Kar-Tel jest agentem BillBird w zakresie świadczenia usług płatniczych i również jest ujawniony w rejestrze usług płatniczych, prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Taki dostęp jest możliwy ze względu na umowy, wiążące Kar-Tel i BillBird oraz Kar-Tel i prowadzącego sklep „Żabka”. Umowy te określają przedmiot i czas trwania przetwarzania Twoich danych, charakter i cel przetwarzania, rodzaj przetwarzanych Twoich danych osobowych, obowiązki i prawa BillBird, Kar-Tel oraz prowadzących sklep „Żabka”.

BillBird zapewnia, że przetwarzanie danych osobowych przez Kar-Tel opierać się będzie o gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi prawa i chroniło Twoje prawa.

JAK DŁUGO BILLBIRD PRZETWARZA TWOJE DANE?

Twoje dane będą przetwarzane przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym zakończyliśmy z Tobą relację związane ze świadczonymi usługami lub w którym przeprowadziliśmy ostatnią Twoją transakcję.

CZEGO MOŻESZ ŻĄDAĆ OD BILLBIRD W ZAKRESIE DANYCH CIEBIE DOTYCZĄCYCH?

Masz prawo do żądania od BillBird dostępu do własnych danych osobowych, prawo żądania sprostowania tych danych, które są nieprawidłowe, prawo do usunięcia danych, prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, oraz prawo do przenoszenia danych. Masz również prawo do bycia zawiadomionym o naruszeniu ochrony Twoich danych osobowych, jeżeli powoduje to wysokie ryzyko naruszenia Twoich praw lub wolności. Wymienione uprawnienia będą realizowane w zgodzie z wymogami prawa, w tym przepisami RODO, przy czym zauważ, że zawsze będziemy musieli uwzględnić również nasze uprawnienia i obowiązki jako administratora w zakresie przechowywania (retencji) danych na potrzeby świadczenia usług płatniczych, rozpoznawania reklamacji, ochrony przed roszczeniami, dochodzenia roszczeń oraz przeciwdziałania oszustwom, praniu pieniędzy i przeciwdziałania terroryzmowi.

W celu skorzystania ze wskazanych uprawnień możesz zgłosić się do BillBird lub przesłać wniosek na adres BillBird listownie lub mejlem. Dane kontaktowe są podane na początku dokumentu.

CZY MOŻESZ SIĘ NA NAS POSKARŻYĆ?

Możesz wnieść skargę do organu nadzorczego, który ma charakter niezależny i który monitoruje stosowanie przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych w celu ochrony Twoich podstawowych praw i wolności w związku z przetwarzaniem oraz ułatwianiem swobodnego przepływu danych osobowych w Unii Europejskiej. Obecnie takim organem jest Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych. W projektowanej zmianie przepisów o ochronie danych osobowych organem nadzorczym będzie Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

CZY PODANIE DANYCH JEST DOBROWOLNE?

Podanie danych jest co do zasady dobrowolne jednakże bez nich nie jest możliwa prawidłowa realizacja zlecenia płatności oraz rozstrzygnięcie reklamacji. Podanie danych przy niektórych typach transakcji jest jednak wymagane przepisami prawa, w szczególności regulującymi przeciwdziałanie praniu pieniędzy i przeciwdziałanie terroryzmowi.

CZY TRZEBA COŚ JESZCZE DODAĆ?

Nie prześlemy Twoich danych do państwa trzeciego, czyli państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Danych osobowych nie wykorzystamy do celów marketingowych.

Twoje dane nie posłużą również do podejmowania zautomatyzowanej decyzji, w tym profilowania czyli zautomatyzowanego przetwarzania danych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osobowych, w szczególności do analizy lub prognozy sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.