

PROCEDURA OBSŁUGI REKLAMACJI

2.0

Spis treści

| | |
|---|---|
| 1. Definicje | 2 |
| 2. Wstęp | 2 |
| 3. Postanowienia ogólne | 2 |
| 4. Zasady dotyczące sposób złożenia reklamacji..... | 3 |
| 5. Rozpatrzenie reklamacji..... | 4 |
| 6. Rejestr reklamacji. | 5 |
| 7. Postanowienia końcowe..... | 5 |

1. Definicje

- 1.1. **Ustawa** - oznacza Ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. (Dz.U.2024.1109 t.j. z dnia 2024.07.24 z późn. zm.).
- 1.2. **UUP** - oznacza ustawę o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz.U.2024.30 t.j. z dnia 2024.01.09 z późn. zm.).
- 1.3. **PayTel** - oznacza PayTel S.A. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 02-092) przy ulicy Żwirki i Wigury 14, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000332228, kapitał zakładowy 79.999.044 PLN opłacony w całości, KRS: 332228, NIP: 527-260-66-18, REGON: 141802150.
- 1.4. **Klient** - oznacza zarówno akceptanta PayTel jak i płatnika (tj. klienta końcowego).
- 1.5. **Reklamacja** - na podstawie art. 2 pkt. 2 Ustawy, oznacza wystąpienie skierowane do PayTel przez jego Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez PayTel.
- 1.6. **Skomplikowany przypadek** - reklamacja, której rozwiązanie zależne jest w głównej mierze od pomiotów trzecich lub korekt oprogramowania gdzie działania naprawcze wymagają: identyfikacji błędu, wgrania poprawek, testu oprogramowania, wykluczenia błędów oraz udostępnienia skorygowanej wersji

2. Wstęp

2.1. Cel Procedury

Niniejsza procedura opisuje zasady rozpatrywania reklamacji zgłoszonych przez Klientów.

2.2. Podstawa prawna

- 2.2.1. ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U.2024.1109 t.j. z dnia 2024.07.24 z późn. zm.).
- 2.2.2. ustawa o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r. (Dz.U.2024.30 t.j. z dnia 2024.01.09 z późn. zm.).

3. Postanowienia ogólne

- 3.1. PayTel dokłada wszelkich starań, by czas odpowiedzi był jak najkrótszy, a sposób przeprowadzenia weryfikacji zasadności reklamacji wykonany w sposób rzetelny, opierający się na posiadanych danych.
- 3.2. PayTel. prowadzi rejestr reklamacji, w którym jest zobligowany zapisywać wszelkie zgłoszenia Klientów, noszące znamiona reklamacji oraz wskazujące zastrzeżenia odnośnie poprawności działania usług realizowanych przez PayTel.
- 3.3. PayTel jest spółką podlegającą nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, zarejestrowaną

- jako Krajowa Instytucja Płatnicza pod numerem IP32/2015.
- 3.4. PayTel w sposób należyty chroni oraz przestrzega zasad ochrony danych osobowych, które szczegółowo został opisane tutaj.

4. Zasady dotyczące sposobów złożenia reklamacji.

- 4.1. PayTel udostępnia następujące sposoby wniesienia reklamacji:
- 4.1.1. w formie pisemnej na adres:
 - a. siedziby Spółki: PayTel S.A., ul. Żwirki i Wigury 14, 02-092 Warszawa
 - b. oddziału Spółki: PayTel S.A. oddział w Nowym Sączu, ul. Nawojowska 118, 33-300 Nowy Sącz
 - 4.1.2. do doręczeń elektronicznych zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 285, 1860 i 2699).
 - 4.1.3. w formie elektronicznej
 - a. poprzez formularz dostępny pod adresem: <https://www.paytel.pl/kontakt/>
 - b. wysyłając reklamację bezpośrednio na adres e-mail: reklamacje@paytel.pl.
 - 4.1.4. dzwoniąc na infolinię pod numer: +48 18 521 18 00 - z telefonu komórkowego lub 801 090 108 - z telefonu stacjonarnego,
 - 4.1.5. formie ustnej do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie lub oddziale Spółki.
- 4.2. Niezależnie od formy wniesienia, każde zgłoszenie jest rejestrowane adekwatnie do wybranego sposobu kontaktu:
- 4.2.1. dla reklamacji zgłoszonych w formie pisemnej numer identyfikacyjny sprawy zostanie wskazany w udzielonej odpowiedzi,
 - 4.2.2. dla reklamacji zgłoszonych drogą elektroniczną (poprzez formularz lub bezpośrednio na wskazany e-mail), numer identyfikacyjny zgłoszenia zostanie przekazany w odpowiedzi na wiadomość,
 - 4.2.3. wszystkie reklamacje zgłoszone drogą telefoniczną są rejestrowane, na podstawie zgody wyrażonej przez Klienta przed rozpoczęciem rozmowy z Konsultantem Teleserwisu.
- 4.3. Reklamacja musi zawierać: imię, nazwisko, adres Klienta, przyczynę reklamacji, opis zastrzeżeń, datę zdarzenia, które stało się przedmiotem reklamacji. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest transakcja realizowana za pośrednictwem PayTel, do reklamacji powinna zostać dołączona kopia potwierdzenia dokonania lub odrzucenia transakcji.
- 4.4. W przypadku dostarczenia niewystarczającej ilości danych pozwalających na dokonanie weryfikacji reklamacji, PayTel ma prawo skontaktować się z Klientem w celu wezwania go do uzupełnienia brakujących danych. Do momentu dostarczenia danych, termin rozpatrzenia reklamacji nie biegnie. Brak dostarczenia wymaganych informacji będzie skutkowało odrzuceniem reklamacji oraz nadaniem jej statusu niezasadnej.
- 4.5. Jeżeli odpowiedź na reklamację złożoną w formie pisemnej lub telefonicznej ma zostać

udzielona w formie elektronicznej, prosimy o wydanie stosownej dyspozycji ze wskazaniem adresu e-mail, na który odpowiedź ma zostać udzielona. Odpowiedzi drogą elektroniczną, w myśl Ustawy, udzielane są na wyraźne zlecenie Klienta.

5. Rozpatrzenie reklamacji

- 5.1. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji przez PayTel. W przypadku konieczności dostarczenia dodatkowych danych umożliwiających rozpoczęcie weryfikacji, termin liczony jest od dnia otrzymania kompletu danych.
- 5.2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w terminie 15 dni roboczych, PayTel może przedłużyć termin odpowiedzi maksymalnie do 35 dni roboczych od otrzymania reklamacji. W określonym przypadku, PayTel:
 - 5.2.1. poinformuje konsumenta o przyczynach opóźnienia,
 - 5.2.2. wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy,
 - 5.2.3. określi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
- 5.3. Odpowiedź powinna zawierać w szczególności:
 - 5.3.1. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta.
 - 5.3.2. wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy.
 - 5.3.3. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 5.3.4. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
- 5.4. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń, Klient może:
 - 5.4.1. zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta; organem właściwym w sprawach z zakresu ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - 5.4.2. przedstawić PayTel propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapisu na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 5.4.3. wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego z zastrzeżeniem przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym;
 - 5.4.4. wnieść powództwo do właściwego sądu powszechnego.

6. Rejestr reklamacji.

6.1. W związku z obowiązkiem sprawozdawczym względem Rzecznika Finansowego, PayTel prowadzi rejestr reklamacji.

6.2. Rejestr zawiera następujące dane:

- a. imię i nazwisko lub firmę (nazwę) składającego Reklamację;
- b. dane kontaktowe;
- c. datę złożenia Reklamacji;
- d. przedmiot Reklamacji;
- e. decyzję dot. rozpatrzenia Reklamacji;
- f. termin załatwienia Reklamacji.

7. Postanowienia końcowe.

7.1. Składając Reklamację Klient oświadcza, iż zapoznał się z treścią Polityki Prywatności oraz zapisami o Ochronie Danych Osobowych i wyraża zgodę na zapisy w nich zawarte.