

REGULAMIN USŁUGI PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO PAYTEL SPÓŁKA AKCYJNA z dnia 10.03.2025 r.

Kto świadczy usługę przekazu pieniężnego?

1. Usługa wykonywana jest przez PayTel S.A. z siedzibą w Warszawie (02-092) ul. Żwirki i Wigury 14, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS: 0000332228, NIP: 5272606618, REGON: 141802150, kapitał zakładowy 79.999.044,00 PLN opłacony w całości, w dalszej części niniejszego regulaminu („Regulamin”) zwana „PayTel”.

Na jakiej podstawie PayTel świadczy usługę przekazu pieniężnego?

2. PayTel świadczy usługę przekazu pieniężnego, zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U.2024.30 t.j. z dnia 2024.01.09 z późniejszymi zmianami) (zwaną dalej „Ustawą”), na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”). PayTel został wpisany do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego (rejestru usług płatniczych) pod numerem IP32/2015. PayTel 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 PayTel działalności na stronie internetowej PayTel oraz macie Państwo prawo w każdym czasie zażądać dostarczenia niniejszego Regulaminu w formie papierowej. Obowiązki informacyjne nałożone na PayTel przez przepisy Ustawy zostają spełnione poprzez zapewnienie Państwu łatwego dostępu do niniejszego Regulaminu, cennika oraz poprzez wydanie Państwu Potwierdzenia Zapłaty, które opisujemy w pkt. 15.

Czy wykorzystujemy pośredników?

4. PayTel 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 PayTel 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 dostępne są na stronie internetowej PayTel, a także pod adresem https://www.knf.gov.pl/podmioty/wyszukiwarka_podmiotow. Wszyscy Agenci wpisani są również w rejestrze usług płatniczych. Zwracamy uwagę, 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). Miejsce, w którym PayTel świadczy usługę przekazu pieniężnego, będzie nazywane w dalszej części „Autoryzowanym Punktem”.

Na czym polega usługa przekazu pieniężnego?

5. 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, odstępnie itp. będą określane jako „Płatności Jednorazowe”.

Czy istnieją ograniczenia kwotowe, walutowe lub inne?

6. Usługa przekazu pieniężnego jest świadczona przez PayTel wyłącznie w walucie polskiej (polski złoty). Wpłaty z tytułu przekazu pieniężnego PayTel przyjmuje gotówką, poprzez wpłatę kartą płatniczą, bądź wpłatę BLIK.

7. Usługa przekazu pieniężnego jest wykonywana wyłącznie na rachunki umożliwiające zapłatę za dostawę towarów lub usług. PayTel nie obsługuje 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].

8. Wprowadziliśmy ograniczenia kwotowe dla Płatności Jednorazowych dokonywanych na podstawie automatycznie rozpoznawanego kodu kreskowego. Możecie Państwo dokonać takich Płatności Jednorazowych do kwoty stanowiącej w złotych polskich równowartość 1000 euro, przy czym przeliczenia kwoty wyrażonej w euro dokonuje się według średniego kursu ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu zlecenia przeprowadzenia transakcji Płatności Jednorazowej. Powyższy limit powinien być stosowany również w przypadku, gdy Płatność Jednorazowa jest dokonywana za pomocą więcej niż jednej operacji, których okoliczności wskazują, że są one ze sobą powiązane i zostały podzielone na

operacje o mniejszej wartości z zamiarem uniknięcia wskazanego limitu lub w innym celu, w szczególności w celu uniknięcia rejestracji i raportowania na potrzeby przeciwdziałania praniu pieniędzy lub finansowania terroryzmu.

Co jest konieczne do wykonania usługi przekazu pieniężnego?

9. 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 skaner. 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.

10. Opisany powyżej kod kreskowy, jeżeli jest automatycznie rozpoznawany przez skaner ze względu na zawartą przez PayTel umowę z Wystawcą stanowi unikatowy identyfikator Płatności Jednorazowej („Unikatowy Identyfikator”). Unikatowy Identyfikator jest określony przez PayTel i Wystawcę dla Państwa. Musi on być dostarczony przez Państwa w celu jednoznacznego zidentyfikowania Wystawcy oraz właściwego rachunku płatniczego, na który powinna trafić Płatność Jednorazowa.

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

11. 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 systemu PayTel. Czasami podanie dodatkowych danych nie będzie konieczne ze względu na automatyczne rozpoznanie przez system PayTel struktury rachunku bankowego, na który wpłata jest dokonywana.

12. W przypadku Wystawcy Orange Polska S. A. możliwa jest również zapłata Rachunków pochodzących od tego Wystawcy także bez konieczności okazywania samego Rachunku w Autoryzowanym Punkcie, lecz poprzez wskazanie numeru telefonu lub numeru klienta lub numeru usługi.

Jak przebiega transakcja?

13. Rachunek przedstawicie Państwo w oznaczonej kasie znajdującej się u Agenta. 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.

14. W przypadku, o którym mowa w pkt. 10, zlecenie płatności takiego Rachunku następuje na podstawie wskazania numeru telefonu (lub nr klienta lub nr usługi), którego Rachunek dotyczy. Po podaniu odpowiedniego numeru oraz potwierdzeniu danych poprzez podanie imienia osoby lub w przypadku firm nazwy firmy, do której numer ten jest przypisany przez Orange Polska S. A. będziecie mogli Państwo otrzymać informację od kasjera o nieopłaconych Rachunkach pochodzących od Orange Polska S. A. oraz ich kwotach, a następnie dokonać wyboru Rachunku, który chcecie Państwo zapłacić. Kwotą Płatności Jednorazowej jest w tym wypadku kwota podana przez Orange Polska S. A. do systemu PayTel.

15. 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 z wydaniem Potwierdzenia Zapłaty zwracany jest Państwu Rachunek (o ile był wydany kasjerowi). Potwierdzeniem uzgodnienia waluty Płatności Jednorazowej jest treść Potwierdzenia Zapłaty.

Czy konieczne jest zachowanie Potwierdzenia Zapłaty?

16. 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.

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. 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.

18. Momentem otrzymania zlecenia dokonania Płatności Jednorazowej na potrzeby określenia terminu przekazu środków Wystawcy jest zawsze moment otrzymania przez PayTel od Państwa kwoty Płatności Jednorazowej i Opłaty Transakcyjnej z zastrzeżeniem pkt. 19.

19. Jeśli zlecenie płatnicze zostało otrzymane przez PayTel w dniu nie będącym dla PayTel Dniem Roboczym, przyjmuje się, że zlecenie płatnicze zostało otrzymane w pierwszym Dniu Roboczym następującym po tym dniu. Dniami Roboczymi w PayTel są wszystkie dni tygodnia w godzinach od 08:00 do 18:00, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy. W przypadku dokonania Płatności Jednorazowej po godzinie 18:00 (osiemnastej) w danym dniu wpłata taka datowana jest na dzień następujący.

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 wyrażacie Państwo zgodę na wykonanie zlecenia płatniczego?

21. Zawierając 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 lub potwierdzenie transakcji kartą płatniczą lub BLIK.

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 PayTel. PayTel może upoważnić Agenta do załatwienia reklamacji w imieniu PayTel, jeżeli funkcję taką wykonuje system kasowy Agenta.

Ile to Państwa kosztuje?

23. Nasze wynagrodzenie określane będzie jako „Opłata Transakcyjna”. Jest ona naliczana od każdej Płatności Jednorazowej. Informację o jej wysokości uzyskacie Państwo w miejscu dokonania płatności. Informacja o Opłatach Transakcyjnych jest publikowana w cennikach oraz drukowana na Potwierdzeniu Zapłaty. Jak Państwo zauważycie, kwota Opłaty Transakcyjnej może być różna w zależności od Wystawcy, na którego rzecz dokonujecie płatności. Opłata Transakcyjna jest wnoszona w takiej samej formie jak wpłata z tytułu przekazu. Poza Opłatą 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 albo 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. Odpowiednio w przypadku, o którym mowa w pkt. 14, kasjer zaznacza w systemie PayTel Rachunki do zapłaty według Państwa wyboru. Następnie 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 wliczoną przez terminal albo komputer kasowy. Po otrzymaniu wpłaty kasjer dokonuje potwierdzenia zapłaty Płatności Jednorazowej i zapisuje ją w systemie rozliczeniowym PayTel, oraz wydaje Państwu resztę (jeżeli zapłata nie jest dokonywana odliczoną kwotą). 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 system PayTel, 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 potwierdza Państwo przyjęciem Potwierdzenia Zapłaty. Jeżeli Płatność Jednorazowa zostanie zwrócona PayTel 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. PayTel 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.paytel.pl oraz w każdym punkcie, w którym jest realizowana usługa przekazu pieniężnego. Przy rozpatrywaniu Państwa reklamacji pracownicy PayTel 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 siedzibie PayTel w Warszawie, ul. Żwirki i Wigury 14, 02-092 Warszawa lub biurze PayTel w Gliwicach, przy ul. Henryka Sienkiewicza 13 lub w tej placówce Agenta, w której korzystaliście Państwo z usługi przekazu pieniężnego, albo przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego, albo też za pośrednictwem kuriera lub pośtańca. Informujemy, że przy każdej, oznaczonej kasie Agenta lub PayTel, 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 PayTel: www.paytel.pl; 2) ustnie - telefonicznie dzwoniąc pod numer 32 238 53 15 albo osobiście do protokołu podczas Państwa wizyty w placówce Agenta, w której dokonana została reklamowana Płatność Jednorazowa; 3) w formie elektronicznej - w drodze wiadomości przesłanej pocztą elektroniczną pod adres: orange@paytel.pl lub poprzez formularz reklamacyjny na stronie: www.paytel.pl. Umożliwiamy również Państwu złożenie reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym mu przez Państwa w zwykłej formie pisemnej. PayTel, na Państwa żądanie, potwierdza fakt złożenia przez Państwa reklamacji w zależności od sposobu jej wniesienia pisemnie, drogą mailową, faxem lub w inny sposób uzgodniony z Państwem.

30. 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.

31. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania przez PayTel Państwa reklamacji. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona przez PayTel niezwłocznie, przy czym nie później niż w terminie 15 (piętnastu) Dni Roboczych (każdy dzień tygodnia z wyłączeniem sobót i dni ustawowych od pracy, jak niedziele i święta) od daty jej otrzymania zgodnie z wymogami, o których mowa w pkt. 29 oraz 30 powyżej, a Państwo zostaną poinformowani o wyniku takiego rozpatrzenia. W przypadku uzasadnionej niemożności rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie, PayTel: 1) wyjaśnia Państwu przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu; 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 35 (trzydzieści pięć) Dni Roboczych 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 PayTel terminu 15 Dni Roboczych, a w określonych wyżej przypadkach - terminu 35 Dni Roboczych, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Państwa wolą wskazaną w reklamacji. Do zachowania terminu rozpatrzenia przez PayTel 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.

32. Po złożeniu przez Państwa reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w pkt. 29 i 30 powyżej, PayTel rozpatruje reklamację i następnie udziela Państwu odpowiedzi w postaci papierowej lub na Państwa wniosek - za pomocą poczty elektronicznej. PayTel może upoważnić Agenta do rozpatrzenia reklamacji w imieniu PayTel, jeżeli funkcję taką wykonuje system kasowy Agenta.

33. 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.

34. 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?

35. 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. 28 - 34 powyżej, wskazane jest bezpośrednie skontaktowanie się z Wystawcą w celu wyjaśnienia kwestii płatności.

36. 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?

37. PayTel nie może odmówić wykonania autoryzowanej Płatności Jednorazowej, (czyli takiej, na którą Państwo wyrazili zgodę w sposób, o którym mowa w pkt 21), 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 PayTel 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).

38. W przypadku, gdy PayTel 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 obowiązujących przepisów prawa.

Czy przetwarzamy dane osobowe?

39. 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 PayTel 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.

40. Składając reklamację przekazujecie nam swoje dane osobowe, które możemy przetwarzać w celach wyłącznie określonych na formularzu reklamacyjnym.

41. 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 PayTel w zakresie przekazu takiej Płatności Jednorazowej. W powyższych przypadkach administratorem danych jest PayTel.

42. Podanie danych osobowych do PayTel 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. Podania danych i ich weryfikacji mogą wymagać również Procedury przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Posiadacie Państwo prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Pełna informacja w zakresie danych osobowych jest podana poniżej Regulaminu.

Odpowiedzialność PayTel

43. PayTel 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 PayTel za siłę wyższą należy uznać w szczególności (i) okoliczności zewnętrzne, na które PayTel lub osoba, za którą PayTel 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 PayTel wynikających z umowy o pojedynczą transakcję płatniczą.

44. W sytuacji, gdy nie powiadomią Państwo PayTel 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 PayTel wynikające z tego tytułu wygasają.

45. PayTel ponosi odpowiedzialność wobec Państwa w przypadku nienależytego wykonania umowy, poprzez zwłokę w rozpatrzeniu reklamacji, chyba że reklamacja okaże się być oczywiście bezzasadna.

46. PayTel odpowiada za działania i zaniechania osób, przy pomocy których wykonuje usługę przekazu pieniężnego, jak za własne.

47. PayTel nie odpowiada wobec Państwa za skutki braku realizacji zlecenia na skutek błędnych danych na Rachunku lub zawartych w kodzie kreskowym lub podania niewłaściwych danych beneficjenta przez Państwa, ponieważ na powyższe okoliczności nie ma wpływu. Jeżeli Unikatowy Identyfikator podany przez Państwa jest nieprawidłowy, PayTel również nie ponosi odpowiedzialności, jest jednak obowiązany podjąć działania w celu odzyskania kwoty transakcji. PayTel 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 PayTel na koncie transakcji błędnych na skutek jej zwrotu.

Zmiany Regulaminu

48. PayTel uprawniony jest do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych powodów, którymi są zmiany przepisów prawa, zmiany organizacyjne w przedsiębiorstwie PayTel, zmiany technologii stosowanej przez PayTel 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 PayTel i obowiązuje w stosunku do zleceń złożonych po takim udostępnieniu.

Spory

49. W procesie rozpatrywania reklamacji dążymy do polubownego rozwiązywania ewentualnych sporów ze swoimi klientami. Niemniej, jeżeli nie uwzględniono roszczeń wynikających z reklamacji, po uzgodnieniu tego z PayTel możecie Państwo poddać spór pod rozstrzygnięcie przy użyciu alternatywnych metod rozwiązywania sporów, czyli w sposób pozasądowy.

50. Istnieją dwa główne ośrodki oferujące możliwość pozasądowego rozwiązania sporu w zakresie usług płatniczych:

Sąd Polubowny przy KNF:

https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny oraz

Rzecznik Finansowy:

<https://rf.gov.pl/polubowne/>

51. Możecie Państwo zwrócić się również o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta. Informacje dotyczące trybu polubownego rozwiązywania sporów dostępne są również na stronie:

<https://uokik.gov.pl/rzeczniczy-konsumentow>

52. Wszelkie spory sądowe wynikłe ze stosowania Regulaminu rozstrzygać będzie sąd miejscowo i rzeczowo właściwy na podstawie ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U.2024.1568 t.j. z dnia 2024.10.23 z późniejszymi zmianami).

Skarga do Komisji Nadzoru Finansowego

53. Możecie Państwo wnieść do KNF skargę na działanie PayTel, jeżeli jego działanie narusza przepisy prawa. Dane kontaktowe KNF są następujące:

Infolinia Urzędu KNF: (48) 22 262-58-00

E-mail: knf@knf.gov.pl

INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH DLA KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG PŁATNICZYCH REALIZOWANYCH PRZEZ PAYTEL

I. Administratorem danych osobowych objętych świadczeniem usługi przekazu pieniężnego, na podstawie niniejszego regulaminu jest PayTel SA z siedzibą w Warszawie przy Żwirki i Wigury 14, 02-092 Warszawa.

II. Państwa dane osobowe są przetwarzane podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) i c) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku (RODO), w celu świadczenia usługi przekazu pieniężnego, a także w zakresie ewentualnych reklamacji.

III. Dane osobowe mogą być przetwarzane w zakresie: imię i nazwisko, adres, nr dokumentu tożsamości, nazwę (lub imię i nazwisko) oraz adres Odbiorcy, kwota przelewu, nr konta bankowego Odbiorcy, nr telefonu lub nr klienta lub nr usługi (dla Rachunków płatnych na podstawie takiego numeru), a w przypadku reklamacji w zakresie wskazanym w pkt. 30 Regulaminu.

IV. Dane osobowe mogą być udostępniane odbiorcom tj. współpracownikom i partnerom PayTel, w szczególności Agentom, a także dostawcom usług płatniczych Odbiorców.

V. Podanie danych osobowych w zakresie wymaganym Regulaminem jest dobrowolne, ale konieczne dla świadczenia usługi przekazu pieniężnego.

VI. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas 13 miesięcy do daty realizacji transakcji płatniczej lub rozpoznania reklamacji.

VII. Dane osobowe nie będą:

- podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji,
- przekazywane poza Unię Europejską.

VIII. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Państwu prawa wskazane w art. 15 - 19, art. 77 RODO tj.:

- prawo dostępu do Państwa danych,
- prawo do sprostowania lub usunięcia Państwa danych,
- prawo do żądania ograniczenia przetwarzania Państwa danych,
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.