

# Regulamin

Załącznik nr 5 do Umowy świadczenia usług na Terminalu Płatniczym.



## ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1.

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, jest Załącznikiem nr 5 i stanowi integralną część Umowy świadczenia usług na Terminalu Płatniczym. Określa szczegółowe zasady świadczenia usług w zakresie udostępnienia Terminala Płatniczego oraz obsługi i rozliczania Transakcji dokonywanych kartami płatniczymi oraz innymi Instrumentami Płatniczymi.

### § 2.

Postanowienia zawarte w Regulaminie wiążą Strony w przypadku wyboru przez Akceptanta właściwej usługi lub produktu wskazanej w Umowie.

### § 3.

1. Pojęciem zapisanym wielką literą w Umowie, w tym w Regulaminie, nadaje się następujące znaczenie:
  - 1) **Akceptant** – odbiorca inny niż konsument, na rzecz którego Agent Rozliczeniowy świadczy usługę płatniczą. Dane szczegółowe Akceptanta zostały określone w Karcie Akceptanta stanowiącej Załącznik nr 1 do Umowy;
  - 2) **Autoryzacja** – potwierdzenie dostępności środków na rachunku bankowym posiadacza Instrumentu Płatniczego, wymaganych do realizacji Transakcji;
  - 3) **Aplikacja Płatnicza POSapp** – aplikacja, możliwa do pobrania przez Akceptanta ze sklepu Google Play, nieopłatnie aktywowana i udostępniana na wniosek Akceptanta przez Planet Pay (po uruchomieniu przedmiotowej funkcjonalności przez Planet Pay, co Planet Pay zakomunikuje Akceptantom za pośrednictwem eBOK) w ramach sublicencji niewyłącznej (pola eksploatacji: instalacja i używanie przez Akceptanta w sposób określony w Umowie oraz Regulaminie świadczenia usług przyjmowania płatności w Aplikacji Płatniczej POSapp dostępnym na stronie internetowej [www.planetpay.pl/dokumenty](http://www.planetpay.pl/dokumenty)) na czas trwania naprawy lub wymiany Zestawu POS (w zależności od rodzaju awarii Zestawu POS), nie dłużej jednak niż przez okres 14 dni kalendarzowych licząc od dnia zgłoszenia Planet Pay awarii Zestawu POS przez Akceptanta, umożliwiającą Akceptantowi przyjmowanie zbliżeniowych płatności bezgotówkowych bezpośrednio na Urzędzeniu na warunkach komercyjnych zgodnych z Załącznikiem nr 4 - Warunki Handlowe dla Umowy świadczenia usług na Terminalu Płatniczym;
  - 4) **Biuro Obsługi Klienta lub BOK** – infolinia Planet Pay dostępna 24 godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, pod numerem 801 50 80 50 dla numerów stacjonarnych oraz pod numerem 86 216 11 70 dla numerów komórkowych;
  - 5) **BLIK** – system płatności mobilnych BLIK, stworzony i zarządzany przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o. (PSP) z siedzibą w Warszawie (02-761) przy ul. Cypryjskiej 72, stanowiący platformę elektroniczną umożliwiającą prawidłowe przeprowadzenie i rozliczenie Transakcji BLIK;
  - 6) **Dodatkowe wyposażenie** – wszelkie dodatkowe elementy przekazane przez Planet Pay do Akceptanta, które służą poprawnemu działaniu Terminala Płatniczego;
  - 7) **Fundacja** - Fundacja Polska Bezgotówkowa z siedzibą w Warszawie (00-380) przy ul. Leona Kruczkowskiego 8, NIP: 525-272-17-47, odpowiedzialna za realizację Programu, o którym mowa w punkcie 15;
  - 8) **Fundusz** - Wyodrębniony fundusz, z którego środki finansowe rozliczane są według zasad określonych w Programie, o którym mowa w punkcie 15;
  - 9) **Instrument Płatniczy** – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez użytkownika i dostawcę zbiór procedur, wykorzystywane przez użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego;
  - 10) **ITCARD** – firma ITCARD SA z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP: 525-252-32-89;
  - 11) **Karta Lokalizacji** – formularz uzupełniany przez Akceptanta, stanowiący załącznik do Umowy, w którym Akceptant wskazuje m.in. dane dotyczące lokalizacji poszczególnych Punktów handlowo-usługowych, liczbę i rodzaj Terminali Płatniczych oraz usługi świadczone na poszczególnych Terminalach Płatniczych;
  - 12) **Kod BLIK** – hasło jednorazowe w formie ciągu cyfr służące do autoryzacji Transakcji BLIK;
  - 13) **Planet Pay** – Planet Pay Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP 679-308-33-13;
  - 14) **Punkt handlowo-usługowy** – jest to każdy punkt wskazany przez Akceptanta w Załączniku nr 2 - Karta Lokalizacji, w którym jest uruchomiony Terminal Płatniczy Planet Pay;
  - 15) **Organizacja Płatnicza** – organizacja kartowa oraz podmiot, w tym organ lub organizacja, określająca zasady funkcjonowania schematu płatniczego oraz odpowiedzialna za podejmowanie decyzji dotyczących funkcjonowania schematu płatniczego;
  - 16) **Pośrednik** – podmiot będący stroną zawartej z Planet Pay umowy agencyjnej w zakresie oferowania usług na Terminalu Płatniczym lub umowy o współpracy w zakresie pozyskiwania klientów do sieci Terminali Płatniczych Planet Pay (umowy leadowej), wskutek działań którego doszło do zawarcia Umowy pomiędzy Akceptantem a Planet Pay;
  - 17) **Potrącenie** – pomniejszenie kwoty przekazywanej przez Planet Pay do Akceptanta z tytułu transakcji realizowanych Instrumentami Płatniczymi o kwoty należne dla Planet Pay;
  - 18) **PWOB lub Program** - Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego, który stanowi wspólne przedsięwzięcie agentów rozliczeniowych, wydawców, organizacji płatniczych, realizowany przy udziale i wsparciu Związku Banków Polskich oraz Ministra Rozwoju i Finansów;
  - 19) **System płatności** - system transferu środków pieniężnych oparty na formalnych i znormalizowanych regułach oraz wspólnych zasadach dotyczących przetwarzania, rozliczeń lub rozrachunku transakcji płatniczych, w szczególności Visa Inc., Mastercard Inc. lub BLIK;
  - 20) **Terminal Płatniczy tj. Terminal POS** (urządzenie z wbudowaną drukarką) / **lub Terminal mPOS** (urządzenie bez wbudowanej drukarki) – urządzenie dostarczone przez Planet Pay na mocy Umowy, które służy przyjmowaniu płatności przy użyciu Instrumentów Płatniczych;
  - 21) **Transakcja** – zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę, wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych za pomocą Instrumentu Płatniczego dokonywana w Terminalu Płatniczym Akceptanta. Oznacza również wycofanie akceptacji płatności (tzw. reversal), zwrot zaakceptowanej wcześniej dokonanej płatności lub wycofanie zwrotu, a także inną usługę realizowaną przy użyciu Instrumentu Płatniczego.
  - 22) **Transakcja BLIK** – transakcja płatnicza w złotych polskich, dokonana przy użyciu aplikacji mobilnej, stanowiąca transfer środków pieniężnych na rachunek posiadacza Instrumentu Płatniczego za pośrednictwem systemu BLIK;
  - 23) **Umowa** – umowa świadczenia usług na Terminalu Płatniczym wraz z załącznikami zawarta pomiędzy Akceptantem a Planet Pay;
  - 24) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
  - 25) **Urządzenie** – stanowiące własność Akceptanta urządzenie przenośne, tj.: telefon, tablet lub inne, na którym została zainstalowana i uruchomiona Aplikacja Płatnicza Planet Pay POSapp (po uruchomieniu przedmiotowej funkcjonalności), spełniające następujące wymagania techniczne:
    - a) minimum 100MB wolnej pamięci;
    - b) system operacyjny Android w wersji minimum 8.1;
    - c) moduł komunikacyjny NFC zgodny ze standardem ISO/IEC 14443;
  - 26) **Warunki Handlowe** – dokument stanowiący załącznik do Umowy, określający wysokość opłat pobieranych przez Planet Pay, przeznaczonych między innymi na pokrycie opłat pobieranych przez Systemy płatności i banki będące wydawcami Instrumentów Płatniczych oraz wszelkich kosztów ponoszonych przez Planet Pay w związku z realizacją Umowy;
  - 27) **Zestaw POS** – Terminal Płatniczy wraz z akcesoriami, obsługiwane przez ITCARD i dostarczane przez Planet Pay, oferowane Akceptantom na podstawie Umowy.
  - 28) **Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota, niedziela i dni ustawowo wolne od pracy.

### § 4.

1. W ramach standardowego trybu informacyjnego określonego Rozdziałem „Zasady świadczenia usługi e-Faktura oraz powiadomień elektronicznych”, Planet Pay zobowiązuje się dostarczyć Akceptantowi poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) raz w miesiącu raport zawierający:
  - 1) sumaryczne zestawienie kwot transakcji z okresu jakiego dany raport dotyczy;
  - 2) sumaryczne zestawienie kwot pobranych opłat i innych należności pobranych w drodze Potrącenia, a w odniesieniu do transakcji realizowanych z użyciem karty płatniczej ze wskazaniem kwoty opłat akceptanta i opłaty Interchange;
  - 3) zestawienie kwot indywidualnych transakcji płatniczych, kwoty pobranych od nich opłat oraz innych należności Planet Pay z okresu jakiego dany raport dotyczy.
2. Zawierając Umowę z Planet Pay, Akceptant wyraża zgodę na udostępnianie mu wymaganych przepisami prawa informacji o transakcjach z użyciem Instrumentów Płatniczych, w tym o kwotach wszelkich opłat należnych z tytułu takich transakcji, zbiorczo, przynajmniej raz w miesiącu.
3. Planet Pay ma prawo do pobierania opłat w wysokości określonej w Warunkach Handlowych za przekazywanie informacji w trybie i zakresie innym aniżeli opisany w ust. 1 – 2 oraz innych działań zleconych przez Akceptanta w ustalonej formie.
4. Na potrzeby ewentualnych rozliczeń wynagrodzenia od obrotu, które może przysługiwać Pośrednikowi, Akceptant wyraża zgodę na udostępnianie Pośrednikowi przez Planet Pay informacji dotyczących łącznej wysokości Transakcji zrealizowanych za pośrednictwem Terminali Płatniczych Akceptanta w poszczególnych miesiącach trwania Umowy.
5. Planet Pay ma prawo przekazywać dane o zobowiązaniach powstałych z tytułu Umowy, w tym dane osobowe Akceptanta, do biur informacji gospodarczej, działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, jeżeli:
  - 1) łączna kwota zobowiązań Akceptanta wobec Planet Pay wynosi co najmniej 500 złotych;
  - 2) zobowiązania albo zobowiązanie są wymagalne od co najmniej 30 dni;
  - 3) upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez Planet Pay listem poleconym, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura informacji gospodarczej, ze wskazaniem nazwy i adresu siedziby tego biura.
6. Dane Akceptanta, w tym dane osobowe, zgromadzone w biurach informacji gospodarczej, mogą być ujawniane w zakresie i na warunkach określonych w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, w tym m.in.:
  - 1) w zakresie objętym wnioskiem o ujawnienie tych danych;
  - 2) podmiotom ustawowo upoważnionym, o których mowa we wskazanej wyżej ustawie;
  - 3) innym biurom informacji gospodarczej.
7. Biuro informacji gospodarczej jest uprawnione do wymiany danych gospodarczych, rozumianej jako wymiana danych dotyczących wiarygodności płatniczej między biurami informacji gospodarczej a instytucjami dysponującymi takimi danymi mającymi siedzibę w państwach członkowskich Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej lub państwach członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stronach umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, jak również danych udostępnionych biurami informacji gospodarczej przez instytucje utworzone na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe.

#### § 5.

W zakresie usług płatniczych, świadczonych na podstawie Umowy, nie stosuje się przepisów Działu II (z wyłączeniem art. 32a) Ustawy oraz art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3-4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48 oraz art. 51, art. 144-146 Ustawy lub w przypadku, gdy będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy.

#### § 6.

W przypadku zmiany stawek Opłaty Interchange lub Opłaty Systemowej (stawki te są niezależne od Planet Pay), zostaną one zmienione automatycznie w systemach najpóźniej na początku miesiąca następującego po miesiącu, w którym została wprowadzona zmiana.

### ROZDZIAŁ 2

#### PROCEDURY OBSŁUGI I BEZPIECZEŃSTWA TRANSAKCJI

#### § 7.

1. Podmiotem przetwarzającym w imieniu Planet Pay transakcje w Terminalach Płatniczych Planet Pay jest ITCARD.
2. ITCARD działając jako instytucja autoryzowana przez Mastercard Inc. i Visa Inc. jako dostawca usług dla członków powyższych Organizacji kartowych oraz jako instytucja upoważniona przez Planet Pay do obsługi Transakcji BLIK, jest uprawniony do przetwarzania w Terminalach Płatniczych komunikatów transakcyjnych następujących Instrumentów Płatniczych:
  - 1) kart płatniczych z logotypami wskazanymi poniżej:
    - a) system płatniczy Visa Inc.: Visa, Visa Electron;
    - b) system płatniczy Mastercard Inc.: Mastercard, Debit Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro;
  - 2) wymienionych poniżej Instrumentów Płatniczych nie opartych na karcie płatniczej:
    - a) system płatniczy PSP - BLIK.
3. Jedynie transakcje obsługiwane przez Terminale Płatnicze, posiadające certyfikat zgodności z systemem ITCARD i obsługiwane przez Akceptanta zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszym Regulaminie oraz w sposób określony w instrukcji obsługi Terminala Płatniczego są podstawą do wypłaty kwot należnych Akceptantowi za wydane towary oraz usługi. W ramach realizacji Umowy, Akceptant jest zobowiązany korzystać wyłącznie z urządzeń i materiałów eksploatacyjnych zatwierdzonych lub dostarczanych przez Planet Pay.
4. Każdy punkt Akceptanta zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie Instrumenty Płatnicze akceptuje. Odpowiednie eksponowanie oznacza umieszczenie emblematów w miejscu widocznym dla posiadacza Instrumentu Płatniczego.
5. Akceptant, który nie akceptuje wszystkich kart lub Instrumentów Płatniczych danego systemu kart płatniczych, informuje o tym konsumentów w wyraźny i niebudzący wątpliwości sposób, w tym samym czasie, kiedy informuje konsumentów o akceptowaniu innych kart i Instrumentów Płatniczych danego systemu kart płatniczych. Informacje na ten temat są w widoczny sposób eksponowane przy wejściu do Punktu handlowo-usługowego i przy kasie.
6. Prawo do przyjmowania zapłaty przy użyciu Instrumentów Płatniczych w punkcie należącym do Akceptanta mają jedynie pracownicy przeszkoleni przez Planet Pay. W przypadku wyznaczenia przez Akceptanta nowych pracowników do obsługi Terminali Płatniczych, Akceptant jest zobowiązany wystąpić do Planet Pay o ich przeszkolenie. Akceptant ponosi odpowiedzialność za dopuszczenie pracowników nieprzeszkolonych przez Planet Pay do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu Instrumentów Płatniczych.

#### § 8.

1. Osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do upewnienia się, czy transakcja została poprawnie zrealizowana oraz czy wydruk z Terminala POS z wbudowaną drukarką jest czytelny. Czytelne muszą być wszystkie elementy wydruku wskazane w § 15 ust. 4 niniejszego Rozdziału. W przeciwnym wypadku należy dokonać ponownego wydruku oraz wykonać czynności opisane w instrukcji Terminala POS. W przypadku Terminala mPOS potwierdzenie dokonania transakcji płatniczej może zostać przekazane posiadaczowi Instrumentu Płatniczego w wersji elektronicznej na wskazany przez posiadacza Instrumentu Płatniczego adres e-mail lub numer telefonu komórkowego.
2. Osoba obsługująca transakcję realizowaną z użyciem karty płatniczej, zanim przeprowadzi transakcję, ma obowiązek dokonać każdorazowej weryfikacji karty, która polega na sprawdzeniu:
  - 1) daty ważności karty;
  - 2) cech charakterystycznych dla danego systemu kart;
  - 3) czy karta nie nosi widocznych śladów podrobienia lub przerobienia;
  - 4) czy karta jest podpisana oraz czy pasek wzoru podpisu nie nosi śladów usunięcia lub przerobienia podpisu, nie jest zatarty lub rozmazany, a krawędź paska nie daje się zacześcić paznokciem;
  - 5) czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości.

3. W przypadku stwierdzenia niezgodności w którejkolwiek z wyżej wymienionych w ust. 2 sytuacji, należy wstrzymać się od dalszej realizacji transakcji i nie oddając karty posiadaczowi, skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „KOD 10”. Hasło „KOD 10” oznacza brak możliwości jawnego przekazywania informacji. Pracownik Biura Obsługi Klienta zada kilka pytań dotyczących Klienta oraz skontaktuje się z bankiem, który wydał kartę. Następnie przekaże instrukcje, co do dalszego postępowania.
4. W przypadku płatności kartą płatniczą, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do porównania numeru karty z wydruku z Terminala POS z numerem umieszczonym na karcie płatniczej. W przypadku kart elektronicznych numer karty może nie być wydrukowany lub może być wydrukowana tylko jego część.
5. W przypadku kart płatniczych, których posiadacz weryfikowany jest na podstawie podpisu złożonego odrębnie na wydruku z Terminala POS, osoba obsługująca Transakcję ma obowiązek dokonać, ze szczególną starannością, porównania podobieństwa podpisu złożonego na wydruku z Terminala POS z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej. Wymienione w zdaniu poprzednim czynności nie odnoszą się do transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu Terminala mPOS.
6. W przypadku:
  - 1) jakichkolwiek wątpliwości, co do autentyczności karty płatniczej lub autentyczności złożonego podpisu na wydruku z Terminala POS;
  - 2) podejrzanego lub nietypowego zachowania się osoby prezentującej kartę;
  - 3) jakichkolwiek podejrzeń, co do naruszenia innych wymogów opisanych w niniejszym Regulaminie;
  - 4) osoba obsługująca Transakcję, zobowiązana jest skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.

#### § 9.

1. Osoba obsługująca Transakcję może żądać, aby posiadacz karty płatniczej okazał dokument stwierdzający tożsamość, w razie uzasadnionych wątpliwości, co do jego tożsamości. Jeżeli weryfikacja tożsamości posiadacza karty okaże się niemożliwa, osoba obsługująca Transakcję powinna skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „KOD 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
2. Osoba obsługująca Transakcję ma prawo i obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty za pomocą karty płatniczej w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków:
  - 1) karta płatnicza jest nieważna;
  - 2) karta płatnicza została zastrzeżona;
  - 3) podpis złożony na wydruku z Terminala POS jest niezgodny z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej (nie dotyczy transakcji wykonanej przy użyciu Terminala mPOS);
  - 4) zachodzą jakiegokolwiek wątpliwości, co do autentyczności karty płatniczej;
  - 5) posiadacz karty płatniczej odmówił okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość w przypadku określonym w ust. 1 albo stwierdzenia posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną;
  - 6) braku możliwości uzyskania akceptacji dokonania Transakcji.
3. Osoba obsługująca Transakcję ma prawo i obowiązek zatrzymać kartę płatniczą, jeśli Terminal POS wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania karty płatniczej;
4. Jedynym wyjątkiem, który pozwala na odstąpienie od tego obowiązku, jest zagrożenie życia lub zdrowia. W tym przypadku osoba, która odstąpiła od zatrzymania karty zobowiązana jest do wypełnienia formularza Opis zdarzenia (znajduje się na stronie <http://strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty>) z podaniem w nim przyczyny niezatrzymania karty. Formularz należy odesłać pocztą do Planet Pay na adres wskazany na tym formularzu.

#### § 10.

1. Transakcje dokonane przy użyciu Terminala Płatniczego są automatycznie Autoryzowane.
2. Z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD można otrzymać jedną z trzech odpowiedzi:
  - 1) autoryzację, czyli uzyskanie zgody wydawcy Instrumentu Płatniczego na przeprowadzenie danej Transakcji co jest potwierdzone uzyskaniem kodu autoryzacji dla przeprowadzanej Transakcji;
  - 2) odmowę dokonania Transakcji, czyli brak zgody banku posiadacza karty płatniczej na dokonanie Transakcji, np. ze względu na przekroczenie przez posiadacza karty limitu transakcji, niewystarczającego salda na rachunku karty płatniczej lub w przypadku transakcji z użyciem kodu PIN, jeżeli posiadacz karty wprowadził niewłaściwy kod PIN;
  - 3) żądanie zatrzymania karty płatniczej, co oznacza, że bank wydawca karty, po sprawdzeniu w swojej bazie danych, wydaje dyspozycję zatrzymania karty płatniczej;
  - 4) odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala Płatniczego oraz na wydrukach z Terminala POS. Więcej o komunikatach autoryzacyjnych opisano w instrukcji obsługi Terminala Płatniczego dostępnej na [www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty](http://www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty)
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt. 3 należy wyjaśnić posiadaczowi karty płatniczej, że bank, który wydał kartę zażądał jej zatrzymania oraz że to bank, a nie okaziciel, jest jej właścicielem. Zatrzymaną kartę Visa należy:
  - 1) karty bez chipa (posiadające tylko pasek magnetyczny) – przeciąć poziomo pomiędzy paskiem podpisu a paskiem magnetycznym, uważając, aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego;
  - 2) karty z chipem – odciąć przeciwległy do chipa róg karty pod kątem 45° na długości ok. 25 mm, uważając, aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego.
4. Zatrzymaną kartę Mastercard Inc. należy przeciąć pionowo w połowie karty poprzez pasek magnetyczny, uniemożliwiając tym samym odczytanie karty. Najpóźniej następnego dnia roboczego kartę wraz z wypełnionymi i podpisanymi formularzami: „Protokół zatrzymania karty i Opis zdarzenia” (znajduje się na stronie <http://www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty>) należy odesłać pocztą do Planet Pay na adres wskazany na formularzu. Polecenie zatrzymania karty może również zostać wydane telefonicznie przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
5. W przypadku braku łączności Terminala Płatniczego z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do telefonicznego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

#### § 11.

1. W związku z obowiązkiem dokonywania oceny ryzyka generowanego przez Akceptanta, Planet Pay może stosować kwotowe limity transakcji dla Terminala Płatniczego.
2. Osoba obsługująca Transakcję nie może dzielić kwoty do zapłaty za pojedynczy towar lub usługę na transakcje o mniejszej wartości.

#### § 12.

1. Transakcji zwrotu można dokonać wyłącznie w przypadku, gdy posiadacz Instrumentu Płatniczego oddaje towar, który zakupił przy użyciu tego samego Instrumentu Płatniczego, z zastrzeżeniem zwrotów, o których mowa w Rozdziale 9 § 27.
2. Transakcję zwrotu można dokonać wyłącznie przy użyciu Instrumentu Płatniczego, którym wcześniej została dokonana Transakcja sprzedaży dotycząca tego zwrotu.
3. Warunkiem dokonania przez osobę obsługującą Transakcję zwrotu jest okazanie przez posiadacza Instrumentu Płatniczego dowodu sprzedaży, w postaci wydruku z Terminala POS lub przedstawienia wydruku potwierdzenia transakcji, otrzymanego w wersji elektronicznej dla transakcji wykonanej przy użyciu Terminala mPOS, dokonanej tym samym Instrumentem Płatniczym, u tego samego Akceptanta, na kwotę nie mniejszą niż kwota planowanej transakcji zwrotu.
4. W oparciu o jeden dowód sprzedaży można dokonać jednej lub więcej transakcji zwrotu pod warunkiem, że sumaryczna kwota wszystkich zwrotów nie przekroczy kwoty transakcji sprzedaży wydrukowanej na dowodzie sprzedaży.
5. Przy każdej transakcji zwrotu osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do wpisania na odwrocie przedstawionego przez posiadacza Instrumentu Płatniczego dowodu sprzedaży: słowa: "ZWROT", zwracanej kwoty i daty zwrotu.
6. Planet Pay ma prawo zażądać od Akceptanta oryginału dowodu sprzedaży dla każdej Transakcji, do której Akceptant dokonał transakcji zwrotu, ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z niniejszego Regulaminu.
7. W przypadku Transakcji zwrotu mają zastosowanie szczegółowe zasady weryfikacji karty płatniczej i jej posiadacza zawarte w niniejszym Regulaminie. Zasady obsługi Terminala Płatniczego przy transakcji zwrotu opisano w instrukcji obsługi Terminala Płatniczego.
8. Jeżeli w danym dniu u Akceptanta, sumaryczna kwota Transakcji zwrotu przekroczy sumaryczną kwotę Transakcji sprzedaży, Planet Pay może uwzględnić pozostającą wartość zwrotu w kolejnym rozliczeniu lub wezwać Akceptanta do dokonania w określonym przez Planet Pay terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.

9. W przypadku, gdy Planet Pay poweźmie uzasadnione podejrzenie, że osoba obsługująca Transakcję dokonując Transakcji zwrotu nie spełniła któregokolwiek z warunków określonych w ust. 1 lub ust. 2 powyżej, Planet Pay ma prawo wstrzymać przekazanie środków na konto posiadacza Instrumentu Płatniczego z tytułu tej Transakcji na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji. Jeśli podejrzenie okaże się słuszne, Planet Pay ma prawo dokonać cofnięcia całej operacji Transakcji zwrotu.
10. Akceptant ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z dokonania Transakcji zwrotu w użytkowanym przez niego Terminalu Płatniczym, włącznie z konsekwencjami wynikającymi z ust. 8.

#### § 13.

Wszystkie Transakcje (płatności jak i zwroty) dokonywane są w walucie krajowej, z zastrzeżeniem Transakcji opisanych w Rozdziale 8 Regulaminu.

#### § 14.

1. Warunkiem poprawnego rozliczenia Transakcji i przyjęcia ich przez Systemy płatności, jest przekazanie tych Transakcji przez Terminal Płatniczy do systemów ITCARD (Zamknięcie Dnia na Terminalu Płatniczym) w czasie nie dłuższym niż 2 (dwa) dni robocze licząc od dnia ich realizacji u Akceptanta.
2. Pomimo, że Terminal Płatniczy dokonuje Zamknięcia Dnia automatycznie o określonej porze dnia, obowiązkiem osoby obsługującej Terminal Płatniczy jest codzienne sprawdzenie, czy dokonane Transakcje zostały przekazane przez Terminal Płatniczy do systemów ITCARD, tzn. czy nastąpiło poprawne Zamknięcie Dnia na Terminalu Płatniczym. Potwierdzeniem poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu jest raport zamknięcia dnia z Terminala Płatniczego zawierający informację o poprawnie rozliczonych Transakcjach.
3. W przypadku, gdy Zamknięcie Dnia na Terminalu Płatniczym nie dokonano się automatycznie o określonej porze dnia, osoba obsługująca Terminal Płatniczy zobowiązana jest do bezzwłocznego dokonania próby ręcznego Zamknięcia Dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu Płatniczym. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub raport zawierający rozliczane Transakcje zawiera informację o nieprawidłowościach, osoba obsługująca Terminal Płatniczy zobowiązana jest do bezzwłocznego zgłoszenia tego faktu do Biura Obsługi Klienta.
4. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie przez systemy płatnicze Transakcji, które zostały przekazane przez Terminal Płatniczy do systemów ITCARD po czasie dłuższym niż określono w ust. 1, jeśli osoba obsługująca Terminal Płatniczy nie dokonała niezwłocznego zgłoszenia faktu braku poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu Płatniczym, określonego w ust. 3. Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu Transakcji, o których mowa w zdaniu poprzednim. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, Planet Pay zastrzega sobie prawo do potrącenia tych kwot z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez Planet Pay terminie wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty, na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.

#### § 15.

1. Akceptant zobowiązuje się do przechowywania wszystkich dokumentów papierowych i elektronicznych dotyczących Transakcji, w tym wydruków z Terminala POS przez 13 (trzynaście) miesięcy od daty Transakcji, również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. Jeżeli Biuro Obsługi Klienta zwróci się do Akceptanta z prośbą o przedstawienie oryginału lub kopii potwierdzenia Transakcji z Terminala POS, lub (w przypadku zaistnienia takiej konieczności) również kopii paragonu z kasy fiskalnej (powiększonego na stronę A4), Akceptant zobowiązuje się do jego wyszukania i dostarczenia do Biura Obsługi Klienta w terminie 5 (pięciu) dni roboczych. Akceptant jest zobowiązany do dostarczenia wszelkich innych, żądanych przez Planet Pay, informacji i wyjaśnień dotyczących inicjowanych Transakcji lub prowadzonej działalności, w ramach której Akceptant wykorzystuje Terminal Płatniczy. W przypadku punktu oferującego produkty lub usługi, oferowanie których podlega ograniczeniom zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Akceptant zobowiązany jest do dołączenia dokumentów potwierdzających uprawnienie do oferowania takich produktów lub usług, na zasadach określonych w tych przepisach.
3. Jeżeli w ciągu 5 (pięciu) dni roboczych licząc od dnia wysłania przez BOK prośby, o której mowa w ust. 2, Akceptant nie wywiąże się z zobowiązania lub przesłany przez niego wydruk okaże się nieważny, Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tej Transakcji. Jeżeli wpłata należności już nastąpiła, Planet Pay zastrzega sobie prawo do potrącenia tej kwoty z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez Planet Pay terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.
4. Wydruk papierowy z Terminala POS uważany jest za nieważny, gdy zachodzi przynajmniej jeden z wymienionych przypadków:
  - 1) odręczny podpis Klienta na wydruku (dla transakcji niezatwierdzonych kodem PIN) jest niezgodny z podpisem na karcie płatniczej lub oba podpisy różnią się znacząco między sobą;
  - 2) na wydruku jest brak lub jest nieczytelna bądź nieprawidłowa przynajmniej jedna z wymienionych poniżej danych:
    - a) kwota transakcji;
    - b) data transakcji;
    - c) numer karty (lub jego część, jeśli pozostała część została zamaskowana) - w przypadku płatności kartą płatniczą; Kod BLIK;
    - d) numer Terminala POS;
    - e) pełny adres i nazwa punktu Akceptanta;
    - f) kod Autoryzacji (tylko dla Transakcji autoryzowanych);
  - 3) dane wydrukowane na oryginale potwierdzenia Transakcji różnią się od danych wydrukowanych na kopii wydanej posiadaczowi Instrumentu Płatniczego.

#### § 16.

1. Akceptant nie może wykorzystywać Terminala Płatniczego do innych celów i działalności niż określają to warunki Umowy, w szczególności nie może przyjmować w Terminalu Płatniczym Planet Pay płatności za sprzedaż zrealizowaną w ramach innej firmy, jak również korzystać z Terminala w ramach prowadzonej przez siebie działalności innego rodzaju niż wskazana w Załączniku nr 1 do Umowy – Karta Akceptanta. Uprawnieni pracownicy Planet Pay lub pracownicy ITCARD działający na zlecenie Planet Pay, mają prawo do wizytowania Punktów handlowo-usługowych Akceptanta oraz do przeprowadzania kontroli prawidłowości dokonywanych czynności stanowiących przedmiot Umowy, a w szczególności przeprowadzania kontroli:
  - 1) prawidłowości sporządzania dokumentacji;
  - 2) zgodności prowadzonej działalności handlowo-usługowej z informacjami przekazanymi do Planet Pay;
  - 3) sposobu wykorzystania dostarczonych materiałów i urządzeń;
  - 4) odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie Instrumenty Płatnicze akceptuje.

#### § 17.

1. Akceptant zobowiązany jest do dolożenia wszelkich starań w zapobieganiu oszustwom kartowym, pomocy w ich wykrywaniu oraz wyjaśnienia, jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, okoliczności dokonania Transakcji przy użyciu karty skradzionej, czy też sfałszowanej.
2. W przypadku uzyskania przez Planet Pay wiarygodnych informacji świadczących o niewywiązywaniu się przez Akceptanta z obowiązków określonych w Rozdziale 2 Regulaminu lub naruszenia przez Akceptanta warunków Umowy lub Regulaminu, Planet Pay zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania Terminala Płatniczego, skutkującego wstrzymaniem możliwości dokonywania Transakcji oraz wstrzymania rozliczenia Transakcji. Każdorazowo przy podjęciu decyzji o czasowym zablokowaniu Terminala Płatniczego oraz wstrzymania rozliczenia Transakcji, Planet Pay będzie miał na względzie ograniczenie potencjalnych strat, jakie w wyniku dalszego użytkowania Terminala Płatniczego przez Akceptanta, mogą ponieść uczestnicy obrotu Instrumentami Płatniczymi. Blokada Terminala Płatniczego i wstrzymanie Transakcji nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji lub do rozwiązania Umowy.

#### § 18.

Akceptant przyjmuje do wiadomości, że nazwa, adres oraz rodzaj działalności Punktu handlowo-usługowego Akceptanta, w którym przyjmowane są Transakcje BLIK, udostępniane będą do Polskiego Standardu Płatności sp. z o.o.

### ROZDZIAŁ 3

#### STANDARD ZABEZPIECZENIA DANYCH KARTOWYCH

#### § 19.

1. Akceptant jest zobowiązany do zachowania procedur bezpieczeństwa określonych w Umowie i Regulaminie, niedostępniania danych o posiadaczu lub użytkowniku karty osobom nieuprawnionym oraz do niedopuszczenia do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania kart płatniczych.
2. Zgodnie z wytycznymi Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), organizacji powołanej przez Organizację kartowe do standaryzacji zagadnień dotyczących ochrony danych posiadaczy kart, Akceptant ma obowiązek ochrony tych danych, a w szczególności poddania się stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardem bezpieczeństwa i ochrony informacji dotyczących kart płatniczych. Wszelkie działania podejmowane w tym zakresie mają przede wszystkim za zadanie zwiększać bezpieczeństwo transakcji dokonywanych kartami płatniczymi i bezpieczeństwo posiadaczy tych kart.
3. Szczegółowe zasady oraz wymagany sposób weryfikacji opublikowane są na stronach [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org) Akceptant na bieżąco śledząc zmiany wprowadzane przez PCI DSS zwiększa bezpieczeństwo obrotu kartowego, pozyskując informacje, które pozwolą uniknąć ewentualnych zagrożeń. Planet Pay dochowa należytej staranności, żeby najważniejsze informacje dotyczące bezpieczeństwa znajdowały się również na stronie [www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty](http://www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty)
4. Ujawnienie danych posiadaczy kart objętych standardem PCI DSS lub niezgodność z wymogami bezpieczeństwa PCI DSS skutkuje karami finansowymi przewidzianymi przez Systemy kart płatniczych.
5. Akceptant obsługujący płatności na Terminalu Płatniczym zobowiązany jest do bieżącego zapoznawania się i spełniania wymagań międzynarodowego standardu bezpieczeństwa Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) dostępnych pod adresem: [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org) w szczególności przez:
  - 1) przestrzeganie zakazu rejestrowania i przechowywania zawartości bądź części składowych zapisów paska magnetycznego lub mikroprocesora oraz takich danych jak CVV2, CVC2 i innych danych wydrukowanych na rewersie karty;
  - 2) skuteczne zabezpieczenia przed dostępem osób trzecich do danych kart przechowywanych w systemach Akceptanta lub zawartych w jakichkolwiek dokumentach, w tym wydrukach z systemu informatycznego lub Terminala POS oraz nierejestrowania tych danych w celach innych niż autoryzacja transakcji płatniczej;
  - 3) cykliczne, przynajmniej raz na miesiąc, przeprowadzanie inspekcji mającej na celu weryfikację czy:
    - a) elementy Terminala Płatniczego oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą znamion manipulacji, np. czy nie zostało zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłoby służyć do nieuprawnionego rejestrowania lub pozyskiwania danych kart płatniczych lub kodów PIN;
    - b) elementy Terminala Płatniczego oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie zostały podmienione przez osoby do tego nieuprawnione;
    - c) elementy Terminala Płatniczego oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą śladów uszkodzeń lub otwierania;
  - 4) dokonanie inspekcji, o której mowa w pkt. 3, jest możliwe także w każdym innym momencie wystąpienia podejrzenia ingerencji w elementy Terminala Płatniczego oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem Instrumentów Płatniczych;
  - 5) niezwłoczne informowanie Planet Pay o wszelkich zidentyfikowanych przypadkach modyfikacji Terminala Płatniczego, udostępniając jednocześnie Planet Pay wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
6. W ust. 5 określone zostały podstawowe wymagania standardu PCI DSS, co nie zwalnia Akceptanta z przestrzegania innych wymogów standardu PCI DSS opublikowanych na stronie [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
7. Akceptant przyjmuje do wiadomości, iż Standardy PCI DSS mogą się zmieniać. Akceptant zobowiązany jest do zapewnienia zgodności swoich procedur i systemów z aktualnymi wymogami standardu zabezpieczenia danych kartowych. Aktualna klasyfikacja akceptantów oraz wymogi określone dla każdej z grup akceptantów na dzień zawarcia Umowy publikowane są na stronach [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org).
8. W przypadku niedopełnienia przez Akceptanta wymogów wynikających ze standardu PCI DSS, Planet Pay obciąży Akceptanta opłatami wynikającymi z kar i odszkodowań nałożonych przez Organizację kartowe na Planet Pay, a Akceptant zobowiązuje się pokryć wszelkie zaistniałe z tego tytułu kary i odszkodowania.
9. Akceptant jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach dokonanych przy użyciu Instrumentów Płatniczych w ramach Umowy. Akceptant zobowiązany jest dokonać zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta lub wysyłając e-mail na adres: [pos@planetpay.pl](mailto:pos@planetpay.pl).
10. Jeżeli Akceptant nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 9 w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, roszczenia Akceptanta względem Planet Pay z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

#### ROZDZIAŁ 4

#### ZASADY PRZEKAZANIA I UŻYWANIA TERMINALI PŁATNICZYCH ORAZ INNYCH AKCESORIÓW I URZĄDZEŃ DOSTARCZANYCH PRZEZ PLANET PAY

##### § 20

1. Planet Pay przekazuje Akceptantowi w odpłatne użytkowanie Zestaw(y) POS przeznaczony(e) do przyjmowania zapłaty przy użyciu Instrumentów Płatniczych w Punktach handlowo-usługowych Akceptanta oraz świadczenia innych usług określonych Umową.
2. Zestaw POS Planet Pay będzie używany wyłącznie w Punkcie handlowo-usługowym Akceptanta wymienionym w Załączniku nr 2 Karta Lokalizacji lub na podstawie pisemnego wniosku Akceptanta o instalację w kolejnej lokalizacji, zaakceptowanego przez Planet Pay.
3. Akceptant zobowiązuje się, że nie połączy bez uprzedniej zgody Planet Pay użytkowanego Zestawu POS z żadnym innym przedmiotem tak, że Zestaw POS stałby się jego częścią składową, ani nie dokona zmiany jego charakteru, przeznaczenia lub budowy. Zestaw POS stanowi wyłączną własność Planet Pay przez cały okres obowiązywania Umowy, jak również po jej rozwiązaniu (z jakiegokolwiek przyczyny i w jakimkolwiek trybie).
4. W skład Zestawu POS wchodzić mogą różnego rodzaju urządzenia dodatkowe, niezbędne do realizacji Umowy. Podstawowe urządzenia to:
  - 1) Terminal Płatniczy;
  - 2) PIN Pad z czytnikiem do kart zbliżeniowych (tzw. contactless);
  - 3) okablowanie zasilające urządzenia;
  - 4) okablowanie łączące elementy Zestawu POS;
  - 5) karta GPRS.
5. Przekazanie Zestawu POS następuje na podstawie sporządzonego przez Strony protokołu określającego numery seryjne i inwentarzone poszczególnych Terminali Płatniczych i pozostałych urządzeń oraz liczbę sztuk.
6. Z chwilą wydania do momentu zwrotu do Planet Pay Zestawu POS, ryzyko jego utraty, zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Akceptanta.
7. Akceptant upoważnia swoich pracowników do podpisywania Protokołów Instalacji Terminali Płatniczych Urządzeń Dodatkowych (w tym odbioru materiałów marketingowych przekazywanych przez Planet Pay) oraz protokołów dotyczących wymian i demontaży ww. urządzeń.
8. Planet Pay konfiguruje Terminale Płatnicze zgodnie ze swymi wymogami, a także ma prawo do zmiany tej konfiguracji.
9. Planet Pay przekazuje odpowiednio skonfigurowane Terminale Płatnicze w ramach Zestawu POS, podłączy je do przyłączy telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 14 pkt. 2 lub dostarczy w stanie umożliwiającym samodzielne podłączenie i uruchomienie przez Akceptanta.
10. Dodatkowo Planet Pay dostarczy po jednym egzemplarzu skróconej instrukcji obsługi dla każdego Terminala Płatniczego oraz instrukcje niezbędne do zgodnego z przepisami przeprowadzania Transakcji.
11. Instrukcja obsługi Terminala Płatniczego znajduje się na stronie <http://strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty>.
12. Akceptant zobowiązany jest do zabezpieczenia Zestawu POS w sposób uniemożliwiający jego utratę i dostęp do Terminala Płatniczego osobom nieuprawnionym.
13. W przypadku utraty Zestawu POS Akceptant obowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Policję oraz Planet Pay. Akceptant ponosi odpowiedzialność w przypadku utraty lub zniszczenia Zestawu POS w wyniku niezachowania należytej staranności i zostanie wówczas obciążony kwotą stanowiącą wartość nowego Zestawu POS, ustaloną na podstawie ceny rynkowej poszczególnych elementów Zestawu POS o tej samej funkcjonalności co zestaw utracony.

14. Akceptant zobowiązuje się zapewnić dla każdego Zestawu POS w miejscach, w których będą zainstalowane:
  - 1) gniazdo elektryczne z zapewnionym ciągłym (24 godziny na dobę) zasilaniem elektrycznym, zabezpieczone przed przepięciami energetycznymi w odległości nie większej niż 2 metry (liczone długością kabla niezbędnego do połączenia Terminala Płatniczego) oraz odpowiednią liczbę dodatkowych gniazd elektrycznych w przypadku korzystania z urządzeń dodatkowych zamówionych przez Akceptanta;
  - 2) w przypadku instalacji Terminali Płatniczych nie działających w oparciu o łączność bezprzewodową GPRS, również sprawne łącza telekomunikacyjne (np. łącza do publicznych sieci telefonicznych, stałe łącza, zmienne łącza itp.), mające zapewnić nieprzerwaną obsługę urządzeń, zakończone odpowiednimi dla wybranego modelu Terminala Płatniczego, określonymi w instrukcji obsługi przyłączami telekomunikacyjnymi (gniazda) w odległości nie większej niż 2 metry (liczone długością kabla niezbędnego do połączenia Terminala Płatniczego).
15. Akceptant w przypadku wyboru rozwiązań wymagających prac monterskich (montaż/ demontaż) w Punktach handlowo-usługowych, zobowiązuje się przeprowadzić je we własnym zakresie na własny koszt, w szczególności dotyczy to montażu dodatkowych anten wzmacniających sygnał w łączności GPRS.
16. Akceptant odpowiada za otrzymane materiały i urządzenia (w tym jest odpowiedzialny za ich utratę lub uszkodzenie) oraz zobowiązuje się do wykorzystania ich zgodnie z przeznaczeniem, instrukcją obsługi i wskazaniami Planet Pay, a także do nie naruszania zabezpieczeń i plomb znajdujących się na Terminalu Płatniczymi urządzeniach dodatkowych wchodzących w skład Zestawu POS.
17. Wyklucza się możliwość dokonywania przez Akceptanta jakichkolwiek zmian stanu technicznego i wyglądu zewnętrznego Zestawów POS, jak również wykorzystywania ich do celów innych niż cele określone w Umowie ani też udostępniania ich osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody Planet Pay pod rygorem nieważności.
18. Akceptant przyjmuje do wiadomości, że prawo własności do przekazanych materiałów (w tym do instrukcji obsługi Terminala Płatniczego oraz pozostałych dokumentów) w całości przysługuje Planet Pay i jest chronione przez przepisy prawa, w tym również przez przepisy prawa autorskiego, prawa własności przemysłowej i inne przepisy.
19. Z uwagi na powyższe, Akceptant może korzystać z przekazanych materiałów wyłącznie w zakresie przewidzianym Umową.
20. Akceptant nie jest uprawniony do przenoszenia pod jakimkolwiek tytułem na osoby trzecie wskazanych materiałów lub jakiegokolwiek ich elementu. Akceptant nie jest uprawniony do umożliwienia korzystania osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem z przekazanych mu w ramach Umowy materiałów lub jakiegokolwiek ich elementu, reprodukcji, powielania, kopiowania materiałów lub jakiegokolwiek ich elementu lub przerabiania materiałów lub jakiegokolwiek ich elementu bez wyraźnej uprzedniej pisemnej zgody Planet Pay pod rygorem nieważności. W celu uchylenia wątpliwości w tym zakresie, Strony postanawiają, że Planet Pay udziela Akceptantowi niewyłącznej licencji na korzystanie z przekazanych materiałów na okres obowiązywania Umowy, w tym instrukcji obsługi przekazanych urządzeń w zakresie wskazanym powyżej i wyłączenie w celu realizacji Umowy, na następujących polach eksploatacji: korzystanie w celu określonym w Umowie w sposób zwyczajowo przyjęty na potrzeby działalności gospodarczej Akceptanta, w tym wprowadzanie do pamięci komputerów i udostępnianie osobom zatrudnionym u Akceptanta, bez prawa rozpowszechniania, w tym publicznie i w drodze obrotu materiałami.

#### § 21.

1. W przypadku instalacji Terminala Płatniczego za pośrednictwem Serwisanta przeszkolenie wskazanych przez Akceptanta osób, z obsługi Zestawów POS nastąpi w uzgodnionych przez Planet Pay i Akceptanta terminach oraz formie.
2. Akceptanci, którzy otrzymali Zestaw POS za pośrednictwem firmy kurierskiej do samodzielnej instalacji, są zobowiązani do zapoznania się z wszelkimi materiałami informacyjnymi znajdującymi się w Umowie, w Regulaminie do Umowy oraz materiałami szkoleniowymi zamieszczonymi na stronie [www.planetpay.pl/dokumenty](http://www.planetpay.pl/dokumenty) w szczególności z filmikiem instruktażowym dotyczącym przebiegu transakcji DCC.
3. Planet Pay udzieli Akceptantowi wyjaśnień i pomocy w przypadku aktywacji Terminala Płatniczego oraz w sprawach związanych z obsługą Instrumentów Płatniczych zgodnie z wymogami Umowy i Regulaminu.
4. Popisując Umowę świadczenia usług na Terminalu Płatniczym Akceptant potwierdza, że zapoznał się z materiałami szkoleniowymi, o których mowa w ust.2 powyżej i akceptuje warunki świadczenia usługi Dynamic Currency Conversion (DCC) zawarte w Umowie i Regulaminie świadczenia Usług na Terminalu Płatniczym.
5. Akceptant zobowiązuje się do niedopuszczania osób nieprzeszkolonych przez Akceptanta lub osoby upoważnione przez Planet Pay do przeprowadzania szkoleń, do przyjmowania Transakcji dokonywanych przy użyciu Instrumentów Płatniczych.
6. Planet Pay zastrzega sobie prawo przeprowadzenia wizytacji w Punktach handlowo-usługowych Akceptanta, w celu weryfikacji zdobytej podczas szkoleń wiedzy personelu i sprawdzenia w praktyce jakości świadczonej przez Akceptanta usługi oraz w celu udzielenia niezbędnej pomocy.
7. Akceptant zobowiązuje się do prowadzenia i aktualizacji listy osób u niego zatrudnionych, upoważnionych do obsługi Zestawów POS.

#### § 22

1. Akceptant zobowiązuje się do korzystania z Zestawów POS wyłącznie w celu realizacji Umowy, w sposób określony w Regulaminie, w instrukcji obsługi Terminala Płatniczego oraz instrukcjach obsługi innych urządzeń wchodzących w skład Zestawu POS.
2. Spełnienie wymagań § 20 jest niezbędne do właściwego użytkowania Zestawów POS po ich protokolarnym przekazaniu zgodnie z postanowieniami § 20 ust. 5.
3. Bez uprzedniej zgody wyrażonej przez Planet Pay w formie pisemnej pod rygorem nieważności, Akceptant nie może dokonywać w Zestawach POS żadnych zmian, jak również korzystać z nich w zakresie wykraczającym poza określony Umową.
4. Zabrania się udostępniania Zestawów POS lub instrukcji ich obsługi osobom nieuprawnionym. Akceptant nie jest upoważniony do rozporządzania (przekazywania osobom trzecim), ani obciążania używanego Zestawu POS w jakikolwiek inny sposób.
5. Akceptant zobowiązany jest zaopatrywać się w papier do Zestawów POS zgodnie ze wskazaniem Planet Pay oraz dokonywać wymiany papieru we własnym zakresie i na własny koszt. Ewentualne uszkodzenia Zestawu POS wynikające z wymiany bądź eksploatacji niewłaściwego papieru obciążają Akceptanta.
6. W przypadku, gdy element Zestawu POS zostanie zniszczony lub uszkodzony w wyniku działania niezgodnego z zasadami zawartymi w Umowie oraz niezgodnego z udostępnionymi Akceptantowi instrukcjami obsługi Terminala Płatniczego oraz instrukcjami obsługi innych urządzeń wchodzących w skład Zestawu POS, Akceptant zostanie obciążony kosztami naprawy oraz kosztami transportu Zestawu POS.

### ROZDZIAŁ 5

#### ZASADY UŻYWANIA TERMINALA mPOS ORAZ ŚWIADCZENIA USŁUGI ELEKTRONICZNYCH POTWIERDZEŃ TRANSAKCJI

#### § 23.

1. Terminal mPOS umożliwia obsługę płatności bezgotówkowych dokonywanych przy użyciu Instrumentów Płatniczych.
2. Terminal mPOS nie posiada możliwości wydruku potwierdzenia transakcji w formie papierowej, potwierdzenia transakcji wysyłane są w wersji elektronicznej na wskazany przez posiadacza Instrumentu Płatniczego adres e-mail lub numer telefonu komórkowego.
3. Aplikacja płatnicza na Terminalu mPOS umożliwiać będzie zbieranie od posiadacza Instrumentu Płatniczego dodatkowych informacji na temat numeru telefonu komórkowego bądź adresu email, na jaki ma zostać dostarczone potwierdzenie transakcji.
4. Jeżeli posiadacz Instrumentu Płatniczego nie wyraża chęci otrzymania kopii potwierdzenia transakcji, Akceptant nie wprowadza danych kontaktowych na Terminalu mPOS.
5. Po otrzymaniu danych z aplikacji płatniczej dla zrealizowanej transakcji płatniczej Planet Pay prześle link do pobrania wydruku potwierdzenia transakcji na wskazany przez posiadacza Instrumentu Płatniczego adres e-mail lub numer telefonu komórkowego.
6. Przekazywane przez aplikację płatniczą dane dotyczyć będą wszystkich transakcji dla których utworzony byłby wydruk potwierdzający zrealizowane lub odrzucone transakcje płatnicze (w tym sprzedaż, transakcje odrzucone, zwroty itp.).
7. Na elektronicznym wydruku transakcji znajdować się będą wszystkie dane transakcyjne oraz informacje, tożsame z danymi znajdującymi się na papierowym potwierdzeniu transakcji.
8. Potwierdzenia wykonanych transakcji będą przechowywane przez Planet Pay minimum przez okres 13 miesięcy od daty dokonania transakcji. Akceptant poprzez portal e-BOK będzie miał dostęp do potwierdzeń transakcji płatniczych wykonanych w ostatnich trzech miesiącach.

### ROZDZIAŁ 6

#### ZASADY USUWANIA AWARII LUB ŚWIADCZENIA SERWISU URZĄDZEŃ

#### § 24.

1. W ramach opłaty określonej w Umowie, Planet Pay zapewnia serwis Terminali Płatniczych oraz niezbędne do jego funkcjonowania wyposażenie dodatkowe.
2. Akceptant zobowiązany jest do niezwłocznego telefonicznego zawiadomienia Planet Pay o każdej awarii Zestawu POS pod numerem telefonu Biura Obsługi Klienta. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody i koszty Akceptanta, które mogą wystąpić w związku z niedopełnieniem tego obowiązku.
3. W przypadku awarii Zestawów POS, Planet Pay zapewnia:
  - 1) 24 godziny na dobę, przez 7 (siedem) dni w tygodniu, telefoniczną asystę techniczną wspierającą natychmiastowe usunięcie awarii we współpracy z Akceptantem, przy czym Akceptant zobowiązany jest do udzielenia Planet Pay niezbędnej pomocy i/ lub asysty w naprawie Zestawu POS.  
W przypadku braku możliwości usunięcia awarii poprzez wsparcie telefoniczne, Planet Pay zapewnia naprawę lub wymianę Zestawu POS w terminach właściwych dla wybranego Pakietu, o którym mowa w ust. 5 - 6 oraz w przypadku uruchomienia takiej funkcjonalności przez Planet Pay i na wniosek Akceptanta złożony telefonicznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta - dostęp do Aplikacji Płatniczej POSapp, która umożliwi Akceptantowi przyjmowanie płatności bezgotówkowych na Urzędzeniu. Aplikacja Płatnicza POSapp udostępniana będzie Akceptantowi przez Planet Pay nieodpłatnie na czas trwania naprawy lub wymiany Zestawu POS (w zależności od rodzaju awarii Zestawu POS), nie dłużej jednak niż przez okres 14 dni kalendarzowych licząc od dnia zgłoszenia Planet Pay awarii Zestawu POS przez Akceptanta za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Po upływie okresu wskazanego w zdaniu poprzedzającym, Aplikacja Płatnicza POSapp zostanie dezaktywowana na Urzędzeniu Akceptanta, a ewentualne dalsze korzystanie z niej wymagać będzie zawarcia przez Akceptanta odrębnej umowy na świadczenie usług przyjmowania płatności w Aplikacji Płatniczej POSapp. W okresie udostępniania Akceptantowi Aplikacji Płatniczej POSapp, transakcje przyjmowane przez Akceptanta za pośrednictwem Aplikacji Płatniczej POSapp rozliczane będą na zasadach stawek komercyjnych określonych w wiążących Akceptanta Warunkach Handlowych tj. Załączniku nr 4 do Umowy świadczenia usług na Terminalu Płatniczym. W tym czasie stosuje się również odpowiednio pozostałe postanowienia wiążącej Akceptanta Umowy.
  - 2) Szczegółowe zasady świadczenia usług przyjmowania płatności w Aplikacji Płatniczej POSapp określa Regulamin świadczenia usług przyjmowania płatności w Aplikacji Płatniczej POSapp dostępny na stronie internetowej [www.planetpay.pl/dokumenty](http://www.planetpay.pl/dokumenty). Warunkiem skorzystania z Aplikacji Płatniczej POSapp jest uruchomienie przedmiotowej funkcjonalności przez Planet Pay (o czym Planet Pay poinformuje Akceptantów za pośrednictwem eBOK), zapoznanie się przez Akceptanta z treścią ww. Regulaminu oraz jego akceptacja wyrażona telefonicznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.
4. Akceptant może wykupić dodatkowo płatną usługę serwisową zapewniającą krótszy czas naprawy urządzeń: Pakiet Platynowy.
5. Pakiet Podstawowy (Srebrny) – zapewnia udostępnienie Akceptantowi 7 (siedem) dni w tygodniu wydzielonego numeru telefonicznego do zgłaszania problemów z urządzeniami oraz rozpoczęcie serwisu w lokalizacji Akceptanta w czasie nie przekraczającym 48 godzin roboczych od chwili zgłoszenia usterki.
6. Pakiet Platynowy – zapewnia udostępnienie Akceptantowi przez 7 (siedem) dni w tygodniu wydzielonego numeru telefonicznego do zgłaszania problemów z urządzeniami oraz rozpoczęcie serwisu w lokalizacji Akceptanta w czasie nie przekraczającym 6 godzin od chwili zgłoszenia usterki.
7. Dostarczenie, wymiana lub deinstalacja Zestawu POS może odbywać się za pośrednictwem kuriera.
8. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za awarie łączy wewnątrz sieci Akceptanta, z której Zestaw POS korzysta i za awarię Terminali Płatniczych oraz innych urządzeń, jeżeli przyczyna awarii wynika z winy Akceptanta lub innych niezależnych od Planet Pay czynników.
9. Akceptant zobowiązuje się udostępnić Zestaw POS, wyłącznie osobie upoważnionej przez Planet Pay.
10. Weryfikacja polegać będzie na porównaniu kodu przekazanego podczas zgłaszania awarii z kodem otrzymanym od serwisanta. Akceptant zobowiązuje się, iż bez pozytywnej weryfikacji nie udostępni Zestawu POS osobom trzecim.
11. Za szkody związane z przekazaniem Zestawu POS osobom trzecim w całości odpowiada Akceptant.

### ROZDZIAŁ 7

#### ZASADY PRZEKAZYWANIA I PRZEZNACZENIA KARTY GPRS I PAKIETU GPRS

#### § 25.

1. Karta GPRS jest kartą SIM operatora GSM z uaktywnioną usługą GPRS. GPRS (General Packet Radio Services – pakietowa transmisja danych) służy do transmisji danych Transakcji dokonywanych w Terminalach Płatniczych, zainstalowanych w Punktach handlowo-usługowych Akceptanta wraz z Kartą GPRS zgodnie z protokołem instalacji, o którym mowa w Rozdziale 4 § 20 ust. 5.
2. Planet Pay przekaze odpowiednią Kartę GPRS pod warunkiem technicznych możliwości podłączenia (np. w zależności od zasięgu sieci GPRS, posiadania urządzeń komunikujących za pomocą kanału GPRS). Planet Pay ma prawo dokonywania zmiany Karty GPRS zgodnie ze swoimi wymogami oraz warunkami technicznymi wynikającymi z lokalizacji urządzeń i zasięgu sieci GPRS, przy czym wymiana Karty GPRS nie stanowi zmiany Umowy.
3. Akceptant odpowiada za otrzymaną Kartę GPRS oraz zobowiązuje się do wykorzystania jej zgodnie z przeznaczeniem i wskazaniem Planet Pay, w celu realizacji Umowy.
4. Akceptant nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Planet Pay pod rygorem nieważności, dokonywać w Karcie GPRS żadnych zmian jak również korzystać z niej w zakresie wykraczającym poza określony w ust. 1. W przypadku stwierdzenia naruszenia zasad korzystania z Karty GPRS Akceptant zostanie obciążony karą w wysokości 500 (pięćset) PLN za każdy stwierdzony przypadek nadużycia, oraz dodatkowo kwotą faktycznie poniesionych przez Planet Pay kosztów, jeśli przekroczy one 300 (trzysta) PLN.
5. Akceptant zobowiązuje się udostępnić na każde wezwanie Kartę GPRS pracownikom Planet Pay lub osobom upoważnionym przez Planet Pay.
6. Akceptant zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia Planet Pay o każdej awarii Karty GPRS. Wszystkie problemy związane z niewłaściwym funkcjonowaniem Karty GPRS należy zgłaszać w Biurze Obsługi Klienta Planet Pay. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za żadne szkody Akceptanta mogące wystąpić w związku z niedopełnieniem tego obowiązku.
7. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niezyskanych obrotów spowodowanych awarią Karty GPRS.
8. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za problemy z łącznością, wynikające z awarii po stronie operatorów GSM.

### ROZDZIAŁ 8

#### ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI CASH BACK

#### § 26.

1. Usługa Cash Back polega na umożliwieniu wypłaty gotówki podczas realizacji Transakcji sprzedaży z użyciem Instrumentu Płatniczego w Terminalu POS na zasadach określonych w niniejszym Rozdziale.
2. Transakcja Cash Back może być realizowana tylko łącznie z Transakcją sprzedaży.
3. Usługa Cash Back jest dostępna dla Klientów posiadających Instrumenty Płatnicze wydane przez banki, które zdecydują się tę usługę oferować. Aktualnie usługa Cash Back jest oferowana przez systemy płatnicze Visa Inc., Mastercard Inc. oraz PSP.
4. Planet Pay zastrzega sobie prawo do rozszerzenia dostępności usługi na inne systemy płatnicze niż te wskazane w ust. 3. Rozszerzenie dostępności usługi jest dokonywane w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS i nie wymaga zmiany Umowy oraz powiadomienia Akceptanta.
5. Planet Pay zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowany i wyposażony Terminal POS do obsługi transakcji Cash Back.
6. Planet Pay udostępni odpowiednie materiały szkoleniowe w zakresie przeprowadzania transakcji Cash Back niezbędne do przeszkolenia pracowników Akceptanta.
7. Decyzję o zakwalifikowaniu Instrumentu Płatniczego do przeprowadzenia transakcji Cash Back podejmuje aplikacja Terminala POS na podstawie zastrzeżonego algorytmu. W szczególności możliwe jest, że transakcja obsługiwana przez Planet Pay nie zostanie zakwalifikowana jako transakcja Cash Back. Z tego tytułu Akceptantowi nie przysługują żadne roszczenia.
8. Akceptant zobowiązuje się obsługiwać transakcje Cash Back zgodnie z zasadami opisanymi w instrukcji obsługi dla tego typu transakcji, instrukcji obsługi Terminala POS oraz w niniejszym Rozdziale.
9. W dniu wprowadzenia niniejszej regulacji maksymalna kwota wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back wynosi:

- 1) 1000 (tysiąc) PLN w przypadku transakcji kartą płatniczą Visa Inc.;
- 2) 1000 (tysiąc) PLN w przypadku transakcji kartą płatniczą Mastercard Inc. oraz Transakcji BLIK.
10. Planet Pay zastrzega sobie prawo do zmiany maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back, o ile kwota ta zostanie zmieniona przez dany System płatności. W takim przypadku Planet Pay dokona odpowiednich zmian w konfiguracji Terminali POS Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back nie wymaga zmiany Umowy oraz powiadomienia Akceptanta.
11. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania zasad zawartych w niniejszym Rozdziale oraz instrukcji obsługi Terminala POS ponosi Akceptant.
12. Wszelkie działania promocyjne dla usługi Cash Back podjęte przez Akceptanta mogą się odbywać wyłącznie na warunkach określonych lub zaakceptowanych na piśmie przez Planet Pay.
13. Akceptant zobowiązuje się nie pobierać opłat za transakcje Cash Back od Klientów, przy czym nie wyklucza to możliwości pobrania ewentualnej opłaty za transakcję Cash Back przez wydawcę Instrumentu Płatniczego.
14. Akceptant wskazuje, że usługa Cash Back będzie dostępna w Punktach handlowo-usługowych, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi lub wskazanych we wniosku o udostępnienie danej usługi.

## ROZDZIAŁ 9 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI DYNAMIC CURRENCY CONVERSION (DCC)

### § 27.

1. Usługa Dynamic Currency Conversion (DCC) polega na zaoferowaniu posiadaczom kart płatniczych wydanych do rachunku w walucie innej niż PLN, możliwości płatności kartą za produkty i usługi w walucie rachunku tej karty, tzn. posiadacz karty ma możliwość dokonania Transakcji sprzedaży lub zwrotu do Transakcji sprzedaży, w PLN lub w walucie rachunku karty.
2. Transakcja w walucie karty (Transakcja DCC) jest dostępna wyłącznie dla okazicieli ważnych kart płatniczych Organizacji kartowych obsługiwanych na podstawie Umowy, wydanych w walutach dostępnych w ramach usługi DCC.
3. DCC objęte są następujące waluty: USD, CHF, EUR, JPY, AED, AUD, BGN, BYN, CAD, CNY, CZK, DKK, GBP, HKD, HRK, HUF, ILS, INR, ISK, KRW, KWD, KZT, MXN, NOK, QAR, RON, RUB, SEK, TRY, UAH, ZAR. Planet Pay zastrzega sobie prawo zmiany walut dostępnych w ramach usługi DCC. Obsługa innych walut jest dokonywana w drodze zmiany konfiguracji Terminala Płatniczego i nie wymaga zmiany Umowy oraz powiadomienia Akceptanta.
4. W przypadku niedokonania wyboru waluty Transakcji przez posiadacza karty wydanej do rachunku w walucie innej niż PLN, transakcja wykonana zostanie w PLN.
5. Przed zrealizowaniem Transakcji DCC, Terminal Płatniczego automatycznie wydrukuje informacje o kwocie Transakcji w PLN, kwocie Transakcji w walucie karty, kursie wymiany waluty i wysokości dodatkowej marży, o których należy poinformować posiadacza karty.
6. Akceptant jest zobowiązany do otrzymania wyraźnego oświadczenia woli posiadacza karty, odnośnie do wykonania Transakcji DCC przed wykonaniem takiej Transakcji, co zostanie potwierdzone jego podpisem na wydruku Transakcji lub prawidłowo zweryfikowanym kodem PIN.
7. Informacje udzielane przez Akceptanta odnośnie do Transakcji DCC powinny w jasny sposób prezentować, że jest ona opcjonalna.
8. Obsługa posiadacza karty powinna być taka sama w wypadku transakcji w PLN, jak i transakcji w walucie karty (DCC), w szczególności zabronione jest stosowanie technik skłaniających posiadacza karty do wykonania transakcji w walucie karty (DCC).
9. Jeśli Akceptant nie będzie się stosował do określonych w niniejszym rozdziale wymagań, Planet Pay zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia obsługi transakcji DCC u Akceptanta.
10. Decyzję o zakwalifikowaniu karty płatniczej do przeprowadzenia transakcji DCC każdorazowo podejmuje aplikacja na Terminalu Płatniczym na podstawie zastrzeżonego algorytmu
11. Obsługa Transakcji zwrotu w walucie karty (DCC) podlega następującym zasadom:
  - 1) jeżeli Transakcja sprzedaży była wykonana w walucie karty (DCC), to jej zwrot powinien być przeprowadzony również w walucie karty (DCC);
  - 2) jeżeli Transakcja sprzedaży była wykonana w PLN, nie jest możliwy zwrot w walucie karty (DCC).
12. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania zasad zawartych w niniejszym Rozdziale ponosi Akceptant.
13. Rozliczenie transakcji w walucie karty (DCC) pomiędzy Planet Pay a Akceptantem odbywa się w PLN.
14. Akceptant wskazuje, że usługa DCC będzie dostępna w Punktach handlowo-usługowych, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi lub wskazanych we wniosku o udostępnienie usługi.

## ROZDZIAŁ 10 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DLA BRANŻY HOTELARSKIEJ

### § 28.

1. W przypadku, gdy w odniesieniu do Transakcji wynikających z usług Gwarantowanej Rezerwacji, Rezerwacji Zaliczkowej, Wymeldowania Ekspresowego lub Późniejszego Dociążenia, wydawca karty płatniczej:
  - 1) odmówi zapłaty za taką Transakcję, mimo wcześniejszego otrzymania przez Akceptanta zezwolenia na przeprowadzenie Transakcji, tzw. autoryzacji i/lub pisemnej zgody posiadacza karty na dokonanie obciążenia bez obecności karty;
  - 2) zażąda zwrotu kwoty Transakcji zakwestionowanej przez posiadacza karty (tzw. Chargeback).
2. Planet Pay dokona potrącenia kwoty tej Transakcji z bieżących płatności wykonywanych na rzecz Akceptanta. Jeżeli potrącenie to nie będzie możliwe, Akceptant zobowiązany jest do dokonania wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty, na rachunek bankowy oraz w terminie wskazanym w pisemnym wezwaniu do zapłaty. Akceptant nie może zgłaszać wobec Planet Pay żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania zapłaty lub późniejszego potrącenia, o których mowa powyżej.

## GWARANTOWANA REZERWACJA

### § 29.

1. Usługa Gwarantowanej Rezerwacji polega na możliwości czasowego zablokowania środków na rachunku posiadacza karty płatniczej (tzw. Preautoryzacji) przez Akceptanta za pośrednictwem Terminala Płatniczego, na poczet późniejszych płatności, w celu ich zabezpieczenia na wypadek rezygnacji z usługi.
2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Gwarantowanej Rezerwacji jest:
  - 1) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana (aktualna lista rodzajów działalności dostępna jest na [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl)) oraz;
  - 2) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Planet Pay o udostępnienie usługi Gwarantowanej Rezerwacji z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Gwarantowanej Rezerwacji, o czym poinformuje Akceptanta.
4. Usługa Gwarantowanej Rezerwacji nie jest dostępna dla kart płatniczych Maestro.
5. Akceptant zobowiązuje się do wypełniania „Formularza Gwarantowanej Rezerwacji” (dalej Formularz), którego wzór dostępny jest na [www.strefiakceptanta.planetpay.pl/dokumenty](http://www.strefiakceptanta.planetpay.pl/dokumenty) każdorazowo po dokonaniu Transakcji Gwarantowanej Rezerwacji. Wypełniony Formularz należy zachować na wypadek ewentualnej reklamacji. Okres, przez który Akceptant jest zobowiązany przechowywać wypełniony Formularz wynosi 13 (trzynaście) miesięcy.
6. W celu dokonania Gwarantowanej Rezerwacji należy uzyskać dane posiadacza karty płatniczej w tym:
  - 1) imię i nazwisko;
  - 2) numer oraz data ważności karty płatniczej;
  - 3) adres korespondencyjny;
  - 4) adres email;
  - 5) niezbędne do przekazania na piśmie szczegółów dokonanej rezerwacji oraz warunków jej anulowania.



7. Akceptant zobowiązuje się poinformować oraz przekazać w formie pisemnej lub elektronicznej posiadaczowi karty **szczegóły** oraz potwierdzenie dokonanej rezerwacji, w tym:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty;
  - 2) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej;
  - 3) datę ważności karty płatniczej;
  - 4) **szczegóły** dotyczące zamówionej usługi.
8. W przypadku branży hotelarskiej, Akceptant zobowiązuje się ponadto poinformować oraz przekazać w formie pisemnej lub elektronicznej posiadaczowi karty:
  - 1) **stawkę** za dobę hotelową;
  - 2) adres hotelu;
  - 3) planowany termin pobytu;
  - 4) numer potwierdzenia rezerwacji;
  - 5) **datę i godzinę** dopuszczalnego odwołania rezerwacji;
  - 6) **informację** o zasadach obciążenia kosztami jednej doby hotelowej w wypadku odwołania rezerwacji, w momencie, gdy posiadacz karty nie zamelduje się w hotelu przed końcem doby hotelowej (check out time) dnia następnego po planowanej dacie przyjazdu oraz nie **odwoła** rezerwacji przed **upływem** ustalonego czasu, o którym mowa w ust. 12.
9. Dodatkowo Akceptant zobowiązuje się poinformować posiadacza karty płatniczej, że autoryzacja płatności zostanie dokonana w terminie realizacji zamówionej usługi, z wyjątkiem sytuacji opisanej w ust. 13. Do wykonania usługi Gwarantowanej Rezerwacji należy użyć karty płatniczej, której numer został podany przez posiadacza karty podczas dokonywania rezerwacji.
10. Akceptant zobowiązuje się do zachowania przez okres 13 (trzynastu) miesięcy kopii pisemnego lub elektronicznego potwierdzenia rezerwacji, o którym mowa w ust. 7, wraz z pisemną lub elektroniczną kopią potwierdzenia przekazania lub przesłania potwierdzenia rezerwacji posiadaczowi karty płatniczej.
11. Po zrealizowaniu Transakcji autoryzacji w celu dopełnienia Gwarantowanej Rezerwacji, Akceptant jest zobowiązany do nieprzechowywania w Formularzu ani w żadnym innym miejscu **pełnego** numeru karty płatniczej, a jedynie jej cztery ostatnie cyfry. W Formularzu należy zamaskować pozostałe cyfry w taki sposób, aby nie było możliwe ich odczytanie.
12. Przed przyjęciem rezerwacji Akceptant jest zobowiązany poinformować posiadacza karty o warunkach odwołania rezerwacji, a następnie – po jej przyjęciu – przesłać je posiadaczowi karty pisemnie lub w formie elektronicznej. W przypadku branży hotelarskiej **odwołanie** rezerwacji może nastąpić do godz. 18:00 planowanego przyjazdu. W przypadku, gdy ustalona przez hotel godzina odwołania rezerwacji jest inna, Akceptant jest zobowiązany poinformować o tym posiadacza karty przed przyjęciem rezerwacji oraz przesłać mu pisemnie lub elektronicznie **informację zawierającą właściwe** dla hotelu warunki odwołania rezerwacji.
13. Akceptant jest zobowiązany do akceptacji każdego odwołania rezerwacji dokonanego przed upływem czasu, określonego w ust. 12.
14. Jeśli odwołanie rezerwacji nastąpiło przed upływem czasu, o którym mowa w ust. 12, Akceptant zobowiązany jest przekazać posiadaczowi karty płatniczej w formie pisemnej lub elektronicznej potwierdzenie odwołania rezerwacji zawierające:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty płatniczej;
  - 2) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej;
  - 3) **datę ważności** karty płatniczej;
  - 4) kod potwierdzenia odwołania rezerwacji;
  - 5) wszystkie inne **szczegóły dotyczące** odwołania rezerwacji.
15. Akceptant zobowiązuje się do zachowania kopii potwierdzenia, o którym mowa w ust. 14, wraz z pisemną lub elektroniczną kopią potwierdzenia przekazania lub przesłania dokumentu odwołania rezerwacji posiadaczowi karty płatniczej.
16. Akceptant jest zobowiązany do poinformowania użytkownika karty płatniczej o konieczności przechowywania potwierdzenia odwołania rezerwacji na wypadek ewentualnej reklamacji.
17. Po upływie czasu na odwołanie rezerwacji, o którym mowa w ust. 12, Akceptant może zrealizować Transakcję dopełnienia Gwarantowanej Rezerwacji bez fizycznego udziału karty płatniczej na Terminalu Płatniczym, obciążając posiadacza karty płatniczej kwotą zgodną z warunkami rezerwacji. W przypadku branży hotelarskiej kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, to równowartość kwoty za jedną dobę hotelową, chyba że regulacje hotelu stanowią inaczej. Na wydruku z Terminala POS potwierdzającym Transakcję oraz jego kopii, Akceptant musi **zawrzeć** informację „NO SHOW” w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej. Akceptant zobowiązuje się na uzupełnienie wydruku oraz jego kopii o wszystkie **wyżej** wymienione dane, które nie są standardowo drukowane przez Terminal POS.
18. Każdorazowo po dokonaniu obciążenia, o którym mowa w ust. 17, Akceptant zobowiązany jest do uzupełnienia sekcji „NO SHOW” w Formularzu. Formularz należy zachować na wypadek ewentualnej reklamacji przez okres 13 (trzynastu) miesięcy.
19. W **ciągu** 3 (trzech) dni roboczych od daty wykonania Transakcji opisanej w ust. 16, Akceptant zobowiązuje się **przesłać** posiadaczowi karty płatniczej na jego adres email lub w inny uzgodniony z posiadaczem karty sposób oraz na adres korespondencyjny, **kopię** rachunku z Terminala POS.
20. Akceptant zobowiązuje się zachować przez okres 13 (trzynastu) miesięcy **kopię** rachunku, o którym mowa w ust. 19 wraz ze wszystkimi innymi dokumentami dotyczącymi rezerwacji i ewentualnego jej odwołania na wypadek reklamacji.
21. W przypadku branży hotelarskiej, gdy posiadacz karty stawi się w hotelu w umówionym czasie, a zrealizowanie zarezerwowanej usługi nie jest możliwe, Akceptant jest zobowiązany **bezpłatnie** zapewnić posiadaczowi karty pobyt w innym hotelu o takim samym lub **wyższym** standardzie na okres jednej doby hotelowej, transport do hotelu oraz **trzyminutową** rozmowę telefoniczną (połączenie krajowe lub międzynarodowe).
22. W przypadku, gdy złożenie rezerwacji nie zostanie udokumentowane przez Akceptanta, w sposób określony w niniejszym Rozdziale ani potwierdzone przez posiadacza karty, Akceptant ponosi **pełną odpowiedzialność finansową** za ewentualne reklamacje do Transakcji Gwarantowanej Rezerwacji złożone przez posiadacza karty płatniczej i za **dopełnienia**, czyli obciążenia rachunku posiadacza karty. W takim przypadku Akceptant zostanie obciążony kwotą **wynikającą** z reklamacji złożonej przez posiadacza karty do Transakcji Gwarantowanej Rezerwacji, w tym jej dopełnienia (obciążenia rachunku posiadacza karty) oraz kosztami rozpatrzenia reklamacji.
23. Jeśli Transakcja Gwarantowanej Rezerwacji dokonywana jest z użyciem Dynamic Currency Conversion (DCC, czyli w walucie karty), posiadacz karty musi pisemnie lub w formie elektronicznej **wyrazić zgodę** na dokonanie Transakcji z użyciem DCC, zgodnie z warunkami Transakcji DCC zawartymi w niniejszym Regulaminie.

## REZERWACJA ZALICZKOWA

### § 30.

1. Usługa Rezerwacji Zaliczkowej (Advance Deposit) umożliwia Akceptantowi, prowadzącemu działalność w branży hotelarskiej, uzyskanie płatności za cały lub częściowy pobyt gościa, już w momencie dokonywania rezerwacji i zapobiega ponoszeniu strat w przypadku nieprzybycia posiadacza karty.
2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Rezerwacji Zaliczkowej jest:
  - 1) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana (aktualna lista rodzajów działalności dostępna jest na [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl));
  - 2) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Planet Pay o udostępnienie usługi Rezerwacji Zaliczkowej, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Rezerwacji Zaliczkowej, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
4. Usługa Rezerwacji Zaliczkowej nie jest dostępna dla kart płatniczych Mastercard Electronic i Maestro.
5. W celu dokonania Transakcji pobrania zaliczki w ramach usługi Rezerwacji Zaliczkowej, należy uzyskać od posiadacza karty płatniczej następujące dane:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty;
  - 2) numer karty;
  - 3) **datę ważności** karty;
  - 4) CVV2 (wymagane tylko w przypadku pobierania danych karty Visa Inc. poprzez kanał telefoniczny);

- 5) adres do faktury;
- 6) numer telefonu oraz adres e-mail;
- 7) planowaną datę przybycia i termin pobytu.
6. W momencie dokonywania rezerwacji, Akceptant jest zobowiązany udzielić posiadaczowi karty poniższych informacji:
  - 1) wysokości opłaty brutto za jedną dobę hotelową;
  - 2) kwoty, jaką zostanie obciążona karta Klienta, na poczet dokonywanej rezerwacji, przy czym nie może być ona większa niż cena 14 (czternasto) dniowego pobytu gościa w hotelu;
  - 3) nazwie i adresie hotelu;
  - 4) okresie czasu, przez jaki rezerwacja będzie utrzymywana przez Akceptanta;
  - 5) polityce odwołań rezerwacji stosowanej przez Akceptanta, w tym:
    - a) datę i godzinę upływu terminu możliwego odwołania rezerwacji (jeżeli odwołanie rezerwacji jest przewidziane przez hotel);
    - b) informacji, czy lub jaka część zaliczki przepada w przypadku odwołania rezerwacji lub w przypadku, gdy posiadacz karty nie przybędzie do hotelu i nie odwoła rezerwacji;
    - 6) kodzie potwierdzenia rezerwacji (generowany przez hotel) wraz z prośbą o zachowanie go przez posiadacza karty.
7. Po otrzymaniu od Klienta informacji, o których mowa w ust. 5 oraz przekazaniu Klientowi informacji, o których mowa w ust. 6, Akceptant dokonuje na Terminalu Płatniczym Transakcji pobrania zaliczki w wysokości ustalonej z posiadaczem karty, na wydruku z Terminala POS potwierdzającym Transakcję oraz jego kopii, w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej wpisując „ADVANCE DEPOSIT”.
8. Po otrzymaniu autoryzacji Transakcji, o której mowa w ust. 7, Akceptant zobowiązuje się do usunięcia ze wszelkich nośników kodu CVC2/CVV2 oraz pełnego numeru karty płatniczej, pozostawiając jedynie jej cztery ostatnie cyfry. Numery, o których mowa w zdaniu poprzednim, powinny zostać skutecznie usunięte lub zamaskowane tak, aby nie było możliwe ich ponowne użycie.
9. Potwierdzenie rezerwacji jest możliwe tylko po zarejestrowaniu Transakcji, o której mowa w ust. 7 oraz uzyskaniu na nią autoryzacji.
10. Akceptant nie może obciążać posiadacza karty żadnymi dodatkowymi opłatami, poza opłatą, o której mowa w ust. 6 pkt 2.
11. Po zrealizowaniu Transakcji, o której mowa w ust. 7 Akceptant zobowiązany jest do uzupełnienia „Formularza sprzedaży zaliczkowej”, zawierającego następujące dane:
  - 1) dane hotelu;
  - 2) dane Transakcji, o której mowa w ust. 7, tj.:
    - a) kwotę i walutę Transakcji;
    - b) datę Transakcji;
    - c) kod autoryzacji z wydruku z Terminala POS;
  - 4) imię i nazwisko posiadacza karty;
  - 5) cztery ostatnie cyfry numeru karty oraz datę jej ważności;
  - 6) numer telefonu oraz adres posiadacza karty;
  - 7) kod potwierdzenia rezerwacji;
  - 8) planowaną datę przybycia do hotelu;
  - 9) datę/godzinę, kiedy upływa okres odwołania rezerwacji (o ile polityka odwołań, o których mowa w ust. 6 pkt 5, przewiduje możliwość jej odwołania).
12. W ciągu 3 (trzech) dni roboczych od dokonania Transakcji pobrania zaliczki, o której mowa w ust. 7, Akceptant zobowiązany jest wysłać do Klienta (pocztą, na e-mail) potwierdzenie rezerwacji wraz z kopią uzupełnionego Formularza sprzedaży zaliczkowej, o którym mowa w ust. 11. Potwierdzenie rezerwacji powinno zawierać:
  - 1) procedurę odwołania rezerwacji, zgodną polityką odwołani rezerwacji przekazaną Klientowi przed dokonaniem rezerwacji;
  - 2) informację o procedurach hotelu dotyczących zwrotu zaliczki;
  - 3) informację o prawach i obowiązkach posiadacza karty wynikających z Rezerwacji Zaliczkowej.
13. Akceptant jest zobowiązany honorować wszystkie odwołania usługi Rezerwacji Zaliczkowej, o ile są one zgodne z polityką odwołań przedstawioną posiadaczowi karty.
14. W odpowiedzi na odwołanie usługi, o której mowa w ust. 13, Akceptant jest zobowiązany:
  - 1) podać posiadaczowi karty kod odwołania usługi (generowany przez hotel) wraz z prośbą o zachowanie go przez posiadacza karty;
  - 2) na uprzednio wypełnionym Formularzu sprzedaży zaliczkowej dotyczącym odwołanej rezerwacji, wpisać „anulowano” wpisując kod odwołania usługi.
15. W ciągu 3 (trzech) dni roboczych od odwołania usługi, o której mowa w ust. 13, Akceptant jest zobowiązany:
  - 1) wykonać na Terminalu POS Transakcji zwrotu zaliczki w wysokości określonej w informacji, o której mowa w ust. 12 pkt 2, na wydruku z Terminala POS potwierdzającym Transakcję oraz jego kopii, w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej wpisując „ADVANCE DEPOSIT – Cancellation”. Zwrot może być dokonany wyłącznie na kartę płatniczą, którą wcześniej obciążona została kwotą zaliczki. W tym celu należy od posiada karty ponownie uzyskać dane, o których mowa w ust. 5 pkt 1 - 4 a po otrzymaniu autoryzacji Transakcji zastosować postanowienia ust. 8;
  - 2) uzupełnić „Formularz uznaniowy” zawierający następujące dane:
    - a) dane hotelu;
    - b) datę, kwotę i walutę Transakcji, o której mowa w ust. 15;
    - c) imię i nazwisko posiadacza karty;
    - d) cztery ostatnie cyfry numeru karty oraz datę jej ważności;
    - e) kod odwołania usługi, o którym mowa w ust. 14 pkt 1;
  - 3) przekazać posiadaczowi karty kopię potwierdzenia Transakcji zwrotu zaliczki z Terminala POS wraz z kopią Formularza uznaniowego.
16. Akceptant zobowiązuje się do zachowania przez okres 13 (trzynastu) miesięcy następujących dokumentów:
  - 1) wydruków z Terminala POS, o których mowa w ust. 7 oraz ust. 15 pkt 1;
  - 2) Formularza sprzedaży zaliczkowej, o którym mowa w ust. 11;
  - 3) Formularza uznaniowego, o którym mowa w ust. 15 pkt 2;
  - 4) kopii potwierdzenia rezerwacji, o której mowa w ust. 12, na wypadek ewentualnej reklamacji. Akceptant jest zobowiązany do przekazania kopii ww. dokumentów na każde żądanie Planet Pay.
17. W przypadku, gdy Akceptant nie jest w stanie zapewnić posiadaczowi karty pokoju w terminie, na który dokonał on wcześniej rezerwacji za pomocą usługi Rezerwacji zaliczkowej, wówczas Akceptant jest zobowiązany:
  - 1) dokonać zwrotu pełnej kwoty zaliczki, jaką wcześniej obciążony został rachunek posiadacza karty lub;
  - 2) zapewnić posiadaczowi karty pobyt w innym hotelu o porównywalnym standardzie na okres taki sam jak okres pobytu zadeklarowany w Rezerwacji Zaliczkowej na koszt Akceptanta oraz, jeśli posiadacz karty tego sobie zażyczy, zapewnić dwie trzyminutowe rozmowy telefoniczne (lokalne lub zagraniczne), zapewnić transport do i z zastępczego hotelu.

## WYMELDOWANIE EKSPRESOWE

### § 31.

1. Usługa Wymeldowanie Ekspresowe pozwala na szybkie i wygodne opłacenie pobytu w hotelu bez osobistego stawienia się w recepcji celem wymeldowania. Pozwala ona na oszczędzenie czasu i zmniejszenie kolejek w czasie szczytowych godzin wymeldowania w hotelu.
2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Wymeldowania Ekspresowego jest:
  - 1) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana (aktualna lista rodzajów działalności dostępna jest na [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl));

- 2) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Planet Pay o udostępnienie usługi Wymeldowania Ekspresowego, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Wymeldowanie Ekspresowe, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
4. Usługa Wymeldowanie Ekspresowe nie jest dostępna dla kart płatniczych Maestro.
5. W celu dokonania Transakcji w ramach usługi Wymeldowanie Ekspresowe, należy uzyskać od posiadacza karty płatniczej wyraźną zgodę na przeprowadzenie Transakcji Wymeldowania Ekspresowego i wypełnić „Umowę Wymeldowania Ekspresowego” zawierającą dane takie jak:
  - 1) imię i nazwisko posiadacza karty;
  - 2) numer telefonu;
  - 3) adres stałego pobytu;
  - 4) numer karty;
  - 5) datę ważności karty;
  - 6) szacunkową kwotę Transakcji i walutę w jakiej będzie rozliczana;
  - 7) stawkę dobową za pobyt w hotelu;
  - 8) datę podpisania umowy;
  - 9) datę zameldowania i wymeldowania z hotelu;
  - 10) numer pokoju, w którym posiadacz karty był zameldowany;
  - 11) dane identyfikujące pracownika hotelu przyjmującego właściciela karty;
  - 12) podpis posiadacza karty;
  - 13) upoważnienie posiadacza karty do obciążenia jego karty płatniczej za rachunek hotelowy i rozliczenia rachunku obciążeniowego przez hotel bez podpisu posiadacza karty;
  - 14) nazwę hotelu, adres i numer telefonu.
6. Akceptant jest zobowiązany sprawdzić poprawność danych w „Umowie Wymeldowania Ekspresowego” i podpisać dokumentu, szczególnie zwerifikować zgodność podpisu ze wzorem podpisu z karty płatniczej lub dowodu osobistego.
7. Akceptant jest zobowiązany do wykonania Preautoryzacji z użyciem karty podanej w „Umowie Wymeldowania Ekspresowego” (odczytania danych z paska lub chipa karty) na szacowaną wysokość Transakcji. Dane tej karty muszą być zgodne z danymi wpisanymi przez posiadacza karty w „Umowie Wymeldowania Ekspresowego”.
8. Po wyjeździe posiadacza karty, Akceptant dokonuje obciążenia karty na łączną kwotę za pobyt w hotelu. Na wydruku z Terminala POS, w miejscu przeznaczonym na podpis posiadacza karty wpisując „SIGNATURE ON FILE”.
9. Akceptant jest zobowiązany dostarczyć przed wyjazdem posiadacza karty lub przesać pocztą w terminie 3 (trzech) dni od daty wyjazdu, gdy dostarczenie na miejscu nie jest możliwe:
  - 1) szczegółowy rachunek lub fakturę hotelową;
  - 2) wydruk z Terminala POS lub kasy, który dotyczy płatności kartą;
  - 3) kopię „Umowy Wymeldowania Ekspresowego”.
10. Jeśli końcowa kwota Transakcji przekracza kwotę szacowaną Transakcji o co najmniej 15%, Akceptant zobowiązany jest uzyskać dodatkową zgodę posiadacza karty na Preautoryzację na kwotę różnicy pomiędzy kwotą szacunkową, a końcową oraz następnie dokonać obciążenia tej karty.
11. Akceptant jest zobowiązany przechowywać przez okres 13 (trzynastu) miesięcy wszelką dokumentację związaną z pobytem posiadacza karty, o której mowa w niniejszym paragrafie oraz jest zobowiązany do przekazania kopii tych dokumentów na każde żądanie Planet Pay.

#### **PÓŹNIEJSZE DOCIĄŻENIE**

##### **§ 32.**

1. Usługa Późniejsze Dociążenie pozwala na obciążenie posiadacza karty za dodatkowe opłaty ujawnione po jego wymeldowaniu się, takie jak rodom service, mini bar i opłaty telefoniczne.
2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Późniejszego Dociążenia jest:
  - 1) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana (aktualna lista rodzajów działalności dostępna jest na [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl);
  - 2) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Planet Pay o udostępnienie usługi Późniejsze Dociążenie, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Planet Pay zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Późniejsze Dociążenie, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
4. Usługa Późniejsze Dociążenie nie jest dostępna dla kart płatniczych Mastercard Electronic i Maestro.
5. Podczas zameldowania się posiadacza karty, Akceptant powinien wyjaśnić zasady działania usługi i uzyskać pisemną zgodę posiadacza karty na dokonanie dodatkowego obciążenia karty kosztami ujawnionymi po jego wymeldowaniu z hotelu.
6. Po wymeldowaniu się posiadacza karty, Akceptant obciąża kartę, o której mowa w ust. 5, na kwotę dodatkowych opłat, uzgodnionych uprzednio z posiadaczem karty. Na wydruku z Terminala POS, w miejscu przeznaczonym na podpis posiadacza karty, Akceptant wpisuje „SIGNATURE ON FILE”. Następnie dokładny opis usług, za które nastąpiło dodatkowe obciążenie, wraz z kopią potwierdzenia Transakcji, należy wysłać do posiadacza karty.
7. Późniejsze Dociążenie może być zrealizowane w terminie do 30 (trzydziestu) dni od daty dokonania Transakcji sprzedaży za pobyt posiadacza karty.
8. Akceptant jest zobowiązany przechowywać przez okres 13 (trzynastu) miesięcy wszelką dokumentację związaną z pobytem posiadacza karty, o której mowa w niniejszym paragrafie oraz jest zobowiązany do przekazania kopii tych dokumentów na każde żądanie Planet Pay lub Planet Pay.
9. Akceptant przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że jeśli posiadacz karty wystąpi z reklamacją dotyczącą Transakcji Późniejszego Dociążenia, wystawca karty może uznać, że zgoda posiadacza karty na Późniejsze Dociążenie, wypełniona przez posiadacza karty w momencie meldowania w hotelu, jest niewystarczająca by uznać zasadność obciążenia karty.

#### **ROZDZIAŁ 11**

#### **ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI SPRZEDAŻY DOŁADOWAŃ TELEFONICZNYCH**

##### **§ 33.**

1. Usługa sprzedaży doładowań telefonicznych polega na sprzedaży przez Planet Pay Akceptantowi elektronicznego kodu w postaci unikalnej kombinacji znaków drukowanego przez Terminal POS na paragonie (dalej „Telekod”) celem dalszej odsprzedaży Telekodów przez Akceptanta Klientom i umożliwienia doładowania elektronicznego konta użytkownika telefonu przedpłaconego (dalej „Sprzedaż Doładowań Telefonicznych” lub „Usługa”). W ramach Sprzedaży Doładowań Telefonicznych, Planet Pay zobowiązuje się sprzedawać Akceptantowi Telekody operatorów wymienionych w Załączniku nr 4 - Warunki Handlowe.
2. Sprzedaż Doładowań Telefonicznych przez Planet Pay na rzecz Akceptanta następuje w ten sposób, że Planet Pay każdorazowo w chwili wyboru przez Akceptanta na Terminalu POS opcji sprzedaży Telekodów dostarcza drogą elektroniczną do Terminala POS odpowiedni Telekod wybranego operatora z żądanym nominałem.
3. Korzystanie przez Akceptanta ze świadczonej przez Planet Pay Usługi Sprzedaży Doładowań Telefonicznych wymaga dysponowania przez Akceptanta właściwie skonfigurowanym i wyposażonym Terminalem POS.
4. Planet Pay zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowany i wyposażony Terminal POS do obsługi Sprzedaży Doładowań Telefonicznych, chyba, że Akceptant używa już Terminala POS przekazany przez Planet Pay na mocy Umowy.
5. Przed uruchomieniem Usługi Planet Pay przeprowadzi szkolenie w uzgodnionych przez Planet Pay i Akceptanta terminach lub zapewni materiały szkoleniowe dla pracowników Akceptanta w zakresie Sprzedaży Doładowań Telefonicznych. Akceptant zobowiązuje się zapoznać z Techniczną instrukcją obsługi Terminala POS przed przystąpieniem do Sprzedaży Doładowań Telefonicznych Klientom.

6. Przed uruchomieniem Usługi Planet Pay dostarczy lub udostępni Akceptantowi materiały informacyjne i wizualizacyjne Usługi, tzn.: Techniczną instrukcję obsługi Terminala POS oraz emblematy z logo Usługi.
7. Transakcja Sprzedaży Doładowania Telefonicznego może być opłacona przez Klienta Instrumentem Płatniczym lub gotówką.
8. Transakcja Sprzedaży Doładowań Telefonicznych przez Akceptanta na rzecz Klienta, polega na sprzedaży otrzymanego od Planet Pay Telekodu Klientowi, co ma umożliwić Klientowi doładowanie swojego konta o wartość odpowiadającą wartości brutto Telekodu.
9. Akceptant ponosi ryzyko otrzymania zapłaty od Klienta. Przed ostatecznym zatwierdzeniem Sprzedaży Doładowania Telefonicznego, Akceptant zobowiązuje się do pobrania od Klienta zapłaty.
10. Akceptant zobowiązuje się do jednokrotnej sprzedaży każdego unikalnego Telekodu.
11. Po zatwierdzeniu w Terminalu POS kwoty do pobrania od Klienta, transakcji Sprzedaży Doładowania Telefonicznego na rzecz Klienta nie można anulować. Taka transakcja nie podlega reklamacji.
12. Akceptant zobowiązuje się odpowiednio oznakować Punkty handlowo-usługowe, w których dostępna będzie usługa Sprzedaży Doładowań Telefonicznych, poprzez umieszczenie naklejki informującej o udostępnieniu usługi w widocznym miejscu na terenie punktu sprzedaży.
13. Procedura Sprzedaży Doładowań Telefonicznych określona została w Instrukcji Obsługi Terminala POS.
14. Zważywszy, że Doładowanie Telefoniczne jest usługą świadczoną przez operatora na rzecz końcowego Klienta, Wszystkie Doładowania Telefoniczne będą sprzedawane na warunkach i zgodnie z wymogami danego operatora – dostawcy Telekodów. Warunki i wymogi poszczególnych operatorów są dostępne na stronach www. i regulaminach poszczególnych operatorów.
15. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania zasad zawartych w Instrukcji Obsługi Terminala POS ponosi Akceptant. Akceptant ponosi odpowiedzialność za Transakcje zawarte z naruszeniem warunków określonych w niniejszym Rozdziale Regulaminu lub Instrukcji Obsługi Terminala POS przeprowadzone w systemie Sprzedaży Doładowań Telefonicznych z winy Akceptanta (dalej, „Transakcje oszukańcze”). W przypadku ujawnienia takich Transakcji, Planet Pay ma prawo żądać zapłaty przez Akceptanta kary umownej w kwocie 1.000,00 (jeden tysiąc) PLN za każdą ujawnioną Transakcją oszukańczą. Zapłata kary umownej przez Akceptanta nie wyłącza prawa Planet Pay do żądania odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej, na zasadach ogólnych.
16. Akceptant dołoży starań w celu zabezpieczenia Terminali POS przed nieautoryzowanym ich użyciem, w szczególności przed możliwością dokonania wszelkich Transakcji realizowanych w sytuacji nieobecności Akceptanta oraz w godzinach zamknięcia Punktu handlowo-usługowego Akceptanta. Akceptant ponosi pełną odpowiedzialność finansową w stosunku do Planet Pay z tytułu Transakcji związanych nieautoryzowanym użyciem Terminali POS na zasadach opisanych w ust. 15 powyżej (kara umowna i odpowiedzialność na zasadach ogólnych).
17. Z tytułu udostępnienia funkcjonalności Sprzedaży Doładowań Telefonicznych Akceptant będzie uiszczał miesięczną opłatę określoną w Załączniku nr 4 do Umowy (Warunki Handlowe). Opłata ta jest niezależna od innych opłat, o których mowa w niniejszym Rozdziale Regulaminu, jak również opłat uiszczanych przez Akceptanta na rzecz Planet Pay na podstawie Umowy lub pozostałych Załączników do Umowy w związku z korzystaniem z Terminali POS przez Akceptanta.
18. Marża dla Akceptanta realizowana z tytułu Sprzedaży Doładowań Telefonicznych została określona w Załączniku nr 4 - Warunki Handlowe.
19. Nominały sprzedawanych Doładowań Telefonicznych określone są przez operatorów Telekodów i odpowiednio konfigurowane przez Planet Pay w Terminalu POS.
20. Planet Pay zastrzega sobie prawo rozszerzenia dostępności usługi o Sprzedaż Doładowań Telefonicznych innych niż wymienionych w niniejszym Rozdziale Regulaminu operatorów. Rozszerzenie dostępności usługi o innych operatorów nie wymaga zmiany Umowy. Jest dokonywane w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS.
21. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie sprzedawał Doładowań Telefonicznych Klientom po cenach wyższych niż cena nominalna doładowania przedstawiona Akceptantowi przez Planet Pay.
22. Akceptant zobowiązuje się do zachowania poufności podczas przekazywania Telekodu Klientowi, a w szczególności do nie odczytywania i nie przekazywania osobom trzecim, innym niż Klient, numeru Telekodu znajdującego się na paragonie wydrukowanym przez Terminal POS.
23. Akceptant zobowiązuje się dokonywać płatności na rzecz Planet Pay za zakupione od Planet Pay przez Akceptanta Doładowania Telefoniczne. Płatności te będą w wysokości wartości brutto Telekodu pomniejszonej o wartość realizowanej marży dla Akceptanta wyrażonej procentowo w Załączniku nr 4 - Warunki Handlowe. Zapłata przez Akceptanta kwot, o których mowa w niniejszym ustępie pozostaje bez uszczerbku dla obowiązku uiszczania przez Akceptanta miesięcznej opłaty, o której mowa w Warunkach Handlowych. Zapłata przez Akceptanta opłat z tytułu Sprzedaży Doładowań Telefonicznych, nie zwalnia też Akceptanta od obowiązku uiszczania opłat i należności z tytułu świadczenia innych usług objętych Umową oraz pozostałymi Załącznikami do Umowy, na zasadach tam określonych.
24. Rozliczenie należności z tytułu zrealizowanych transakcji Sprzedaży Doładowań Telefonicznych następować będzie w najszybszym możliwym terminie, w oparciu o postanowienia - dotyczące wzajemnych zobowiązań i przepływu środków pieniężnych - zawarte w Umowie.
25. Planet Pay raz na tydzień (Okres Rozliczeniowy) będzie dostarczać Akceptantowi fakturę drogą elektroniczną lub/ i w inny uzgodniony z Planet Pay sposób, przy zachowaniu wszystkich wymogów prawa. Faktura dla Akceptanta będzie zawierać kwotę należną Planet Pay za wszystkie zakupione przez Akceptanta od Planet Pay w danym Okresie Rozliczeniowym Doładowania Telefoniczne z uwzględnieniem wartości nieopłaconych przez Akceptanta do dnia wystawienia faktury. Planet Pay dostarczy Akceptantowi fakturę niezwłocznie po jej wystawieniu.
26. W związku z powyższym Akceptant oświadcza, że w przypadku świadczenia usługi Doładowań zgadza się na wystawianie i przysyłanie przez Planet Pay faktur w formie elektronicznej.
27. Akceptant jest zobowiązany do uiszczania należności wynikających z faktur w terminie siedmiu dni od daty wystawienia faktury.
28. W przypadku stwierdzenia przez Akceptanta uzasadnionej niezgodności na fakturze, jest on zobowiązany do przekazania Planet Pay reklamacji w formie pisemnej. Planet Pay rozpatrzy złożone przez Akceptanta pismo reklamacyjne w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od daty jego otrzymania. Uruchomienie procedury reklamacyjnej przez Planet Pay nie zwalnia Akceptanta od uiszczania należności wskazanej na fakturze.
29. W przypadku zalegania z płatnościami za otrzymane Doładowania Telefoniczne powyżej 14 (czternastu) dni od daty płatności wynikającej z Umowy, Planet Pay jest uprawniony do przekazania sprawy do prowadzenia firmie świadczącej usługi windykacyjne na jego rzecz, na co Akceptant wyraża zgodę i Planet Pay jest uprawniony z tego tytułu obciążyć Akceptanta kosztami prowadzonej windykacji w wysokości 20% kwoty zadłużenia obejmującego należność główną, odsetki i inne ewentualne koszty związane z odzyskaniem należności. Koszty prowadzonej windykacji zostaną pobrane przez Planet Pay z każdorazowej wpłaty dokonywanej przez Akceptanta, a w razie braku takich wpłat powiększą one zadłużenie, o które Planet Pay wystąpi na drogę postępowania sądowego.
30. W przypadku niedokonania płatności w określonym na fakturze terminie za zakupione przez Akceptanta Doładowania Telefoniczne, niezależnie od innych postanowień Umowy, każdorazowo Planet Pay będzie miał prawo wstrzymać (blokada) lub ograniczyć dostawę Doładowań Telefonicznych, a w przypadku prowadzenia przez strony Umowy współpracy w zakresie pozostałych usług, będzie miał także prawo do wstrzymania współpracy w ramach tych usług. Ponadto w przypadku prowadzenia przez strony Umowy współpracy w zakresie pozostałych usług innych niż Doładowania Telefoniczne, w razie braku terminowych wpłat za wykonanie tych usług, Planet Pay będzie miał prawo wstrzymać (blokada) lub ograniczyć dostawę Doładowań Telefonicznych.
31. W każdym przypadku blokady sprzedaży Doładowań Telefonicznych, z tytułu ponownego ich uruchomienia (odblokowanie) Akceptant zapłaci, bez wezwania, opłatę za odblokowanie w wysokości wskazanej w Regulaminie. „Opłaty Dodatkowe” w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia odblokowania, na podstawie wystawionej faktury.
32. Planet Pay ma prawo wprowadzania zmian do warunków i zasad Sprzedaży Doładowań Telefonicznych na mocy jednostronnego oświadczenia woli złożonego Akceptantowi na piśmie i doręczonego z wyprzedzeniem co najmniej 5 (pięć) dniowym. Zmiany takie są skuteczne, pod warunkiem, że Akceptant nie wypowie Umowy w terminie 5 (pięć) dni od dnia otrzymania zmian. W przypadku niezłożenia przez Akceptanta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w podanym wyżej terminie, zmiany do warunków i zasad Sprzedaży Doładowań Telefonicznych stają się skuteczne z chwilą nadejścia terminu określonego w oświadczeniu woli Planet Pay o modyfikacji warunków i zasad współpracy, które otrzymał Akceptant, a w razie nieokreślenia takiego terminu – z chwilą otrzymania oświadczenia o modyfikacji warunków i zasad Sprzedaży Doładowań Telefonicznych.

33. W okresie obowiązywania Umowy, Akceptantowi przyznawany zostaje Limit Kredytowy. Limit Kredytowy oznacza jedynie dopuszczalny limit bieżących zobowiązań płatniczych Akceptanta wobec Planet Pay, powstałych w związku ze Sprzedażą Doładowań Telefonicznych w ciągu dnia a także w ciągu Okresu Rozliczeniowego. Limit Kredytowy nie jest kredytem ani pożyczką. Decyzja o zmianie limitu podejmowana jest przez Planet Pay w oparciu o historię dotychczasowej współpracy z Akceptantem.
34. Tryb reklamacji dla usługi Sprzedaży Doładowań Telefonicznych jest następujący:
  - 1) w przypadku, gdy reklamacja dotyczy poprawnie zrealizowanej transakcji Sprzedaży Doładowań Telefonicznych na Terminalu POS, czyli gdy Klient zakupił doładowanie, a jego konto telefoniczne nie zostało doładowane, Akceptant w zakresie dozwolonym przez prawo kieruje Klienta bezpośrednio do odpowiedniego operatora. Numery biur obsługi Klienta poszczególnych operatorów drukowane są na każdym potwierdzeniu zapłaty;
  - 2) pozostałe reklamacje należy zgłaszać pisemnie na adres: Planet Pay Sp. z o.o., ul. Szosa Zambrowska 100, 18-400 Łomża lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii Planet Pay pod numerem 801 50 80 50 (dla numerów stacjonarnych) lub pod numerem 86 216 11 70 (dla numerów komórkowych), z tym zastrzeżeniem iż telefoniczne zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Akceptanta z obowiązku przedłożenia na żądanie Planet Pay dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji przez Planet Pay, w formie pisemnej lub elektronicznej. Planet Pay zastrzega sobie prawo do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od daty jego otrzymania.
35. Planet Pay ma prawo do wstrzymania Sprzedaży Doładowań Telefonicznych i rozwiązania Umowy w części dotyczącej usług, których zakres obejmuje niniejszy Rozdział Regulaminu ze skutkiem natychmiastowym w drodze złożenia oświadczenia na piśmie w dowolnym czasie, w przypadku, gdy którykolwiek z operatorów Telekodów zabroni sprzedaży Doładowań Telefonicznych przez Akceptanta. W zakresie dozwolonym przez prawo, Planet Pay nie będzie ponosić odpowiedzialności prawnej wobec Akceptanta za rozwiązanie z tego powodu Umowy.
36. W zakresie dozwolonym przez prawo, do odpowiedzialności Planet Pay wobec Akceptanta z tytułu realizacji Usług świadczonych na mocy niniejszego Rozdziału Regulaminu znajdują zastosowanie wszelkie ograniczenia odpowiedzialności przewidziane w Umowie w Rozdziale Odpowiedzialność.
37. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy, w ramach której Planet Pay odbiera Telekody operatorów od ich dystrybutora, a w konsekwencji, braku możliwości dalszego dostarczania Telekodów tych operatorów Akceptantowi, Planet Pay dokona zmiany listy operatorów (zmiana ust. 1 niniejszego Rozdziału Regulaminu). Do zmiany ust. 1 niniejszego Rozdziału Regulaminu z przyczyny zmiany listy operatorów, stosuje się ust. 33 niniejszego Rozdziału Regulaminu. W zakresie dozwolonym przez prawo, Planet Pay nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności wobec Akceptanta za zmiany Umowy z powodu zmiany listy operatorów. Umowa zachowuje pełną ważność w odniesieniu do Sprzedaży Doładowań Telefonicznych pozostałych operatorów.
38. Usługa Sprzedaży Doładowań Telefonicznych stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i jest świadczona przez Planet Pay na rzecz Akceptanta zgodnie z wymogami ww. ustawy. Niniejszy Rozdział Regulaminu stanowi jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ww. ustawy (dalej „Regulamin usług elektronicznych”). Planet Pay świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem usług elektronicznych. Usługodawcą usług Sprzedaży Doładowań Telefonicznych opisanych w Regulaminie usług elektronicznych jest Planet Pay, a usługobiorcą tych usług jest Akceptant korzystający z usług opisanych w Regulaminie usług elektronicznych, świadczonych przez Planet Pay.
39. Akceptant wskazuje, że usługa Sprzedaży Doładowań Telefonicznych będzie dostępna w Punktach handlowo-usługowych, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi lub wskazanych we wniosku o udostępnienie usługi.
40. Podczas realizacji usługi opisanej w niniejszym rozdziale zakazane jest dostarczanie przez Akceptanta jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.

## ROZDZIAŁ 12 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI LOGO

### § 34.

1. Usługa Logo dostępna jest na Terminalach POS i polega na drukowaniu wybranej przez Akceptanta grafiki na każdym wydruku z Terminala POS.
2. Wzór grafiki (logo), o którym mowa w ust. 1, Akceptant musi dostarczyć do Planet Pay drogą elektroniczną poprzez wysłanie na adres pos@planetpay.pl w wymaganym przez Planet Pay formacie, nie później niż na 2 (dwa) dni przed planowanym uruchomieniem usługi.
3. Przekazując do Planet Pay wzór grafiki (logo), Akceptant oświadcza, że przysługują mu do logo wszelkie wymagane prawa, w tym wynikające z Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych lub Ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej oraz że nie istnieją żadne przeszkody faktyczne lub prawne do posługiwania się logo przez Akceptanta.
4. Akceptant zobowiązuje się do nieumieszczania na wydrukach z Terminala POS treści, które są lub mogą być uznane za sprzeczne z obowiązującym prawem lub mogłyby naruszyć dobre imię jakiejkolwiek osoby, a także powszechnie uznawanych za obraźliwe.
5. Za wszelkie roszczenia wynikające z niezastosowania się do postanowień ust. 3 i 4 powyżej odpowiada Akceptant. Strony ustalają, że gdyby okazało się, iż osoba trzecia zgłosi w stosunku do Planet Pay jakiegokolwiek roszczenia z tytułu naruszenia przez Akceptanta postanowień ust. 3 i 4 powyżej, Akceptant – po zawiadomieniu przez Planet Pay o zgłoszeniu takich roszczeń – niezwłocznie przystąpi do wyjaśnienia sprawy oraz wystąpi przeciwko takim roszczeniom na własny koszt i ryzyko a nadto, że zaspokoi wszelkie uzasadnione roszczenia, a w razie ich zasądzenia od Planet Pay w drodze regresu zwróci Planet Pay całość pokrytych roszczeń oraz wszelkie związane z tym wydatki i opłaty, włączając w to koszty procesu i obsługi prawnej.
6. Jeśli w okresie trwania Umowy, dane dotyczące możliwości drukowania logo zostaną z Terminala POS wykasowane albo ulegną uszkodzeniu w stopniu uniemożliwiającym prawidłowe ich używanie z przyczyn, za które nie odpowiada Planet Pay, Planet Pay na wniosek Akceptanta zainstaluje je ponownie za opłatą wskazaną w Warunkach Handlowych.
7. Akceptant wskazuje, że usługa Logo będzie dostępna w Punktach handlowo-usługowych, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi lub wskazanych we wniosku o udostępnienie usługi.

## ROZDZIAŁ 13 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI NAPIWEK

### § 35.

1. Usługa Napiwek dostępna jest na Terminalach POS i polega na umożliwieniu posiadaczowi Instrumentu Płatniczego, dobrowolnego dodania do kwoty dokonywanej Transakcji dodatkowej, uznaniowej i wskazanej przez posiadacza Instrumentu płatniczego kwoty (tzw. napiwku) przeznaczonej bezpośrednio dla Akceptanta bądź jego pracowników.
2. Usługa Napiwek może być zrealizowana wyłącznie wraz z Transakcją sprzedaży, Transakcją sprzedaży wraz z przewalutowaniem DCC lub Transakcją sprzedaży wraz z wypłatą gotówki (Usługa Cash Back).
3. W przypadku wyboru przez Akceptanta Usługi Napiwek, Planet Pay zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowany i wyposażony Terminal POS umożliwiający przeprowadzanie Transakcji sprzedaży wskazanych w ust. 2 z wykorzystaniem Usługi Napiwek.
4. Planet Pay udostępni Akceptantowi na stronie internetowej www.planetpay.pl/dokumenty odpowiednie materiały szkoleniowe w zakresie przeprowadzania Transakcji określonych w ust. 2 z wykorzystaniem Usługi Napiwek.
5. Akceptant zobowiązuje się korzystać z Usługi Napiwek zgodnie z zasadami opisanymi w materiałach szkoleniowych, instrukcji obsługi Terminala POS oraz niniejszym Rozdziale oraz przeszkolić swoich pracowników w zakresie przeprowadzania Transakcji określonych w ust. 2 z wykorzystaniem Usługi Napiwek.
6. Terminal Płatniczy z dostępną Usługą Napiwek, będzie zawierał trzy zdefiniowane wysokości napiwków, tj.: 5%, 10% i 15%. Poza zdefiniowanymi poziomami wysokości napiwku, posiadaczowi Instrumentu Płatniczego zostanie udostępniona funkcja wprowadzenia kwoty napiwku w wysokości określonej przez posiadacza Instrumentu Płatniczego.
7. Planet Pay zastrzega sobie prawo do zmiany wartości procentowych dla Usługi Napiwek, określonych w ust. 6. W takim przypadku Planet Pay dokona odpowiednich zmian w konfiguracji Terminali POS Akceptanta. Zmiana wartości procentowych dla usługi Napiwek określonych w ust. 6 nie wymaga zmiany Umowy.
8. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z korzystania z Usługi Napiwek w sposób niezgodny z zasadami zawartymi w niniejszym Rozdziale, instrukcji obsługi Terminala POS oraz materiałach szkoleniowych ponosi Akceptant.
9. Akceptant uruchomia Usługę Napiwek wskazując w Karcie Lokalizacji lub wniosku o udostępnienie usługi Punkty handlowo-usługowe, w których Planet Pay ma świadczyć na jego rzecz przedmiotową Usługę.

**ROZDZIAŁ 14**  
**ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI MULTI ACCOUNT ORAZ PRIVATE DATA**

§ 36.

1. Usługa Private Data dostępna na Terminalach POS umożliwia Akceptantowi zdefiniowanie nazwy dla przeprowadzanej Transakcji płatniczej. Zdefiniowanie nazwy następuje poprzez przypisanie do Transakcji płatniczej nazwy własnej.
2. Dane dotyczące Transakcji wykonywanych z wykorzystaniem Usługi Private Data będą widoczne w udostępnionych Akceptantowi raportach.
3. Akceptant uruchamia Usługę Private Data oraz wskazuje dane identyfikacyjne, niezbędne do zdefiniowania Transakcji płatniczych w ramach przedmiotowej Usługi, składając Planet Pay wniosek o uruchomienie Usługi Private Data. Wniosek ten, na prośbę Akceptanta, zostanie dostarczony mu na wskazany przez Akceptanta adres e-mail.
4. Usługa Multi Account dostępna na Terminalach POS umożliwia Akceptantowi przekazanie środków pochodzących ze zdefiniowanych Transakcji realizowanych w ramach Usługi Private Data, na indywidualne rachunki bankowe Akceptanta.
5. Akceptant uruchamia Usługę Multi Account oraz wskazuje odpowiednie rachunki bankowe dla zdefiniowanych Transakcji płatniczych, składając Planet Pay wniosek o uruchomienie Usługi Multi Account. Wniosek ten, na prośbę Akceptanta, zostanie dostarczony mu na wskazany przez Akceptanta adres e-mail.
6. Akceptant oświadcza, że wskazane we wniosku o uruchomienie Usługi Multi Account rachunki bankowe wskazane dla rozliczeń zdefiniowanych Transakcji należą do Akceptanta.
7. Dane dotyczące Transakcji wykonywanych z wykorzystaniem Usługi Multi Account będą widoczne w udostępnionych Akceptantowi raportach.
8. Aktywacja, dezaktywacja oraz zmiana parametrów ww. Usług nie wymaga aneksowania Umowy.

**ROZDZIAŁ 15**

**ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI INTEGRACJI KASOWEJ**

§ 37.

1. Usługa Integracji Kasowej umożliwia integrację Terminali Płatniczych Planet Pay z kompatybilnymi z nimi kasami fiskalnymi/ systemami informatycznymi Akceptanta. Lista kompatybilnych z Terminalami Płatniczymi kas fiskalnych/systemów informatycznych dostępna jest na stronie internetowej [www.planetpay.pl/dokumenty](http://www.planetpay.pl/dokumenty).
2. W przypadku zawierania Umowy przez Akceptanta, Akceptant może zawniekskować o Usługę Integracji Kasowej dla wskazanego Terminala Płatniczego poprzez wybór przedmiotowej Usługi w Załączniku nr 2 – Karta Lokalizacji oraz wskazanie Planet Pay informacji dotyczących:
  - 1) modelu kasy fiskalnej/ systemu informatycznego Akceptanta, z którymi ma nastąpić integracja;
  - 2) sposobu integracji kasy fiskalnej/ systemu informatycznego Akceptanta z Terminalem (LAN-TCP/IP; Serial Port) - w przypadku wskazania przez Akceptanta jako sposobu integracji metody LAN-TCP/IP, Akceptant jest zobowiązany dodatkowo do wskazania adresu TCP/IP kasy fiskalnej/ systemu informatycznego Akceptanta.
3. W toku trwania Umowy, Akceptant może zawniekskować o Usługę Integracji Kasowej składając Planet Pay dedykowany wniosek oraz podając w nim informacje dotyczące:
  - 1) modelu kasy fiskalnej/ systemu informatycznego Akceptanta, z którymi ma nastąpić integracja;
  - 2) sposobu integracji kasy fiskalnej/ systemu informatycznego Akceptanta z Terminalem (LAN-TCP/IP; Serial Port) - w przypadku wskazania przez Akceptanta jako sposobu integracji metody LAN-TCP/IP, Akceptant jest zobowiązany do wskazania adresu TCP/IP kasy fiskalnej/systemu informatycznego Akceptanta;
  - 3) numeru TID (POS ID/TID) Terminala, który ma być zintegrowany z systemem kasowym/systemem informatycznym Akceptanta.
4. Akceptant oświadcza, że w okresie korzystania z Usługi Integracji Kasowej będzie posiadał wszelkie prawa i licencje niezbędne do korzystania z kasy fiskalnej/ systemów informatycznych, z którymi będą integrowane Terminale Płatnicze Planet Pay w ramach Usługi Integracji Kasowej.
5. Akceptant przyjmuje do wiadomości, że odpowiedzialność Planet Pay z tytułu Usługi Integracji Kasowej jest ograniczona do działania zainstalowanego Terminala Płatniczego. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za działanie urządzeń i systemów informatycznych Akceptanta.
6. Akceptant może skorzystać z usługi wsparcia serwisanta Planet Pay przy integracji kasowej/ systemu informatycznego z Terminalem Płatniczym. Opłata za dodatkową usługę wsparcia serwisanta przy integracji kasowej/ systemu informatycznego z Terminalem Płatniczym wskazana jest w Załączniku nr 4 do Umowy – Warunki Handlowe i pobierana od każdego integrowanego urządzenia (per Terminal Płatniczy).
7. Aktywacja, dezaktywacja oraz zmiana parametrów ww. Usługi nie wymaga aneksowania Umowy.

**ROZDZIAŁ 16**

**ZASADY DEMONTAŻU ZESTAWÓW POS**

§ 38.

1. W przypadku rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym zmniejszenia liczby Zestawów POS, Akceptant jest zobowiązany do zwrotu użytkowanego Zestawu POS.
2. Akceptant zobowiązany jest do zwrotu Zestawów POS w stanie niepogorszonym, przy czym nie ponosi odpowiedzialności za zużycie urządzeń wchodzących w skład Zestawu POS będące następstwem prawidłowego ich używania. W przypadku zwrotu urządzeń niesprawnych, jeżeli naprawa wykaże (na podstawie okazanego protokołu naprawy) uszkodzenia powstałe z przyczyn leżących po stronie Akceptanta, Akceptant zobowiązuje się pokryć koszty naprawy i transportu tych urządzeń. Zasada ta ma zastosowanie także w przypadku wymiany urządzeń z powodu awarii w trakcie użytkowania.
3. W przypadku braku uiszczenia opłat przewidzianych w Załączniku nr 4 - Warunki Handlowe, przez okres kolejnych 3 (trzech) miesięcy, Akceptant zobowiązany jest zwrócić Zestawy POS Planet Pay bez dodatkowego wezwania, w sposób uzgodniony z Planet Pay.
4. Zwrot przez Akceptanta Zestawu POS, następuje na podstawie protokołów określonych w Rozdziale 4 .
5. W przypadku demontażu Zestawów POS z powodu:
  - 1) wypowiedzenia Umowy przez Akceptanta w trybie określonym w Umowie lub przez Planet Pay z przyczyn leżących po stronie Akceptanta;
  - 2) wystąpienia Akceptanta z wnioskiem o zmniejszenie liczby Zestawów POS (wypowiedzenie Umowy w zakresie liczby Zestawów POS);przed upływem Minimalnego Okresu Obowiązkiwania Umowy wskazanego w **Załączniku nr 4 do Umowy – Warunki handlowe**, Planet Pay przysługuje uprawnienie do żądania zapłaty przez Akceptanta kary umownej w wysokości określonej w Załączniku nr 4 – Warunki Handlowe odrębnie dla każdego Terminala Płatniczego, co do którego Umowa została zakończona przed upływem Minimalnego Okresu Obowiązkiwania Umowy.
6. Jeśli Akceptant nie zwróci Zestawu POS:
  - 1) w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od daty rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym zmniejszenia liczby Zestawów POS, Planet Pay będzie mógł żądać od Akceptanta zapłaty kwoty określonej w §41 ust. 8 za każdy dzień opóźnienia;
  - 2) w terminie 30 (trzydziestu) dni roboczych od daty rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym zmniejszenia liczby Zestawów POS, Planet Pay naliczy karę umowną z tytułu niezwróconego Zestawu POS na kwotę równą aktualnej wartości rynkowej nowego Zestawu POS tej klasy i będzie uprawniony do wystawienia i przesłania na adres Akceptanta noty obciążeniowej z terminem zapłaty 14 (czternaście) dni kalendarzowych od jej wystawienia przez Planet Pay..

**ROZDZIAŁ 17**

**ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI E-FAKTURA ORAZ POWIADOMIEŃ ELEKTRONICZNYCH**

§ 39.

1. Podmiotem uprawnionym do sporządzania i udostępniania Akceptantom faktur lub raportów w imieniu Planet Pay jest ITCARD.
2. ITCARD w imieniu Planet Pay zobowiązuje się do przesyłania Akceptantowi faktur, korekt faktur oraz duplikatów w formie elektronicznej (e-faktur) na adres email wskazany w Umowie lub poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (dalej „eBOK”), na co Akceptant wyraża zgodę.
3. ITCARD w imieniu Planet Pay zobowiązuje się do przesyłania Akceptantowi dokumentów oraz raportów w formie elektronicznej na adres email wskazany w Karcie Lokalizacji lub poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta, na co Akceptant wyraża zgodę.

4. Akceptant, który zgodnie z Umową zgadza się na otrzymywanie dokumentów w wersji elektronicznej, zobowiązuje się:
  - 1) akceptować faktury wystawiane i przesyłane przez Planet Pay w formie elektronicznej;
  - 2) akceptować dokumenty oraz raporty wystawiane i przesyłane przez Planet Pay w formie elektronicznej;
  - 3) akceptować duplikaty faktur wystawianych i przesyłanych przez Planet Pay w formie elektronicznej, a wystawionych do faktur wystawionych i przesłanych w formie elektronicznej;
  - 4) akceptować korekty faktur wystawianych i przesłanych przez Planet Pay w formie elektronicznej, a wystawionych do faktur wystawionych i przesłanych w formie elektronicznej;
  - 5) przyjmować faktury – o których mowa w pkt. 1, 2 i 3 w formie papierowej, w przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią wystawienie czy przesłanie faktur w formie elektronicznej przez Planet Pay.
5. Akceptant zobowiązuje się do postępowania zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji obsługi eBOK, dostępnej po zalogowaniu się do eBOK.
6. W razie zmiany adresu e-mail, na który będzie wysyłana informacja o wystawieniu faktury, Akceptant zobowiązuje się do powiadomienia o nowym adresie Planet Pay poprzez wysłanie wniosku o aktualizację danych na adres [pos@planetpay.pl](mailto:pos@planetpay.pl) lub telefonicznie za pośrednictwem infolinii Planet Pay pod numerem 801 50 80 50 (dla numerów stacjonarnych) lub pod numerem 86 216 11 70 (dla numerów komórkowych), z tym zastrzeżeniem iż telefoniczne zgłoszenie zmiany adresu e-mail do wysyłania faktur nie zwalnia Akceptanta z obowiązku przedłożenia na żądanie Planet Pay dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia dyspozycji Akceptanta przez Planet Pay, w formie pisemnej lub elektronicznej.
7. Za moment otrzymania przez Akceptanta faktury wystawionej w formie elektronicznej uznaje się moment rejestracji wiadomości na serwer pocztowy Akceptanta informującej o podstawieniu faktury na eBOK. Potwierdzeniem otrzymania przez Akceptanta korekty do faktury w formie elektronicznej, wystawionej przez Planet Pay lub podmiot upoważniony przez Planet Pay, uznaje się moment rejestracji wiadomości na serwer pocztowy Akceptanta, informującej o podstawieniu korekty do faktury na eBOK.
8. W przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiają Akceptantowi przyjmowanie dokumentu finansowego lub faktury w formie elektronicznej, Akceptant jest uprawniony do zgłoszenia Planet Pay dyspozycji dostarczenia dokumentu finansowego lub faktury w formie papierowej. Od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu doręczenia dyspozycji Akceptanta w ww. zakresie, Planet Pay zaprzestanie wystawiania dokumentów finansowych lub faktur w formie elektronicznej i będzie przysyłał je Akceptantowi w formie papierowej.

## ROZDZIAŁ 18 OPLĄTY TRANSAKCYJNE § 40.

1. Oplata Interchange (IF) dla transakcji jest regulowana przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat Interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę z dnia 29 kwietnia 2015 r. (Dz. Urz. UE.L. Nr 123, str. 1 – dalej jako Rozporządzenie IF). Na dzień zawarcia niniejszej Umowy Oplata Interchange dla kart debetowych wynosi nie więcej niż 0,2% od wartości transakcji, a dla kart kredytowych nie więcej niż 0,3% od wartości transakcji. W przypadku zmiany stawki w wyżej wymienionym Rozporządzeniu IF lub cennikach, lub w przypadku zmiany podstawy prawnej do naliczania Oplaty Interchange, Oplata Interchange zostanie automatycznie naliczona zgodnie z wartością wyżej wymienionej zmiany bez konieczności aneksowania niniejszej Umowy. Cennik Organizacji Płatniczych dostępny na stronie internetowej: <https://www.planetpay.pl/opłaty>.
2. Oplata Systemowa (OS) jest regulowana według cenników Visa i Mastercard dostępnych na stronach poszczególnych Organizacji Płatniczych. W przypadku zmiany stawki w wyżej wymienionych cennikach lub w przypadku zmiany podstawy prawnej do naliczania Oplaty Systemowej, Oplata Systemowa zostanie automatycznie naliczona zgodnie z wartością wyżej wymienionej zmiany bez konieczności aneksowania niniejszej Umowy. Cennik Organizacji Płatniczych dostępny na stronie internetowej: <https://www.planetpay.pl/opłaty>.
3. Marża Agenta Rozliczeniowego (Marża) – opłata pobierana przez Agenta Rozliczeniowego za wykonaną transakcję.
4. BLIK - transakcje przy użyciu instrumentów płatniczych nie opartych na karcie płatniczej. Opłaty, o których mowa w niniejszej części naliczane są jako: [kwota transakcji] x [opłata procentowa] + [opłata płaska]. Opłaty naliczane są od każdej pojedynczej transakcji.
5. Transakcje DCC - transakcje kartowe przeprowadzone z wykorzystaniem transakcji przewalutowania. Wartość upustu naliczana jest od każdej pojedynczej transakcji. Opłaty MSC pobierane od transakcji z przewalutowaniem DCC, pomniejszane są o Upust z tytułu transakcji DCC do wysokości należnych opłat MSC.
6. Transakcje Cash Back – pobranie gotówki podczas realizacji transakcji sprzedaży przy użyciu Terminala Płatniczego. Wartość upustu naliczana jest od każdej pojedynczej transakcji. Opłaty MSC pobierane od transakcji Cash Back, pomniejszane są o Upust z tytułu transakcji Cash Back do wysokości należnych opłat MSC.

## ROZDZIAŁ 19 ZASADY NALICZANIA I UISZCZANIA OPLĄT INNYCH NIŻ TRANSAKCYJNE § 41.

1. Akceptant zobowiązany jest uiszczać na rzecz Planet Pay opłaty, których rodzaj i wysokość określone zostały w Załączniku nr 4 - Warunki Handlowe oraz w niniejszym Regulaminie.
2. Opłaty miesięczne naliczane będą z góry od pierwszego pełnego miesiąca kalendarzowego następującego po dacie wejścia w życie Umowy, na podstawie liczby i rodzaju urządzeń przekazanych Akceptantowi przedmiotowymi protokołami oraz zadeklarowanej przez Akceptanta ilości usług dodatkowych.
3. Podstawą do potrącenia wszelkich opłat należnych Planet Pay w związku z realizacją Umowy, będą wystawiane przez Planet Pay faktury, powiększone o obowiązujący podatek od towarów i usług (VAT). Planet Pay ma prawo dokonywania Potrąceń wierzytelności w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
4. Podpisując Umowę Akceptant upoważnia Planet Pay do wystawiania faktur bez podpisu odbiorcy.
5. Akceptant będzie pokrywał wszelkie koszty wynikające z wystawionych faktur przez Planet Pay w terminie określonym na danej fakturze.
6. Akceptant wyraża zgodę na kompensatę nadpłat z należnościami. Dokonanie kompensaty nie wiąże się z obowiązkiem wystawienia przez Planet Pay dokumentu kompensaty.
7. Planet Pay zobowiązuje się do dochowania najwyższej staranności przy udzielaniu wyjaśnień i pomocy w sprawach reklamacyjnych związanych z obsługą Instrumentów Płatniczych, stosując odpowiednie procedury reklamacyjne obowiązujące w Systemach płatności.
8. Opłaty dodatkowe:

Nazwa opłaty	Jednostka opłaty/ okres naliczania	Opłata
Za dostarczenie papieru do Terminala POS (10 rolek)	Za zamówienie	25,00 PLN netto
Za zmianę logo na wydruku z Terminala POS	Za Terminal	20,00 PLN netto
Za ponowne zainstalowanie logo na wydruku	Za Terminal	10,00 PLN netto
Za ponowne uruchomienie usługi akceptacji płatności na Terminalu Płatniczym zablokowanym z przyczyn leżących po stronie Akceptanta	Za Terminal	50,00 PLN netto
Za uzasadnioną reklamację banku posiadacza karty, jeśli reklamacja jest wynikiem niezachowania postanowień Umowy lub przekazanych instrukcji (np. niedostarczenie wydruku transakcji na prośbę Planet Pay)	Za każdą reklamację na daną transakcję	85,00 PLN netto
Za przygotowanie i wysłanie do Akceptanta kopii Umowy	Za kopię	30,00 PLN netto
Za obsługę i wysłanie noty korygującej do faktury wystawionej na mocy Umowy – w przypadku braku terminowego zgłoszenia o zmianie danych Akceptanta	Za dokument	4,00 PLN netto
Za opóźnienie w zwrocie Zestawu POS	Za każdy dzień	6,00 PLN netto
Za przygotowanie i wysłanie duplikatu faktury wystawionej na mocy Umowy	Za dokument	4,00 PLN netto
Za sporządzenie na życzenie Akceptanta jednodniowego zestawienia transakcji przetworzonych we wskazanym Terminalu Płatniczym	Za dokument	9,00 PLN netto

Za sporządzenie na życzenie Akceptanta miesięcznego zestawienia transakcji przetworzonych we wskazanym Terminalu Płatniczym	Za dokument	25,00 PLN netto
Za przygotowanie potwierdzenia wykonania przelewu na rzecz Akceptanta	Za dokument	15,00 PLN netto
Za monit dotyczący należności	Za dokument	20,00 PLN netto
Za dodatkowe szkolenie Akceptanta	Za jedno szkolenie	140,00 PLN netto
Za dokonanie cesji Umowy na życzenie Akceptanta	Za cesję	150,00 PLN netto

## ROZDZIAŁ 20 REKLAMACJE

### § 42.

1. Akceptant może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Planet Pay usług na podstawie Umowy.
2. Reklamacja może być złożona:
  - 1) ustnie: telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta albo osobiście do protokołu Planet Pay w jednostce wskazanej w pkt 2;
  - 2) na piśmie: osobiście w jednostce Planet Pay (ul. Szosa Zambrowska 100, 18-400 Łomża) albo przesyłką pocztową na wskazany wyżej adres jednostki Planet Pay;
  - 3) w formie elektronicznej na adres e-mail: [reklamacje\\_pos@planetpay.pl](mailto:reklamacje_pos@planetpay.pl).
3. Planet Pay dostarcza potwierdzenie złożenia reklamacji na życzenie Akceptanta.
4. Reklamacja powinna zawierać opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, którego dotyczy, oczekiwań Klienta dotyczących sposobu jej rozwiązania, nazwę lub numer identyfikacyjny Akceptanta a także formę oczekiwanej odpowiedzi (list, email).  
Planet Pay rozpatruje reklamacje dotyczące usług płatniczych świadczonych na podstawie Umowy, udzielając odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 (piętnastu) dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji przez. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, termin ten może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji Akceptant zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielania odpowiedzi, nie dłuższym niż 35 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
5. Planet Pay rozpatruje pozostałe reklamacje (niedotyczące usług płatniczych, np. związane z nieprawidłowym działaniem Terminali Płatniczych), udzielając odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, termin ten może ulec wydłużeniu do 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji Akceptant zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielania odpowiedzi, nie dłuższym niż 60 dni od dnia jej otrzymania.
6. Po rozpatrzeniu reklamacji Planet Pay zawiadamia Akceptanta o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego, a odpowiedź przekazuje Akceptantowi w postaci papierowej – listownie lub, po uzgodnieniu z Akceptantem, na innym trwałym nośniku informacji. Planet Pay odpowie na reklamację pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Akceptanta.
7. W przypadku braku akceptacji otrzymanej odpowiedzi Akceptant ma możliwość złożenia odwołania od decyzji w sprawie reklamacji bezpośrednio do Planet Pay w sposób opisany w ust. 2 i 4 powyżej.
8. W zakresie usług płatniczych świadczonych na podstawie Umowy, Akceptant będący osobą fizyczną ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego lub z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu przed Rzecznikiem Finansowym w trybie przewidzianym ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (adres Rzecznika Finansowego: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, adres strony internetowej Rzecznika: <https://rf.gov.pl/>).
9. Niezależnie od wyczerpania postępowania reklamacyjnego Akceptant może wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego w celu rozstrzygnięcia sporu. Upływ terminu do zgłoszenia reklamacji nie powoduje braku możliwości wystąpienia przez Akceptanta z roszczeniami wobec Planet Pay, w tym do dochodzenia roszczeń przed sądem.
10. Organem nadzoru nad działalnością Planet Pay jest Komisja Nadzoru Finansowego.
11. Akceptant może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na działanie Planet Pay. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych oraz organizacjom konsumenckim.

### § 43.

1. Poza trybem rozpatrywania reklamacji opisanym w § 39 Akceptant jako akceptujący Transakcje kartowe, uczestniczy w procesie reklamacyjnym posiadaczy kart płatniczych prowadzonym przez banki wystawców kart (tzw. proces Chargeback i Good Faith Letter).
2. Chargeback/Good Faith Letter to usługa świadczona przez bank wystawcę karty, na wniosek posiadacza karty płatniczej, mająca na celu odzyskanie autoryzowanej przez posiadacza kwoty Transakcji, w przypadku, gdy m.in.:
  - 1) kupiony towar/usługa nie został dostarczony zgodnie z umową;
  - 2) kupiony towar/usługa jest niezgodny z umową bądź uszkodzony;
  - 3) kupiony towar/usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z umową;
  - 4) kupiony towar/usługa nie była autoryzowana przez posiadacza karty;
  - 5) Transakcja została zdublowana.
3. Bank wystawca karty przeprowadza usługę Chargeback po podjęciu przez posiadacza karty w stosunku do Akceptanta działań mających na celu odzyskanie kwoty Transakcji albo dostarczenie towaru/usługi zgodnie z umową.
4. Z uwagi na procedury podejmowane w procesie Chargeback, Akceptant ma obowiązek aktywnego udziału w sporze oraz:
  - 1) przechowywania dokumentów dotyczących każdej Transakcji kartowej nie krócej niż 120 (sto dwadzieścia) dni od daty Transakcji;
  - 2) udostępnić dokumenty, o których mowa w pkt. 1; na żądanie Planet Pay.
5. W przypadku niestosowania się do postanowień ust. 4 Planet Pay będzie mógł wystąpić do Akceptanta z wezwaniem do zapłaty kwoty wynikającej ze spornej Transakcji.

## ROZDZIAŁ 21 ZASADY UDZIAŁU W PROGRAMIE PWOB

### § 44.

1. Akceptant spełniający warunki uczestnictwa w PWOB, opisane w niniejszym rozdziale, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej może wnioskować o uczestnictwo w Programie, pozwalające na otrzymanie dofinansowania gwarantującego nieodpłatnie:
  - 1) dotyczy Umów zawartych przed 1 marca 2022r.:
    - a) instalację i użytkowanie trzech Zestawów POS;
    - b) procesowanie transakcji zrealizowanych na tych Zestawach POS (dotyczy wyłącznie kart Organizacji kartowych, które przystąpiły do Programu oraz uczestniczą w jego finansowaniu), do wolumenu obrotu 100 000 PLN;
    - c) serwisu Zestawów POS w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od momentu przekazania zgłoszenia do Planet Pay;
    - d) całodobowego wsparcia technicznego i obsługi reklamacji;



w okresie 12 miesięcy liczonych osobno dla każdego Terminala Płatniczego od momentu jego instalacji, dla Akceptantów którzy podpisali Umowę i przystąpili do Programu przed 1 marca 2022r.

- 2) dotyczy Umów zawartych w okresie od 1 marca 2022r. do 31 grudnia 2022 r.:
    - a) instalację i użytkowanie jednego Terminala Płatniczego;
    - b) procesowanie transakcji zrealizowanych na tym Terminalu Płatniczym (dotyczy wyłącznie kart Organizacji kartowych, które przystąpiły do Programu oraz uczestniczą w jego finansowaniu), do wolumenu obrotu 42 000 PLN;
    - c) serwisu Terminala Płatniczego w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od momentu przekazania zgłoszenia do Planet Pay;
    - d) całodobowego wsparcia technicznego i obsługi reklamacji; w okresie 5 miesięcy liczonych od momentu instalacji Terminala Płatniczego dla Akceptantów którzy podpisali Umowę w okresie od 1 marca 2022r. do 31 grudnia 2022 r.
  - 3) dotyczy Umów zawartych po 31 grudnia 2022r.:
    - a) instalację i użytkowanie jednego Terminala Płatniczego;
    - b) procesowanie transakcji zrealizowanych na tym Terminalu Płatniczym (dotyczy wyłącznie kart Organizacji kartowych, które przystąpiły do Programu oraz uczestniczą w jego finansowaniu), do wolumenu obrotu 100 000 PLN;
    - c) serwisu Terminala Płatniczego w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od momentu przekazania zgłoszenia do Planet Pay;
    - d) całodobowego wsparcia technicznego i obsługi reklamacji; w okresie 12 miesięcy liczonych od momentu instalacji Terminala Płatniczego dla Akceptantów, którzy podpisali Umowę po 31 grudnia 2022r.
2. Przystąpić do Programu może wyłącznie Akceptant, który:
- 1) w okresie 12 miesięcy przed zawarciem Umowy nie przyjmował płatności Instrumentami Płatniczymi opartymi o kartę;
  - 2) nie przystąpił wcześniej do Programu w trakcie jego trwania;
  - 3) zadeklarował w Załączniku nr 2 - Karcie Lokalizacji chęć przystąpienia do Programu oraz wskazał Terminale Płatniczego objęte Programem;
  - 4) wypełnił i podpisał, zgodnie ze stanem faktycznym, Oświadczenie Akceptanta w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego;
  - 5) zapoznał się i spełnił wszystkie kryteria opisane w publikowanym przez Fundację dokumencie Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego – Zasady Operacyjne wyciąg dla Akceptanta, dostępnym pod adresem [www.polskabezgotowkowa.pl](http://www.polskabezgotowkowa.pl)
  - 6) został poprawnie zweryfikowany przez Fundację, pod względem spełnienia powyższych warunków na zasadach opisanych w niniejszym ustępie;
  - 7) instalacja Terminala Płatniczego dofinansowanego ze środków Funduszu nastąpi w terminach nie krótszym niż:
    - a) dla Akceptantów, którzy podpisali Umowę przed 1 marca 2022r. tj.: 6 (sześć) miesięcy od daty podpisania Umowy dla pierwszego Terminala Płatniczego. Instalacja kolejnych dwóch Terminali Płatniczych może nastąpić w terminie nie dłuższym niż 12 miesięcy od daty podpisania Umowy;
    - b) dla Akceptantów którzy podpisali Umowę w okresie od 1 marca 2022r. do 31 grudnia 2022r. tj.: 5 (pięć) miesięcy od daty podpisania Umowy;
    - c) dla Akceptantów którzy podpisali Umowę po 31 grudnia 2022r. tj.: 5 (pięć) miesięcy od daty podpisania Umowy;przy czym brak instalacji w powyżej wskazanych terminach nastąpi z winy Akceptanta.
3. Akceptant, który podpisał Umowę przed 1 marca 2022r. ma możliwość zwiększenia liczby Terminali Płatniczych dofinansowywanych z Programu do maksymalnie 3 Terminali Płatniczych (jeśli początkowo finansowanie z Programu obejmowało mniej niż trzy Terminale Płatnicze) w ciągu 12 miesięcy od daty instalacji pierwszego Terminala Płatniczego, pod warunkiem utrzymania przez Akceptanta Terminali wcześniej dofinansowanych, na warunkach komercyjnych. W przypadku braku utrzymania Terminali wcześniej dofinansowanych w Programie, Planet Pay ma prawo zażądania zwrotu środków pochodzących z dofinansowania (w części stałej i w części zmiennej) otrzymanego za Terminal, dla którego powyższy warunek nie został spełniony.
4. W przypadku przystąpienia do Programu i spełnienia wszystkich warunków określonych w ust. 2, do usług określonych w ust. 1 stosuje się opłaty określone w Załączniku nr 4 – Warunki Handlowe. Opłaty te są w całości pokrywane z Funduszu, rozliczane przez Planet Pay w taki sposób, że:
- 1) Planet Pay wystawi Akceptantowi fakturę z ww. usługi, przy czym na fakturze zostanie wskazane, iż płatność faktury zostanie rozliczona ze środków Fundacji;
  - 2) Planet Pay dokona rozliczenia z Fundacją należnych sobie środków;
  - 3) Akceptant nie będzie uczestniczył w procesie zapłaty faktur oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu rozliczenia faktur.
5. W przypadku odmownej decyzji Fundacji Polska Bezgotówkowa w zakresie zakwalifikowania Akceptanta do Programu, Akceptant ma prawo do odstąpienia od Umowy bez konieczności ponoszenia kar umownych oraz jakichkolwiek innych kosztów - w terminie 14 dni liczonych od daty poinformowania Akceptanta przez Planet Pay o niespełnieniu warunków przystąpienia do Programu.
6. W przypadku wykluczenia Akceptanta z Programu wskutek: wypowiedzenia Umowy w czasie uczestnictwa w Programie lub naruszenia przez Akceptanta warunków udziału w Programie w tym złożenie nieprawdziwego oświadczenia - Oświadczenie Akceptanta w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego, Akceptant będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej w wysokości:
- a) 850 złotych brutto – dotyczy Akceptantów, którzy podpisali Umowę przed 1 marca 2022r.;
  - b) 425 złotych brutto - dotyczy Akceptantów, którzy podpisali Umowę w okresie od 1 marca 2022r. do 31 grudnia 2022 r., oraz skorzystali z dofinansowania Terminala POS;
  - c) 910 złotych brutto - dotyczy Akceptantów, którzy podpisali Umowę po 31 grudnia 2022r., oraz skorzystali z dofinansowania Terminala POS;
  - d) 200 złotych brutto - dotyczy Akceptantów, którzy podpisali Umowę w okresie od 1 marca 2022r. do 31 grudnia 2022r. oraz skorzystali z dofinansowania Terminala mPOS;
  - e) 910 złotych brutto - dotyczy Akceptantów, którzy podpisali Umowę po 31 grudnia 2022r. oraz skorzystali z dofinansowania Terminala mPOS;

Akceptant w takiej sytuacji zostanie wykluczony z Programu, bez możliwości ponownego przystąpienia oraz utraci prawo do dalszego otrzymywania dofinansowania z Programu.

7. Ostatnim miesiącem przyjmowania zgłoszeń Akceptantów do Programu jest grudzień 2025 roku. Ostatnim miesiącem przyjmowania zgłoszeń instalacji dodatkowych Terminali Płatniczych objętych Programem dla Akceptantów, którzy podpisali Umowę przed 1 marca 2022r. a zgłoszonych do końca grudnia 2025 roku jest grudzień 2026 roku.
8. Przystępując do Programu, Akceptant oświadcza, iż zapoznał się z warunkami Programu określonymi w dokumencie „Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego – Zasady Operacyjne – Wyciąg dla Akceptanta” oraz akceptuje warunki Programu (aktualne warunki Programu dostępne pod adresem [www.polskabezgotowkowa.pl](http://www.polskabezgotowkowa.pl)).
9. Akceptant zobowiązuje się do przyjmowania płatności w technologii zbliżeniowej i EMV stykowej, w Terminalu Płatniczym w środowisku naziemnym wymagającym fizycznej obecności, wszystkimi Instrumentami Płatniczymi opartymi o karty Organizacji kartowych uczestniczących w finansowaniu Funduszu oraz za wszystkie Transakcje, bez względu na ich wartość tj. nie będzie ustalał minimalnej wartości dla płatności przyjmowanych bezgotówkowo.
10. Akceptant zobowiązuje się do oznakowania Zestawów POS i Punktu handlowo-usługowego Akceptanta logotypami akceptacji Instrumentów Płatniczych opartych o karty Organizacji kartowych uczestniczących w finansowaniu Funduszu. Logotypy akceptowanych kart płatniczych oraz innych Instrumentów Płatniczych będą traktowane na równych zasadach, tj. będą takiego samego rozmiaru oraz będą tak samo pozycjonowane.
11. Akceptant zobowiązuje się do umieszczenia w widocznym miejscu informacji o uczestnictwie w Programie, dostarczonej przez Planet Pay. Informacja będzie prezentowana przez cały czas trwania Programu, tj.: do końca 2025 roku, również po zakończeniu okresu otrzymywania dofinansowania przez Akceptanta.

## ROZDZIAŁ 22

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

#### § 45.

1. Zgodnie z Rozporządzeniem 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 – zwanym dalej „RODO” administratorem danych jest Planet Pay. Celem przetwarzania danych osobowych jest:
  - 1) wykonanie Umowy, której stroną jest Akceptant (art. 6 ust. 1 lit b RODO);
  - 2) prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, tj. dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzenia działalności, marketing bezpośredni, przetwarzanie danych w celach analitycznych, statystycznych i raportowych (art. 6 ust. 1 lit f RODO);
  - 3) realizacja zadań związanych z wypełnianiem obowiązków prawnych ciążących na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit c RODO).
2. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje kategorie danych osobowych identyfikujących Akceptanta, osób reprezentujących Akceptanta oraz osób wyznaczonych przez niego do kontaktu, których dane osobowe przekazał Administratorowi.
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne jednak niezbędne do zawarcia Umowy i jej wykonywania, w tym kontaktu z Akceptantem.
4. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji wskazanych powyżej celów przetwarzania, przez okres wymagany przepisami prawa, a następnie do czasu przedawnienia roszczeń przysługujących Planet Pay lub Akceptantowi i w stosunku do niego.
5. Przetwarzane dane osobowe nie będą profilowane, a także na ich podstawie nie będą podejmowane decyzje w sposób zautomatyzowany.
6. Odbiorcami udostępnionych danych osobowych mogą być podmioty współpracujące z Administratorem, w szczególności podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora, w tym informatyczne, serwisujące, pocztowe lub kurierskie, inne podmioty, gdy jest to niezbędne do realizacji celów określonych w Umowie, w tym podmioty, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych w drodze umowy w szczególności:
  - 1) ITCARD S.A. z siedzibą w Warszawie;
  - 2) Polskiemu Standardowi Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w zakresie adresu oraz rodzaj działalności Punktu handlowo-usługowego Akceptanta, w którym przyjmowane są Transakcje BLIK.
7. Dane osobowe mogą być udostępniane organom władzy publicznej oraz podmiotom wykonującym zadania publiczne lub działającym na zlecenie organów władzy publicznej, w zakresie i w celach, które wynikają z przepisów prawa.
8. Osoby, których dane osobowe są przetwarzane mają prawo żądania dostępu do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, uzyskania kopii danych, przeniesienia, wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. Kontakt w celach związanych z przetwarzaniem danych osobowych możliwy jest z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: [iod@planetpay.pl](mailto:iod@planetpay.pl).
10. Więcej informacji dotyczących zasad przetwarzania danych osobowych przez Planet Pay umieszczone jest w Polityce prywatności pod adresem.