

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Niniejszy Regulamin świadczenia usług na Terminalu Samoobsługowym, zwany dalej „Regulaminem”, jest Załącznikiem nr 5 do Umowy świadczenia usług rozliczania transakcji realizowanych za pośrednictwem Terminala Samoobsługowego. Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia usług w zakresie udostępnienia Terminala Samoobsługowego oraz obsługi i rozliczania Transakcji dokonywanych Instrumentami Płatniczymi.

§ 2.

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

§ 3.

1. Pojęciom zapisanym wielką literą w Umowie, w tym w Regulaminie, nadaje się następujące znaczenie:

- 1) **Akceptant** – odbiorca inny niż konsument, na rzecz którego Planet Pay świadczy Usługę Płatniczą. Szczegółowe dane Akceptanta zostały określone w Załączniku nr 1 do Umowy – Karta Akceptanta;
- 2) **Autoryzacja** – potwierdzenie dostępności środków na rachunku bankowym posiadacza Instrumentu Płatniczego, wymaganych do realizacji Transakcji;
- 3) **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;
- 4) **Fundacja** – Fundacja Polska Bezgotówkowa z siedzibą w Warszawie (00-843) przy Rondzie Ignacego Daszyńskiego 2B (p. 24), NIP: 525-272-17-47, odpowiedzialna za realizację Programu, o którym mowa w punkcie 18;
- 5) **Fundusz** – Wyodrębniony fundusz, z którego środki finansowe rozliczane są według zasad określonych w Programie, o którym mowa w punkcie 18;
- 6) **Instrument Płatniczy** – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez użytkownika i dostawcę zbiór procedur, wykorzystywane przez użytkownika do złożenia zlecenia płatniczego;
- 7) **Instalator** – podmiot trzeci, świadczący na podstawie odrębnej umowy dla Akceptanta usługi związane z dostarczeniem i/lub serwisem Urządzeń Samoobsługowych, świadczący w porozumieniu z Planet Pay usługi montażu instalacji i serwisu Terminali;
- 8) **ITCARD** – ITCARD S.A. z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP: 525-252-32-89;
- 9) **Karta Lokalizacji** – formularz uzupełniany przez Akceptanta, stanowiący załącznik nr 2 do Umowy, w którym Akceptant wskazuje m.in. dane dotyczące lokalizacji poszczególnych Punktów handlowo-usługowych, liczbę i rodzaj Terminali Samoobsługowych oraz usługi świadczone na poszczególnych Terminalach;
- 10) **Planet Pay** – Planet Pay Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP 679-308-33-13;
- 11) **Punkt handlowo-usługowy** – jest to każdy punkt wskazany przez Akceptanta w Załączniku nr 2 do Umowy – Karta Lokalizacji, w którym jest uruchomiony Terminal Samoobsługowy;
- 12) **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;
- 13) **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;
- 14) **System płatności** – system transferu środków pieniężnych oparty na formalnych i znormalizowanych regulach oraz wspólnych zasadach dotyczących przetwarzania, rozliczeń lub rozrachunku transakcji płatniczych, w szczególności Visa Inc., Mastercard Inc. lub BLIK;
- 15) **Terminal Samoobsługowy lub Terminal lub Terminal Płatniczy** – urządzenie dostarczane Akceptantowi przez Planet Pay na mocy Umowy bądź nabyte przez Akceptanta na podstawie odrębnej umowy i zatwierdzone przez Planet Pay, umożliwiające świadczenie Usługi Płatniczej za zakup towarów lub usług na Urządzeniach Samoobsługowych, bez fizycznej obecności Akceptanta;
- 16) **Transakcja lub Transakcja płatnicza** – zainicjowana przez płatnika lub odbiorcę, wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych przy użyciu Instrumentu Płatniczego dokonywana za pośrednictwem Terminala Samoobsługowego Akceptanta;
- 17) **Umowa** – umowa świadczenia usług rozliczania transakcji realizowanych za pośrednictwem Terminala Samoobsługowego wraz z załącznikami zawarta pomiędzy Akceptantem a Planet Pay;
- 18) **Usługa Płatnicza** – usługa świadczona przez Planet Pay polegająca na umożliwianiu akceptowania Instrumentów płatniczych oraz wykonywania

Transakcji płatniczych, zainicjowanych Instrumentem Płatniczym Płatnika przez Akceptanta, polegających w szczególności na obsłudze autoryzacji, przesyłaniu do wydawcy Instrumentu Płatniczego lub systemów płatności zleceń Transakcji płatniczych, mających na celu przekazanie Akceptantowi należnych mu środków, z wyłączeniem czynności polegających na rozliczaniu i rozrachunku tych transakcji w ramach systemu płatności w rozumieniu ustawy z dnia 24 sierpnia 2011 r. o ostateczności rozrachunku w systemach płatności i systemach rozrachunku papierów wartościowych oraz zasadach nadzoru nad tymi systemami (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 1581 z późn. zm.);

- 19) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
- 20) **Urządzenie Samoobsługowe** – urządzenie Akceptanta, w którym prowadzona jest sprzedaż towarów lub usług świadczonych przez Akceptanta, na którym zainstalowano Terminal Samoobsługowy;
- 21) **Warunki Handlowe** – dokument stanowiący załącznik nr 4 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;
- 22) **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) raport zawierający:

- 1) sumaryczne zestawienie kwot transakcji z okresu jakiego dany raport dotyczy;
 - 2) sumaryczne zestawienie kwot opłat i innych należności należnych Planet Pay;
 - 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 wszelkich 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 rozliczeń wynagrodzenia mogącego przysługiwać od Planet Pay Instalatorowi lub innemu podmiotowi trzeciemu który doprowadził do zawarcia Umowy z Akceptantem, Akceptant wyraża zgodę na udzielenie przez Planet Pay tym podmiotom informacji o zawarciu Umowy, ilości zainstalowanych Terminali u Akceptanta, łącznej wysokości Transakcji zrealizowanych za pośrednictwem Terminali Akceptanta oraz wysokości opłat i prowizji pobranych przez Planet Pay od Akceptanta w ramach Umowy.

§ 5.

W zakresie usług płatniczych, świadczonych na podstawie Umowy, nie stosuje się w całości 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 Oplaty Interchange lub Oplaty 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 Samoobsługowych 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 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, 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

Samoobsługowego są podstawą do wypłaty kwot należnych Akceptantowi za wydane towary oraz usługi.

4. Akceptant zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie Instrumenty Płatnicze akceptuje w każdym Punkcie handlowo-usługowym oraz Urządzeniu Samoobsługowym, na którym zainstalowano Terminal Samoobsługowy. 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 lub na Urządzeniu Samoobsługowym, na którym zainstalowano Terminal Samoobsługowy.

§ 8.

1. Transakcje dokonane przy użyciu Terminala Samoobsługowego są automatycznie Autoryzowane.
2. Z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD można otrzymać jedną z dwóch 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;

odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala. Więcej o komunikatach autoryzacyjnych opisano w instrukcji obsługi Terminala Samoobsługowego dostępnej na stronie: planetpay.pl/dokumenty.

5. W przypadku braku łączności Terminala z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD, Akceptant zobowiązany jest do telefonicznego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

§ 9.

1. Warunkiem poprawnego rozliczenia Transakcji i przyjęcia ich przez Systemy płatności, jest przekazanie tych Transakcji przez Terminal Samoobsługowy do systemów ITCARD (Zamknięcie Dnia na Terminalu) w czasie nie dłuższym niż 2 (dwa) dni robocze licząc od dnia ich realizacji u Akceptanta.
2. Pomimo, że Terminal dokonuje Zamknięcia Dnia automatycznie o określonej porze dnia, obowiązkiem Akceptanta jest codzienne sprawdzenie, czy dokonane Transakcje zostały przekazane przez Terminal do systemów ITCARD, tzn. czy nastąpiło poprawne Zamknięcie Dnia na Terminalu. Potwierdzeniem poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu jest raport zamknięcia dnia z Terminala zawierający informację o poprawnie rozliczonych Transakcjach.
3. W przypadku, gdy Zamknięcie Dnia na Terminalu nie dokonano się automatycznie o określonej porze dnia, Akceptant zobowiązany jest do bezzwłocznego dokonania próby ręcznego Zamknięcia Dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub raport zawierający rozliczane Transakcje zawiera informację o nieprawidłowościach, Akceptant zobowiązany 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 do systemów ITCARD po czasie dłuższym niż określono w ust. 1, jeśli Akceptant nie dokonał niezwłocznego zgłoszenia faktu braku poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu, 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.

§ 10.

1. Akceptant nie może wykorzystywać Terminala do innych celów i działalności niż określają to warunki Umowy, w szczególności nie może przyjmować w Terminalu płatności za sprzedaż zrealizowaną w innej firmie.
2. Uprawnieni pracownicy Planet Pay, ITCARD lub podmiotu działającego 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 Akceptant akceptuje.

§ 11.

1. Akceptant zobowiązany jest do dołożenia 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 nie wywiązywaniu 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, skutkującego wstrzymaniem możliwości dokonywania Transakcji. Każdorazowo przy podjęciu decyzji o czasowym zablokowaniu Terminala, Planet Pay będzie miał na względzie ograniczenie potencjalnych strat, jakie w wyniku dalszego użytkowania Terminala przez Akceptanta, mogą ponieść uczestnicy obrotu Instrumentami Płatniczymi. Blokada nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji lub do rozwiązania Umowy.

§ 12.

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

§ 13.

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 Płatnicze 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 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: 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 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 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 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 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 oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie zostały podmienione przez osoby do tego nieuprawnione;
 - c) elementy Terminala 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 Samoobsługowego oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem Instrumentów Płatniczych;
 - 5) niezwłoczne informowanie Planet Pay o wszelkich zidentyfikowanych przypadkach modyfikacji Terminala, 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.
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.

- 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.
- 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.
- 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 SAMOBSŁUGOWYCH

§ 14.

- Planet Pay dostarcza Akceptantowi Terminale Samoobsługowe na warunkach określonych w **Załączniku nr 2 do Umowy – Karta Lokalizacji**, w celu odpłatnego świadczenia na rzecz Akceptanta usług określonych w Umowie. Terminale Samoobsługowe będą przeznaczone przez Akceptanta wyłącznie do przyjmowania zapłaty przy użyciu Instrumentów Płatniczych w Urzędzeniach Samoobsługowych umieszczonych w Punktach handlowo-usługowych Akceptanta oraz świadczenia innych usług określonych Umową.
- Terminal Samoobsługowy będzie używany wyłącznie w Urzędzeniu Samoobsługowym znajdującym się w Punkcie handlowo-usługowym Akceptanta wymienionym w **Załączniku nr 2 do Umowy - Karta Lokalizacji**.
- Instalacji Terminala Samoobsługowego w Urzędzeniu Samoobsługowym może dokonać wyłącznie Instalator - działając w oparciu o instrukcje i dokumenty dostarczone przez Planet Pay.
- Akceptant zobowiązuje się, że nie połączy bez uprzedniej zgody Planet Pay przekazanego Terminala z żadnym innym przedmiotem tak, że Terminal stałby się jego częścią składową, ani nie dokona zmiany jego charakteru, przeznaczenia lub budowy.
- Przekazanie Terminala Samoobsługowego następuje na podstawie sporządzonego przez Strony protokołu określającego numery seryjne i inwentarowe poszczególnych Terminali i pozostałych urządzeń oraz liczbę sztuk.
- Od chwili wydania do momentu zwrotu do Planet Pay Terminala, który stanowi własność Planet Pay, ryzyko jego utraty, zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Akceptanta. W przypadku Terminali stanowiących własność Akceptanta, Akceptant ponosi pełne ryzyko utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Terminala.
- Akceptant upoważnia swoich pracowników oraz współpracowników do podpisywania Protokołów Instalacji Terminali oraz protokołów dotyczących wymian i demontaży ww. urządzeń.
- Planet Pay konfiguruje Terminale zgodnie z dyspozycją Akceptanta zawartą w **Załączniku nr 2 do Umowy – Karta lokalizacji** oraz swymi wymogami, w zakresie których zastrzega sobie prawo do zmiany konfiguracji Terminali.
- Terminale Samoobsługowe skonfigurowane w sposób określony w ust. 8, Planet Pay przekazuje do Akceptanta za pośrednictwem Integratora, który dokona ich instalacji w Urzędzeniu Samoobsługowym.
- Instrukcja obsługi Terminala Samoobsługowego oraz instrukcja przeprowadzania transakcji zostanie dostarczona Akceptantowi przez Instalatora.
- W przypadku utraty Terminala Samoobsługowego, Akceptant obowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Policję oraz Planet Pay.
- Akceptant ponosi odpowiedzialność za utratę lub zniszczenie dzierżawionego Terminala i zostanie obciążony kwotą stanowiącą wartość nowego Terminala, ustaloną na podstawie aktualnej ceny rynkowej urządzeń o tej samej funkcjonalności co Terminal utracony. W sytuacji, gdy Terminal Płatniczy jest własnością Akceptanta, Akceptant odpowiada i ponosi koszty związane z utratą lub zniszczeniem Terminala Płatniczego.
- Prace monterskie (instalacja/ demontaż) Terminala Samoobsługowego w Urzędzeniu Samoobsługowym, przeprowadza Instalator, działający na zlecenia Akceptanta, w porozumieniu z Planet Pay.
- Akceptant przyjmuje do wiadomości, że prawo własności do przekazanych materiałów (w tym do instrukcji obsługi 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.
- Z uwagi na powyższe, Akceptant może korzystać z przekazanych materiałów wyłącznie w zakresie przewidzianym Umową.
- 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.

§ 15.

- Terminal Samoobsługowy zostanie wydany Akceptantowi (lub wskazanej przez niego osobie) przez Planet Pay w miejscu określonym przez Akceptanta w Karcie Lokalizacji.
- Instalację Terminala Samoobsługowego Akceptant może dokonać samodzielnie lub za pośrednictwem Instalatora (w zależności od uzgodnień z Planet Pay). Sposób instalacji Terminala odbywać się będzie na zasadach ustalonych pomiędzy Akceptantem a Instalatorem. Planet Pay nie podnosi odpowiedzialności względem Akceptanta za skutki błędnie przeprowadzonej instalacji.
- Planet Pay udzieli Akceptantowi wyjaśnień i pomocy przy aktywacji Terminala Płatniczego oraz użyciem Instrumentów Płatniczych w sposób określony w Umowie.

ROZDZIAŁ 5

ZASADY USUWANIA AWARII LUB ŚWIADCZENIA SERWISU

§ 16.

- W ramach opłaty określonej w Umowie, Planet Pay zapewnia serwis Terminali Samoobsługowych wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Transakcji Płatniczych.
- Akceptant zobowiązany jest do niezwłocznego telefonicznego zawiadomienia Planet Pay o każdej awarii Terminala Samoobsługowego związanej z realizacją Transakcji Płatniczych 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.
- W przypadku awarii Terminala Samoobsługowego związanej z realizacją Transakcji Płatniczych, Planet Pay zapewnia: 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 Terminala Samoobsługowego.
- W przypadku braku możliwości usunięcia awarii poprzez wsparcie telefoniczne, Planet Pay wraz z Instalatorem zapewniają naprawę lub wymianę Terminala Samoobsługowego (w zależności od zakresu awarii).
- Dostarczenie, wymiana lub deinstalacja Terminala odbywa się za pośrednictwem Instalatora. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za awarie łączy wewnątrz sieci Akceptanta, z której Terminal korzysta oraz w przypadku, gdy przyczyna awarii wynika z winy Akceptanta lub innych niezależnych od Planet Pay czynników.
- Akceptant zobowiązuje się udostępnić Terminal, wyłącznie osobie upoważnionej przez Planet Pay.
- Za szkody związane z przekazaniem Terminala osobom trzecim w całości odpowiada Akceptant.

ROZDZIAŁ 6

ZASADY PRZEKAZYWANIA I PRZEZNACZENIA KARTY GPRS I PAKIETU GPRS

§ 17.

- 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 § 14 ust. 5.
- Planet Pay przekazuje odpowiednią Kartę GPRS Akceptantowi pod warunkiem technicznych możliwości jej 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.
- Akceptant odpowiada za otrzymaną Kartę GPRS oraz zobowiązuje się do wykorzystywania jej zgodnie z przeznaczeniem i wskazaniem Planet Pay, w celu realizacji Umowy.
- 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 zakres określony w ust. 1. W przypadku stwierdzenia naruszenia zasad korzystania z Karty GPRS Akceptant zostanie obciążony karą umowną w wysokości 500 (pięćset) PLN za każdy stwierdzony przypadek naruszenia, oraz dodatkowo kwotą faktycznie poniesionych przez Planet Pay kosztów, jeśli przekroczą one 300 (trzysta) PLN.
- Akceptant zobowiązuje się udostępnić na każde wezwanie Kartę GPRS pracownikom Planet Pay lub osobom upoważnionym przez Planet Pay.
- 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 7

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI DYNAMIC CURRENCY CONVERSION (DCC)

§ 18.

1. Usługa Dynamic Currency Conversion (DCC) polega na zaferowaniu 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 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 automatycznie wyświetli informację 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 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 na podstawie zastrzeżonego algorytmu.
11. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania zasad zawartych w niniejszym Rozdziale ponosi Akceptant.
12. Rozliczenie transakcji w walucie karty (DCC) pomiędzy Planet Pay a Akceptantem odbywa się w PLN.
13. 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 8

ZASADY DEMONTAŻU DZIERŻAWIONYCH OD PLANET PAY TERMINALI SAMOBSŁUGOWYCH

§ 19.

1. W przypadku rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym zmniejszenia liczby Terminali Samoobsługowych, Akceptant dzierżawiący Terminal Samoobsługowy jest zobowiązany do zwrotu użytkowanego Terminala.
2. Akceptant zobowiązany jest do zwrotu dzierżawionego Terminala w stanie nie pogorszonym, przy czym nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Terminala będące następstwem prawidłowego jego 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 dzierżawionych urządzeń z powodu awarii w trakcie użytkowania.
3. W przypadku braku uiszczenia opłat przewidzianych w **Załączniku nr 4 do Umowy - Warunki Handlowe**, przez okres kolejnych 3 (trzech) miesięcy, Akceptant zobowiązany jest zwrócić dzierżawione Terminala Planet Pay bez dodatkowego wezwania, w sposób uzgodniony z Planet Pay.
4. Zwrot przez Akceptanta dzierżawionego Terminala, następuje na podstawie protokołów określonych w Rozdziale 4 § 14 ust. 5.
5. W przypadku demontażu dzierżawionego Terminala Samoobsługowego 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 Terminali Samoobsługowych (wypowiedzenie Umowy przez Akceptanta w zakresie poszczególnych dzierżawionych Terminali Samoobsługowych);

przed upływem Minimalnego Okresu Obowiązywania 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 dzierżawionego Terminala, co do którego Umowa została zakończona przed upływem Minimalnego Okresu Obowiązywania Umowy.

6. Jeśli Akceptant nie zwróci dzierżawionego Terminala Samoobsługowego:

- 1) w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od daty rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym poszczególnych Terminali, objętych wnioskiem o zmniejszenie ich liczby, Planet Pay będzie mógł żądać od Akceptanta zapłaty kwoty określonej w **Załączniku nr 4 – Warunki Handlowe** za każdy dzień opóźnienia;
- 2) w terminie 30 (trzydziestu) dni roboczych od daty rozwiązania Umowy w całości lub w zakresie dotyczącym poszczególnych Terminali, objętych wnioskiem o zmniejszenie ich liczby, Planet Pay uzna, iż Akceptant przyjął złożoną przez Planet Pay ofertę sprzedaży niezwróconego Terminala oraz będzie uprawniony do wystawienia faktury na kwotę równą aktualnej wartości rynkowej nowego Terminala tej klasy. Termin zapłaty za fakturę wynosi 14 (czternaście) dni od jej wystawienia przez Planet Pay.

ROZDZIAŁ 9

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI E-FAKTURA ORAZ POWIADOMIEŃ ELEKTRONICZNYCH

§ 20.

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 przesyłanych w formie elektronicznej;
 - 4) akceptować korekty faktur wystawianych i przesyłanych przez Planet Pay w formie elektronicznej, a wystawionych do faktur wystawionych i przesyłanych 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.
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 10

OPLATY TRANSAKCYJNE

§ 21.

1. Opłata 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 Opłata 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 Opłaty Interchange, Opłata 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. Opłata 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 Opłaty Systemowej, Opłata 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.

ROZDZIAŁ 11

ZASADY NALICZANIA I UISZCZANIA OPŁAT INNYCH NIŻ TRANSAKCYJNE

§ 22.

1. Akceptant zobowiązany jest uiszczać na rzecz Planet Pay opłaty, których rodzaj i wysokość określone zostały w **Załączniku nr 4 do Umowy - 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 zapłaty 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).
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.

ROZDZIAŁ 12

REKLAMACJE

§ 23.

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.
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 oczekiwaną odpowiedzi (list, email).
5. 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. 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.
6. Planet Pay rozpatruje pozostałe reklamacje (niedotyczące usług płatniczych, np. związane z nieprawidłowym działaniem Terminali), 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.

7. 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.
8. 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.
9. 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/>).
10. Niezależnie od wyczerpania postępowania reklamacyjnego Akceptant może wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego w celu rozstrzygnięcia sporu. Upiływ terminu do zgłoszenia reklamacji nie powoduje braku możliwości wystąpienia przez Akceptanta z roszczeniami wobec Planet Pay, w tym do dochodzenia roszczeń przed sądem.
11. Organem nadzoru nad działalnością Planet Pay jest Komisja Nadzoru Finansowego.
12. 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.

§ 24.

1. Poza trybem rozpatrywania reklamacji opisanym w § 23 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 13

ZASADY UDZIAŁU W PROGRAMIE PWOB

§ 25.

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 instalację i użytkowanie trzech Terminali Samoobsługowych bez dofinansowania procesowania transakcji zrealizowanych na tych Terminalach.
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 do Umowy - Karcie Lokalizacji** chęć przystąpienia do Programu oraz wskazał Terminale 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
 - 6) został poprawnie zweryfikowany przez Fundację, pod względem spełnienia powyższych warunków na zasadach opisanych w niniejszym ustępie;
 - 7) instalacja Terminala dofinansowanego ze środków Funduszu nastąpi w terminach nie krótszym niż 6 (sześć) miesięcy od daty podpisania Umowy dla pierwszego

- Terminala. Instalacja kolejnych dwóch Terminali może nastąpić w terminie nie dłuższym niż 12 miesięcy od daty podpisania Umowy
3. 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) przez czas objęcia Programem Akceptant nie będzie uczestniczył w procesie zapłaty faktur oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu rozliczenia faktur.
 4. 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. Z przedmiotowego uprawnienia Akceptant może skorzystać w terminie 14 dni liczonych od daty poinformowania Akceptanta przez Planet Pay o niespełnieniu warunków przystąpienia do Programu.
 5. 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 Obrótu Bezgotówkowego, Akceptant będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej w wysokości 910 złotych brutto za każdy Terminal.
 6. 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 objętych Programem dla Akceptantów, którzy podpisali Umowę przed 1 marca 2022 r. 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 Obrótu Bezgotówkowego – Zasady Operacyjne – Wyciąg dla Akceptanta” oraz akceptuje warunki Programu (aktualne warunki Programu dostępne pod adresem www.polskabezgotowkowa.pl).
 9. Akceptant zobowiązuje się do przyjmowania płatności w technologii zbliżeniowej i EMV stykowej, w Terminalu w środowisku nazieśmym 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 ustalać minimalnej wartości dla płatności przyjmowanych bezgotówkowo.
 10. Akceptant zobowiązuje się do oznakowania 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.
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,
 - 2) Integratorowi
 - 3) 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.
10. Więcej informacji dotyczących zasad przetwarzania danych osobowych przez Planet Pay umieszczone jest w Polityce prywatności pod adresem: www.planetpay.pl/polityka-prywatnosci.

ROZDZIAŁ 15 AKTUALIZACJA DANYCH § 27.

1. Akceptant ma obowiązek każdorazowego informowania Planet Pay o wszystkich zmianach danych wskazanych w Umowie, w ciągu 14 dni od dnia zaistnienia zmiany, w szczególności zmianach danych kontaktowych i adresowych (numer telefonu, adresy, w tym adresy internetowe), prawnych (np. zmianie formy prawnej, zaprzestanie działalności), zmianie numeru rachunku bankowego, nazwy lub profilu działalności.
2. W przypadku braku aktualizacji danych przez Akceptanta zgodnie z postanowieniami zdania poprzedniego, lub niespełnienia żądania Planet Pay dotyczącego przekazania aktualnych danych dotyczących Akceptanta lub osób, których dane Akceptant jest zobowiązany przekazać Planet Pay w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy, Planet Pay zastrzega sobie prawo do zastosowania wobec Akceptanta sankcji zablokowania Terminala Płatniczego, skutkującej wstrzymaniem możliwości dokonywania Transakcji, o której mowa w §11 ust. 2 Regulaminu, z zachowaniem zasad określonych w tym przepisie, wydłużenia terminu rozliczenia Transakcji, o którym mowa w Załączniku nr 4 do Umowy do 5 dni roboczych lub wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

ROZDZIAŁ 16 KONTAKT Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA § 28.

- ### ROZDZIAŁ 14 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH § 26.
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 ciążyących 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.
 1. W celu zapewnienia jakości świadczonych usług na najwyższym poziomie oraz w przypadku konieczności, w celach dowodowych Planet Pay prowadzi rejestrację rozmów wychodzących oraz przychodzących, prowadzonych przez konsultantów infolinii Planet Pay. Akceptant, który po uzyskaniu informacji, iż rozmowa jest nagrywana decyduje się na dalsze jej prowadzenie, lub zezwala na późniejszy kontakt ze strony konsultanta infolinii Planet Pay, wyraża zgodę na nagrywanie i dalsze przetwarzanie danych. Wszystkie prowadzone rozmowy telefoniczne są płatne zgodnie z cennikiem operatora.
 2. Akceptant zobowiązany jest do podania danych wskazanych przez konsultanta infolinii Planet Pay w celu weryfikacji i potwierdzenia tożsamości osoby dzwoniącej.
 3. Konsultant infolinii Planet Pay ma prawo do rozłączenia w trakcie trwania rozmowy jeśli Akceptant używa w stosunku do niego wulgaryzmów, słów obraźliwych lub w inny sposób swoimi wypowiedziami ubliża konsultantowi infolinii Planet Pay.
 4. W przypadku przerwania połączenia telefonicznego z przyczyn technicznych po stronie Planet Pay lub Akceptanta, konsultant nie ma obowiązku do natychmiastowego wykonania połączenia wychodzącego w celu kontynuacji rozmowy z Akceptantem, jeśli omawiana sprawa nie wymaga natychmiastowej interwencji ze strony Planet Pay.
 5. Akceptant jest zobowiązany do nieupubliczniania treści korespondencji wymienianej pomiędzy Akceptantem a Planet Pay osobom, do których korespondencja nie jest kierowana.
 6. Akceptant zobowiązuje się do niestosowania agresywnych, wulgarnych lub dyskryminujących zachowań względem Planet Pay lub jego pracowników, lub współpracowników. Nieprzestrzeganie zasad wskazanych w zdaniu poprzednim stanowić będzie naruszenie przez Akceptanta warunków Umowy i tym samym rozwiązania jej z winy Akceptanta.