

Załącznik nr 5 do Umowy świadczenia usług przyjmowania płatności w Aplikacji Płatniczej POSapp.

ROZDZIAŁ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, jest Załącznikiem nr 4 do Umowy i stanowi integralną część Umowy świadczenia usług przyjmowania płatności w Aplikacji Płatniczej POSapp. Regulamin określa szczegółowe zasady przyjmowania płatności, obsługi Transakcji, dostarczenia i użytkowania Aplikacji Płatniczej oraz świadczenia innych usług określonych Umową.

§ 2.

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

§ 3.

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

- 1) **Akceptant** – podmiot, strona Umowy, na rzecz której Planet Pay świadczy usługi opisane w Umowie. Dane szczegółowe Akceptanta zostały określone w Karcie Akceptanta stanowiącej **Załącznik nr 1 do Umowy**;
- 2) **Aplikacja Płatnicza** lub **Aplikacja** – oprogramowanie zainstalowane na Urządzeniu, które umożliwia Płatnikom dokonywanie Transakcji na rzecz Akceptanta za towary lub usługi za pomocą Instrumentów płatniczych;
- 3) **Instrument Płatniczy** – zindywidualizowane urządzenie lub uzgodniony przez Płatnika i Planet Pay zbiór procedur wykorzystywane przez Płatnika do dokonania Transakcji;
- 4) **Planet Pay** – Planet Pay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP 679-308-33-13, strona Umowy świadcząca na rzecz Akceptanta usługi opisane w Umowie;
- 5) **Organizacja Płatnicza** – instytucja zrzeszająca wydawców Instrumentów Płatniczych w ramach własnego systemu płatniczego działających pod wspólną nazwą i/lub znakiem towarowym;
- 6) **Płatnik** – osoba fizyczna posługująca się Instrumentem Płatniczym w celu realizacji Transakcji;
- 7) **Transakcja** – zainicjowany przez Płatnika transfer środków pieniężnych na rzecz Akceptanta dokonywany za pomocą Instrumentu Płatniczego w Aplikacji Płatniczej.
- 8) **Umowa** – umowa świadczenia usług przyjmowania płatności w Aplikacji Płatniczej POSapp wraz z załącznikami, której załącznikiem jest Regulamin, zawarta pomiędzy Akceptantem a Planet Pay;
- 9) **Urządzenie** – urządzenie przenośne, tj.: telefon, tablet lub inne spełniające wymogi techniczne wskazane w §4 ust. 8 Regulaminu niezbędne do instalacji Aplikacji Płatniczej, na którym zostanie zainstalowana i uruchomiona Aplikacja Płatnicza;
- 10) **Wydawca** – bank lub inna instytucja finansowa wydająca Instrumenty Płatnicze Organizacji Płatniczych;
- 11) **Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota, niedziela i dni ustawowo wolne od pracy.

ROZDZIAŁ 2 APLIKACJA PŁATNICZA

§ 4.

1. Aplikacja Płatnicza jest aplikacją na urządzenia mobilne z systemem Android/iOS, którą można pobrać ze sklepu Google Play/App Store.
2. Pobranie Aplikacji Płatniczej jest nieodpłatne, tzn. pobranie nie skutkuje obciążeniem instrumentu płatniczego połączonego z telefonem.
3. Akceptant może na podstawie Umowy korzystać z więcej niż jednej Aplikacji, zgodnie z deklaracją złożoną w Karcie Lokalizacji, która stanowi Załącznik nr 2 do Umowy. Każda Aplikacja stanowi osobny terminal płatniczy umożliwiający przyjmowanie płatności. Jedna Aplikacja może być zainstalowana wyłącznie na jednym Urządzeniu.
4. Z uprzednim powiadomieniem Planet Pay, Akceptant w trakcie trwania Umowy może dokonać zmiany Urządzenia lub systemu operacyjnego, na którym użytkuje daną Aplikację (Android/iOS). Celem umożliwienia Planet Pay prawidłowego skonfigurowania opłat, o których mowa w § 17 Regulaminu Akceptant zobowiązany jest do przekazania Planet Pay informacji o planowanej zmianie Urządzenia (z systemu Android na iOS lub odwrotnie) na co najmniej 2 dni, przed dokonaniem pierwszej transakcji na nowym Urządzeniu, przesyłając do Planet Pay na adres pos@planetpay.pl zaktualizowany Wniosek zmiany danych punktu handlowo-usługowego, wskazując jakie Urządzenie i system ulega zmianie, jakie Urządzenie i system będzie przez niego używany oraz od kiedy (data rozpoczęcia korzystania z nowego Urządzenia).
5. Wszelkie koszty ponoszone przez Akceptanta w związku ze świadczeniem Usług opisanych w Umowie zostaną rozliczone na zasadach opisanych w Umowie.
6. Korzystanie przez Akceptanta z usług transmisji danych w związku z pobraniem lub korzystaniem z Aplikacji może wiązać się z opłatami naliczanymi Akceptantowi przez

operatora telekomunikacyjnego, który świadczy Użytkownikowi usługi telekomunikacyjne i jest niezależne od warunków Umowy.

7. Lista urządzeń, na których Aplikacja została przetestowana, dostępna jest na stronie: planetpay.pl/dokumenty.
8. Planet Pay dokłada starań dla zapewnienia jak najszerszej kompatybilności Aplikacji Płatniczej z urządzeniami mobilnymi różnych producentów, ale nie gwarantuje, że będzie działać poprawnie na urządzeniach, na których nie została przetestowana zgodnie z ust. 5 powyżej.
9. Pobranie, aktywacja i używanie Aplikacji Płatniczej wymagają stałego połączenia z Internetem. Połączenie to może być realizowane za pośrednictwem operatora telekomunikacyjnego GSM bądź połączenia poprzez punkt dostępowy WiFi.
10. Do poprawnego działania Aplikacji Płatniczej Urządzenie, na którym jest zainstalowana, musi spełniać minimalne warunki techniczne:

Dla systemu iOS:

- 1) minimum 100 MB wolnej pamięci;
- 2) system operacyjny iOS w wersji minimum 18.6;
- 3) moduł komunikacji NFC zgodny ze standardem ISO/IEC 14443;
- 4) stały dostęp do Internetu, przez sieć komórkową lub Wi-Fi.

Dla systemu Android:

- 1) minimum 100 MB wolnej pamięci;
- 2) system operacyjny Android w wersji minimum 8.1;
- 3) moduł komunikacji NFC zgodny ze standardem ISO/IEC 14443;
- 4) stały dostęp do Internetu, przez sieć komórkową lub Wi-Fi.

11. Niezależnie od powyższego Urządzenie nie może mieć zainstalowanych modyfikacji systemu operacyjnego, w szczególności modyfikacji polegających na przełamaniu zabezpieczeń producenta urządzenia mobilnego lub producenta systemu operacyjnego (tzw. *jailbreaking* czy *rooting*);
12. Akceptant jest zobowiązany do instalacji dostarczanych okresowo przez Planet Pay aktualizacji Aplikacji, które mogą być konieczne dla jej prawidłowego działania i należytego zabezpieczenia zawartych w niej danych. Instalowanie takich aktualizacji powinno nastąpić niezwłocznie po ich udostępnieniu za pomocą sklepu Google Play/ App Store.
13. Akceptant jest zobowiązany instalować uaktualnienia systemu operacyjnego zgodnie z zaleceniami producenta swojego Urządzenia oraz producenta systemu operacyjnego. Brak aktualizacji systemu operacyjnego lub Aplikacji może prowadzić do obniżenia poziomu bezpieczeństwa korzystania z Aplikacji, a nawet do wycieku danych z Aplikacji.

ROZDZIAŁ 3

BEZPIECZEŃSTWO APLIKACJI PŁATNICZEJ

§ 5.

1. W przypadku zgubienia, kradzieży Urządzenia lub jego utraty z innych przyczyn Akceptant ma obowiązek zgłosić ten fakt Planet Pay w celu unieważnienia pobranych na urządzenie hasel certyfikatów poprzez kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta.
2. W przypadku zakończenia korzystania z danego urządzenia mobilnego przez Akceptanta, przed przekazaniem urządzenia osobie trzeciej, należy usunąć dane z usług zawartych w Aplikacji zgodnie z instrukcją dostarczaną przez producenta telefonu oraz producenta oprogramowania.
3. Hasło dostępu do Aplikacji nie jest przechowywane w postaci jawnej w Urządzeniu. Planet Pay nie umożliwia odtworzenia hasła dostępu do Aplikacji. W przypadku utraty hasła dostępu do Aplikacji niezbędne jest usunięcie Aplikacji z Urządzenia wraz ze wszystkimi danymi oraz ponowna instalacja i aktywacja Aplikacji.
4. Podanie hasła dostępu do Aplikacji jest wymagane każdorazowo po zaprzestaniu korzystania z Aplikacji przynajmniej na 5 (pięć) minut, a także po uruchomieniu Aplikacji po każdym jej wyłączeniu oraz po każdym wyłączeniu urządzenia mobilnego. Trzykrotnie wprowadzenie nieprawidłowego hasła spowoduje czasową blokadę dostępu do Aplikacji.
5. W przypadku urządzeń mobilnych obsługujących funkcję Fingerprint/FaceID dostęp do Aplikacji możliwy jest przy wykorzystaniu tej funkcji. Skorzystanie z funkcji Fingerprint/FaceID nie zwalnia Użytkownika z obowiązku ustawienia hasła dostępu do Aplikacji.
6. Planet Pay informuje, że dokłada najwyższych starań, aby zapewnić wysoki poziom bezpieczeństwa teleinformatycznego Aplikacji, jednakże, że ze względu na specyfikę technologii informatycznych w przyszłości może zostać ujawniona podatność Aplikacji na określone zagrożenia. Z tego względu Planet Pay zaleca aktualizowanie Aplikacji

oraz wskazuje, że w przyszłości może przedstawić Akceptantowi dodatkowe zalecenia dotyczące zasad bezpieczeństwa związanych z korzystaniem z Aplikacji.

- W przypadku wszystkich usług dostępnych w Aplikacji pobrane dane są przechowywane w zaszyfrowanej formie na urządzeniu mobilnym.

ROZDZIAŁ 4

PROCEDURY OBSŁUGI I BEZPIECZEŃSTWA TRANSAKЦИИ

§ 6.

- Podmiotem przetwarzającym w imieniu Planet Pay Transakcje w Aplikacji Płatniczej jest ITCARD S.A. z siedzibą w Warszawie, KRS: 0000640662 (dalej jako: „ITCARD”), działający jako instytucja autoryzowana przez Mastercard Inc. i Visa Inc. do przetwarzania komunikatów transakcyjnych następujących Instrumentów Płatniczych:
 - kart płatniczych z logotypami wskazanymi poniżej;
 - system płatniczy Visa Inc.: Visa, Visa Electron;
 - system płatniczy Mastercard Inc.: Mastercard, Debit Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro.
 - wymienionych poniżej Instrumentów Płatniczych nie opartych na karcie płatniczej;
 - system płatniczy PSP - BLIK.
- Jedynie transakcje obsługiwane przez Aplikację Płatniczą oraz posiadające certyfikat zgodności z systemem ITCARD i obsługiwane przez Akceptanta zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie oraz w sposób określony w instrukcji obsługi Aplikacji Płatniczej są podstawą do wypłaty kwot należnych Akceptantowi za wydane towary oraz usługi.
- Akceptant zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie Instrumenty Płatnicze akceptuje. Odpowiednie eksponowanie oznacza umieszczenie emblematów w miejscu widocznym dla Płatnika.
- Akceptant, który nie akceptuje wszystkich Instrumentów Płatniczych, informuje o tym Płatników w wyraźny i niebudzący wątpliwości sposób, w taki sam sposób, w który informuje Płatników o akceptowaniu innych Instrumentów Płatniczych danej Organizacji Płatniczej.
- Akceptant zobowiązany jest do informowania Płatników o braku możliwości wydania papierowego potwierdzenia wykonania Transakcji, przed zainicjowaniem tej Transakcji

§ 7.

- Akceptant jest zobowiązany do wykonywania czynności opisanych w Umowie to jest wykonywania Transakcji wyłącznie samodzielnie lub powierzenie wykonywania tych czynności wyłącznie upoważnionym pracownikom Akceptanta, którzy zapoznali się z warunkami Umowy, Regulaminem oraz instrukcjami dostarczonymi przez Planet Pay.
- Osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do dołożenia należytej staranności w celu poprawnej realizacji transakcji.
- Osoba obsługująca Transakcję nie może dzielić kwoty do zapłaty za pojedynczy towar lub usługę na transakcje o mniejszej wartości.
- Osoba obsługująca transakcję realizowaną z użyciem karty płatniczej przed przeprowadzeniem transakcji ma obowiązek dokonać każdorazowej weryfikacji karty, która polega na sprawdzeniu:
 - daty ważności karty;
 - cech charakterystycznych dla danego systemu kart;
 - czy karta nie nosi widocznych śladów podrobienia lub przerobienia;
 - 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;
 - czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności w którejkolwiek z wyżej wymienionych w ust. 4 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 przekaze instrukcje co do dalszego postępowania.
- W przypadku płatności kartą, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do porównania numeru karty z potwierdzeniem transakcji dostępnym w Aplikacji Płatniczej, z numerem umieszczonym na karcie płatniczej. W przypadku kart elektronicznych numer karty może nie być wydrukowany lub może być wydrukowana tylko jego część.
- W przypadku:
 - jakichkolwiek wątpliwości, co do autentyczności karty płatniczej;
 - podejrzanego lub nietypowego zachowania się osoby prezentującej kartęosoba obsługująca Transakcję, zobowiązana jest skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.

§ 8.

- W razie uzasadnionych wątpliwości co do tożsamości posiadacza karty płatniczej osoba obsługująca Transakcję może żądać, aby posiadacz karty płatniczej okazał

dokument stwierdzający tożsamość. 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.

- Osoba obsługująca Transakcję ma prawo i obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty za pomocą karty płatniczej w przypadku wystąpienia przynajmniej jednego z poniższych warunków:

- karta płatnicza jest nieważna;
- karta płatnicza została zastrzeżona;
- zachodzą jakiegokolwiek wątpliwości, co do autentyczności karty płatniczej;
- posiadacz karty płatniczej odmówił okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość w przypadku określonym w ust. 1 powyżej albo stwierdzenia posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną;
- braku możliwości uzyskania akceptacji dokonania Transakcji.

- Osoba obsługująca Transakcję ma prawo i obowiązek zatrzymać kartę płatniczą, jeśli Aplikacja Płatnicza wyświetliła komunikat z poleceniem zatrzymania karty płatniczej.

- Jedynym wyjątkiem, który pozwala na odstępianie od tego obowiązku, jest zagrożenie życia lub zdrowia. W tym przypadku osoba, która odstąpiła od zatrzymania karty, zobowiązana jest do wypełnienia formularza Opis zdarzenia (dostępny na stronie: planetpay.pl/dokumenty) z podaniem w nim przyczyny niezatrzymania karty. Formularz należy odesłać pocztą do Planet Pay na adres wskazany na tym formularzu.

§ 9.

- Transakcje dokonane przy użyciu Aplikacji Płatniczej są autoryzowane automatycznie.
- Z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD można otrzymać jedną z trzech odpowiedzi:

- autoryzację, czyli uzyskanie zgody wydawcy Instrumentu Płatniczego na przeprowadzenie danej Transakcji co jest potwierdzone uzyskaniem kodu autoryzacji dla przeprowadzanej Transakcji;
- 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;
- żądanie zatrzymania karty płatniczej przez ITCARD, co oznacza, że bank wydawca karty, po sprawdzeniu w swojej bazie danych, wydaje dyspozycję zatrzymania karty płatniczej;

- Komunikaty prezentowane są w Aplikacji Płatniczej. Więcej o komunikatach autoryzacyjnych opisano w instrukcji obsługi Aplikacji Płatniczej dostępnej na stronie: planetpay.pl/dokumenty.

- W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt. 3 powyżej należy wyjaśnić posiadaczowi karty płatniczej, że bank, który wydał kartę zażądał jej zatrzymania oraz że to bank, a nie posiadacz, jest jej właścicielem.

- Zatrzymaną kartę Visa należy zniszczyć w ten sposób, że należy odciąć przeciwległy do chipa róg karty pod kątem 45° na długości ok. 25 mm, uważając, aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego.

- 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” (dostępny na stronie: 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.

- W przypadku braku łączności Aplikacji Płatniczej z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do telefonicznego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

§ 10.

- Transakcji zwrotu można dokonać wyłącznie w przypadku, gdy posiadacz Instrumentu Płatniczego zwraca towar, który zakupił przy użyciu tego samego Instrumentu Płatniczego.

- Transakcji zwrotu można dokonać wyłącznie przy użyciu Instrumentu Płatniczego, którym wcześniej została dokonana Transakcja sprzedaży dotycząca tego zwrotu.

- Warunkiem dokonania przez osobę obsługującą Transakcję zwrotu jest okazanie przez Płatnika dowodu sprzedaży oraz elektronicznego potwierdzenia transakcji dokonanej tym samym Instrumentem Płatniczym, u tego samego Akceptanta, na kwotę nie mniejszą niż kwota planowanej transakcji zwrotu.

- 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.

- Planet Pay ma prawo zażądać od Akceptanta oryginału dowodu sprzedaży dla każdej Transakcji, do której Akceptant dokonał transakcji zwrotu ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z Regulaminu.

- W przypadku Transakcji zwrotu mają zastosowanie szczegółowe zasady weryfikacji karty płatniczej i jej posiadacza zawarte w Regulaminie. Zasady obsługi transakcji zwrotu opisano w instrukcji obsługi Aplikacji Płatniczej.

7. 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.
8. 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 Platniczego 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.
9. Akceptant ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z dokonania Transakcji zwrotu opisane w ust. 7 powyżej.

§ 11.

1. Warunkiem poprawnego rozliczenia Transakcji jest przekazanie tych Transakcji przez Aplikację Platniczą do systemów ITCARD (Zamknięcie Dnia) w czasie nie dłuższym niż 2 (dwa) dni robocze licząc od dnia realizacji Transakcji u Akceptanta.
2. Pomimo że Aplikacja Platnicza dokonuje Zamknięcia Dnia automatycznie o określonej porze dnia, obowiązkiem osoby obsługującej Aplikację jest codzienne sprawdzenie, czy dokonane Transakcje zostały przekazane do systemów ITCARD, tzn. czy nastąpiło poprawne Zamknięcie Dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej w Aplikacji. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub wydruk zawierający rozliczane Transakcje zawiera informację o nieprawidłowościach, osoba obsługująca Aplikację zobowiązana jest do bezwzględnego zgłoszenia tego faktu do Biura Obsługi Klienta.
3. W przypadku gdy Zamknięcie Dnia nie dokonało się automatycznie o godzinie 00:00 lub innej godzinie ustawionej w Aplikacji przez Akceptanta, osoba obsługująca Aplikację w imieniu Akceptanta zobowiązana jest do bezwzględnego dokonania próby ręcznego Zamknięcia Dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej w Aplikacji. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub wydruk zawierający rozliczane Transakcje zawiera informację o nieprawidłowościach, osoba obsługująca Aplikację zobowiązana jest do bezwzględnego zgłoszenia tego faktu do Biura Obsługi Klienta.
4. Planet Pay nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie przez systemy płatnicze Transakcji, które zostały przekazane przez Aplikację Platniczą do systemów ITCARD po czasie dłuższym niż określono w ust. 1 powyżej, jeśli osoba obsługująca Aplikację nie dokonała niezwłocznego zgłoszenia faktu braku poprawnego Zamknięcia Dnia na, określonego w ust. 3 powyżej. 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.

§ 12.

1. Akceptant zobowiązuje się do przechowywania wszystkich dokumentów papierowych i elektronicznych dotyczących Transakcji, w szczególności paragonów lub faktur przez 13 (trzynaście) miesięcy od dnia Transakcji, również w przypadku zakończenia Umowy.
2. Jeżeli Biuro Obsługi Klienta zwróci się do Akceptanta z prośbą o przedstawienie oryginału lub kopii dokumentu opisanego w ust 1 powyżej, Akceptant zobowiązuje się do jego dostarczenia do Biura Obsługi Klienta w terminie 5 (pięciu) Dni roboczych. W przypadku punktu oferującego produkty lub usługi, oferowanie których podlega ograniczeniom zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Biuro Obsługi Klienta może zażądać a 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 Biuro Obsługi Klienta prośby, o której mowa w ust. 2 powyżej, Akceptant nie wywiąże się z zobowiązania lub przesłany przez niego wydruk okaże się nieważny, nieczytelny lub nie zawierający wszystkich wymaganych na wydruku informacji, 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.

§ 13.

1. Akceptant nie może wykorzystywać Aplikacji do innych celów i działalności niż określają to warunki Umowy, w tym nie może przyjmować płatności za sprzedaż zrealizowaną w innej firmie.
2. Uprawnieni pracownicy Planet Pay lub pracownicy ITCARD działający na zlecenia 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) odpowiedniego eksponowania przez Akceptanta emblematów informujących o tym, jakie Instrumenty Platnicze akceptuje.

§ 14.

1. Akceptant zobowiązany jest do dołożenia wszelkich starań w zapobieganiu oszustwom kartowym, pomocy w ich wykrywaniu oraz wyjaśnienia na każde żądanie Planet Pay, jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, okoliczności dokonania Transakcji przy użyciu karty skradzionej czy też sfalszowanej.
2. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że Akceptant nie wywiązuje się z obowiązków określonych w Rozdziale 2 Regulaminu lub narusza warunki Umowy lub Regulaminu Planet Pay zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania możliwości dokonywania Transakcji. Każdorazowo przy podjęciu decyzji o czasowym wstrzymaniu możliwości dokonywania Transakcji Planet Pay będzie miał na względzie ograniczenie potencjalnych strat, jakie w wyniku dalszego użytkowania Aplikacji Platniczej przez Akceptanta, mogą ponieść uczestnicy obrotu Instrumentami Platniczymi. Blokada nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji.

ROZDZIAŁ 5

STANDARD ZABEZPIECZENIA DANYCH KARTOWYCH

§ 15.

1. Akceptant jest zobowiązany do zachowania procedur bezpieczeństwa określonych w Rozdziale 3, 4 i 5 Regulaminu, niedostępiania 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 tym 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 jest zabronione i skutkuje karami finansowymi przewidzianymi przez Systemy kart płatniczych.
5. Akceptant obsługujący płatności w Aplikacji Platniczej 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 elektronicznych potwierdzeniach realizacji Transakcji oraz nierejestrowania tych danych w celach innych niż autoryzacja transakcji płatniczej;
 - 3) cykliczne, przynajmniej jeden raz na miesiąc, przeprowadzanie inspekcji mającej na celu weryfikację, czy:
 - a) elementy Urządzeń, na których została zainstalowana Aplikacja Platnicza 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 Urządzeń wykorzystywanych do obsługi Transakcji z użyciem kart płatniczych nie zostały podmienione przez osoby do tego nieuprawnione,
 - c) elementy Urządzeń wykorzystywanych do obsługi Transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą śladów uszkodzeń lub otwierania;
 - 4) dokonanie inspekcji, o której mowa w pkt. 3 powyżej, jest możliwe także w każdym innym momencie wystąpienia podejrzenia ingerencji w elementy Urządzenia bądź integralności Aplikacji Platniczej oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi Transakcji z użyciem kart płatniczych;
 - 5) niezwłoczne informowanie Planet Pay o wszelkich zidentyfikowanych przypadkach modyfikacji Aplikacji Platniczej, udostępniając jednocześnie Planet Pay wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
6. W ust. 5 powyżej 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 zapewniania 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.

8. W przypadku niedopełnienia przez Akceptanta wymogów wynikających ze standardu PCI DSS Planet Pay przeniesie na Akceptanta wszelkie koszty związane z karami i sankcjami nałożonymi na Planet Pay na skutek niedopełnienia przez Akceptanta wymogów wynikających ze standardu PCI DSS.
9. Akceptant jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach dokonanych przy użyciu kart 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.
10. Jeżeli Akceptant nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 9 powyżej 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 6

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI E-FAKTURA ORAZ POWIADOMIEŃ ELEKTRONICZNYCH

§ 16.

1. Podmiotem uprawnionym do sporządzania i udostępniania Akceptantom faktur oraz raportów w imieniu Planet Pay jest ITCARD.
2. ITCARD w imieniu Planet Pay zobowiązuje się do przysyłania Akceptantowi faktur, korekt faktur oraz duplikatów w formie elektronicznej (e-faktur) na adres email wskazany w Umowie, poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (dalej „eBOK”).
3. Planet Pay informuje, że od dnia wejścia w życie przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, zobowiązujących Planet Pay do wystawiania faktur ustrukturyzowanych przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (dalej: „przepisy KSeF”), Planet Pay obowiązki, o których mowa w ust. 2 powyżej realizować przy udziale ITCARD w oparciu o przepisy KSeF. W takim przypadku, od dnia, kiedy Planet Pay jest zobowiązany do realizacji swoich obowiązków w oparciu o przepisy KSeF, tracą moc postanowienia punkt 2.
4. ITCARD w imieniu Planet Pay zobowiązuje się do przysyłania Akceptantowi dokumentów oraz raportów w formie elektronicznej na adres email wskazany w Karcie Lokalizacji lub poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
5. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 powyżej 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 powyżej w formie papierowej, w przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią wystawienie czy przesłanie faktur w formie elektronicznej przez Planet Pay.
6. Akceptant zobowiązuje się do postępowania zgodnie z zasadami określonymi w instrukcji obsługi eBOK dostępnej po zalogowaniu się do eBOK.
7. 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.
8. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 powyżej 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.
9. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 powyżej, Akceptant jest uprawniony do wycofania swojej akceptacji e-faktury według wzoru oświadczenia udostępnionego przez Planet Pay na stronie: planetpay.pl/dokumenty. Od dnia następującego po dniu doręczenia oświadczenia Akceptanta o rezygnacji z otrzymywania dokumentów drogą elektroniczną, Planet Pay zaprzestanie wystawiania faktur w formie elektronicznej.

ROZDZIAŁ 7

OPLATY TRANSAKCYJNE

§ 17.

1. Oplata Interchange (IF) dla transakcji jest regulowana Ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Na dzień zawarcia 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 wymienionej ustawie 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 Umowy. Cennik Organizacji Płatniczych dostępny na stronie: planetpay.pl/dokumenty.

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 Umowy. Cennik Organizacji Płatniczych jest dostępny na stronie: planetpay.pl/dokumenty.
3. Marża Agenta Rozliczeniowego (Marża) –opłata pobierana przez Agenta Rozliczeniowego za wykonaną transakcję.
4. Transakcje DCC - transakcje kartowe przeprowadzone z wykorzystaniem transakcji przewalutowania. Wartość upustu naliczana jest od każdej pojedynczej transakcji. Oplaty MSC pobierane od transakcji z przewalutowaniem DCC pomniejszane są o Upust z tytułu transakcji DCC do wysokości należnych opłat MSC.

ROZDZIAŁ 8

ZASADY NALICZANIA I UISZCZANIA OPLAT INNYCH NIŻ TRANSAKCYJNE

§ 18.

1. Akceptant zobowiązany jest uiszczać na rzecz Planet Pay opłaty, których rodzaj i wysokość określone zostały w **Załączniku nr 4 do Umowy - Warunki Handlowe** na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Oplaty 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 potrącania 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.

ROZDZIAŁ 9

REKLAMACJE

§ 19.

1. Na zasadach opisanych w niniejszym rozdziale Akceptant może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Planet Pay usług na podstawie Umowy.
2. Reklamacja może być złożona:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci papierowej - osobiście (i) w siedzibie Planet Pay albo (ii) pod adresem Zespołu Obsługi Reklamacji Planet Pay (ul. Szosa Zambrowska 100, 18-400 Łomża) albo wysłana przesyłką pocztową na jeden z ww. adresów albo nadana w placówce podmiotu zajmującego się doręczaniem korespondencji na terenie Unii Europejskiej;
 - b) w postaci elektronicznej - z wykorzystaniem poczty elektronicznej na adres Planet Pay: reklamacje.pos@planetpay.pl albo wysłana na adres do doręczeń elektronicznych Planet Pay: AE:PL-43935-37787-GJFV-18, albo wysłana za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie <https://www.planetpay.pl/kontakt>;
 - 2) ustnie: telefonicznie u konsultanta Biura Obsługi Klienta albo osobiście do protokołu w (i) siedzibie Planet Pay albo (ii) pod adresem Zespołu Obsługi Reklamacji Planet Pay (ul. Szosa Zambrowska 100, 18-400 Łomża).
3. Na wniosek Akceptanta Planet Pay dostarcza potwierdzenie złożenia reklamacji.
4. W celu rozpatrzenia Reklamacji, Akceptant powinien podać Planet Pay następujące dane:
 - 1) nazwę podmiotu/numer identyfikacyjny Akceptanta;
 - 2) numer Transakcji;
 - 3) datę, kwotę i miejsce wykonania Transakcji, na którą zgłaszana jest reklamacja;
 - 4) informację, czego dotyczy reklamacja - opis zdarzenia;
 - 5) kwotę roszczenia – kwotę reklamowaną (jeżeli dotyczy);
 - 6) ewentualną oczekiwaną formę otrzymania odpowiedzi – na trwałym nośniku (list – w postaci papierowej, e-mail, e-doręczenia).
5. Planet Pay rozpatruje Reklamacje dotyczące usług płatniczych świadczonych na podstawie Umowy, udzielając odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 15 Dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie ww.

Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, termin może ulec wydłużeniu do 35 Dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia ww. Reklamacji, Akceptant zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie dłuższym niż 35 Dni roboczych od dnia jej otrzymania.

6. Planet Pay rozpatruje pozostałe Reklamacje (niedotyczące świadczonych usług płatniczych), udzielając odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie ww. Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, termin ten może ulec wydłużeniu do 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji. W przypadku wydłużenia terminu rozpatrzenia ww. Reklamacji Akceptant zostanie poinformowany o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielania odpowiedni, nie dłuższym niż 60 dni od dnia jej otrzymania.
7. Odpowiedzi na Reklamacje niedotyczące świadczonych usług płatniczych składane przez Akceptantów będących osobami fizycznymi będą udzielane przez Planet Pay na piśmie (w postaci papierowej lub elektronicznej) zgodnie z przepisami ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348 z późn. zm.). Odpowiedzi na pozostałe Reklamacje (w tym reklamacje dotyczące świadczonych usług płatniczych) Planet Pay udzieli w postaci papierowej (listownie) lub po uzgodnieniu z danym Akceptantem, na innym trwałym nośniku informacji.
8. W odpowiedzi na Reklamację, Planet Pay umieszcza:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że Reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Akceptanta;
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Planet Pay w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów Umowy;
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi, ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi, w przypadku, gdy podmiotem składającym Reklamację jest osoba fizyczna.
9. 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.
10. 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 o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej z dnia 5 sierpnia 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348 z późn. zm.) (adres Rzecznika Finansowego: ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa, adres strony internetowej Rzecznika: <https://rf.gov.pl/>). Niezależnie od wyczerpania postępowania reklamacyjnego Akceptant może wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego w celu rozstrzygnięcia sporu..
11. 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 lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie <https://www.planetpay.pl/kontakt>.
12. Jeżeli Akceptant nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 11 powyżej w terminie 1 (jednego) miesiąca 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 wygasają.
13. Organem nadzoru nad działalnością Planet Pay jest Komisja Nadzoru Finansowego.
14. 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

przynaję zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych oraz organizacjom konsumenckim.

§ 20.

1. Poza trybem rozpatrywania reklamacji opisanym w § 19 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 lub usługa nie został dostarczony zgodnie z umową;
 - 2) kupiony towar lub usługa jest niezgodny z umową bądź uszkodzony;
 - 3) kupiony towar lub usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z umową;
 - 4) kupiony towar lub 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 lub usługi zgodnie z umową pomiędzy Akceptantem a posiadaczem karty.
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 dnia Transakcji;
 - 2) udostępnić dokumenty, o których mowa w pkt. 1 powyżej, na każde żądanie Planet Pay.
5. W przypadku niestosowania się Akceptanta do postanowień ust. 4 powyżej Planet Pay będzie mógł wystąpić do Akceptanta z wezwaniem do zapłaty kwoty wynikającej ze spornej Transakcji w związku z rozpatrzeniem reklamacji na korzyść posiadacza karty płatniczej.

ROZDZIAŁ 10

ZASADY UDZIAŁU W PROGRAMIE POLSKA BEZGOTÓWKOWA

§ 21.

1. Akceptant spełniający warunki uczestnictwa w Programie, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej, może wnioskować o uczestnictwo w nim, pozwalające na otrzymanie dofinansowania z Fundacji.
2. Warunki udziału w Programie, w tym obowiązujące:
 - 1) zasady i zakres otrzymywanego przez Akceptanta dofinansowania,
 - 2) kwoty dofinansowania przekazywane na rzecz Akceptanta;
 - 3) ilość i rodzaj Aplikacji płatniczych podlegających dofinansowaniu;
 - 4) wartość Transakcji objętych dofinansowaniem;
 - 5) zakres usług objętych dofinansowaniem,
 - 6) okres obowiązywania dofinansowania,określone są każdorazowo przez Fundację w Zasadach Operacyjnych zatwierdzanych przez organy Fundacji (dalej: „Zasady Operacyjne”). Aktualną treść Zasad Operacyjnych, obowiązującą Akceptantów przystępujących do Programu, określa dokument Fundacji o nazwie „Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego - Zasady Operacyjne - Wyciąg dla akceptantów standardowych w terminalach” dostępny na stronie internetowej Fundacji pod adresem: polskabezgotowkowa.pl/dla-firm/oferta/
3. Przystąpić do Programu może wyłącznie Akceptant, który:
 - 1) zapoznał się i spełnił wszystkie kryteria opisane w publikowanym przez Fundację, obowiązującym na dzień zawarcia Umowy, dokumencie o nazwie „Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego - Zasady Operacyjne - Wyciąg dla akceptantów standardowych w terminalach”, o którym mowa w ust. 2 powyżej;
 - 2) zadeklarował w Załączniku nr 2 do Umowy - Karta Lokalizacji chęć przystąpienia do Programu oraz;
 - 3) wypełnił i podpisał, zgodnie ze stanem faktycznym, Oświadczenie Akceptanta w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego;
 - 4) został pozytywnie zweryfikowany przez Fundację pod względem spełnienia powyższych warunków, a następnie zakwalifikowany przez Fundację do udziału w Programie.
4. Akceptant przystępujący do Programu zobowiązany jest do przyjmowania płatności w środowisku naziemnym wymagającym fizycznej obecności, wszystkimi Instrumentami Płatniczymi opartymi o karty Organizacji Płatniczych uczestniczących w finansowaniu Funduszu oraz za wszystkie Transakcje, bez względu na ich wartość (Akceptant nie będzie ustalać minimalnej wartości dla płatności przyjmowanych bezgotówkowo).
5. W przypadku przystąpienia przez Akceptanta do Programu, po spełnieniu wymagań określonych w ust. 3, do świadczonych przez Planet Pay na rzecz Akceptanta usług objętych dofinansowaniem stosuje się opłaty za użytkowanie Aplikacji Płatniczej oraz Opłaty Transakcyjne określone w Załączniku nr 4 – Warunki Handlowe do, z tym zastrzeżeniem, że opłaty te są w całości pokrywane przez Fundusz i rozliczane przez Planet Pay w taki sposób, że:

- 1) Planet Pay wystawi Akceptantowi fakturę za świadczenie usług objętych dofinansowaniem, przy czym na fakturze tej zostanie wskazane, iż płatność faktury zostanie rozliczona ze środków Fundacji;
 - 2) Planet Pay dokona rozliczenia z Fundacją należnych sobie środków za świadczenie usług objętych dofinansowaniem;
 - 3) Akceptant nie będzie uczestniczył w procesie zapłaty przez Fundację faktur dotyczących usług objętych dofinansowaniem oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu rozliczenia takich faktur z Fundacją.
6. W przypadku odmownej decyzji Fundacji 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.
 7. W przypadku wykluczenia Akceptanta z Programu wskutek wypowiedzenia przez niego Umowy w czasie uczestnictwa w Programie lub naruszenia przez Akceptanta warunków udziału w Programie (w tym złożenia nieprawdziwego oświadczenia - Oświadczenie Akceptanta w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego), Akceptant będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej na rzecz Planet Pay w wysokości wynikającej z obowiązujących go i zaakceptowanych przez niego Zasad Operacyjnych. W takiej sytuacji Akceptant utraci również możliwości ponownego przystąpienia do Programu i otrzymywania dofinansowania z Programu w przyszłości.
 8. Przystępując do Programu, Akceptant oświadcza, iż zapoznał się z warunkami Programu określonymi w dokumencie „Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego – Zasady Operacyjne – Wyciąg dla akceptantów standardowych w terminalach” oraz akceptuje warunki Programu (aktualne warunki Programu dostępne są pod adresem: polskabezgotowkowa.pl/dla-firm/oferta/), co potwierdza podpisem pod składanym Oświadczeniem Akceptanta w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego.
 9. Dokument o nazwie „Zasady dofinansowania Akceptantów w Programie Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego Fundacji Polska Bezgotówkowa – zestawienie wybranych informacji”, przedstawiający wybrane warunki udziału w Programie, wiążące Akceptantów przystępujących do Programu na przestrzeni poszczególnych lat jego obowiązywania, jest dostępny na stronie: <https://planetpay.pl/dokumenty>.
 10. Akceptant przystępujący do Programu zobowiązany jest do oznakowania Punktu handlowo-usługowego Akceptanta logotypami akceptacji Instrumentów Płatniczych opartych o karty Organizacji Płatniczych 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 przystępujący do Programu zobowiązuje się do umieszczenia w widocznym miejscu w Punkcie handlowo - usługowym informacji o uczestnictwie w Programie, dostarczonej przez Planet Pay. Informacja będzie prezentowana przez cały okres trwania Programu, również po zakończeniu okresu otrzymywania dofinansowania przez Akceptanta.

ROZDZIAŁ 11

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 22.

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 lub stroną trzecią, dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzenia działalności oraz w celu sprzedaży i marketingu, analitycznym, statystycznym i raportowym (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 3) działanie związane z prowadzoną działalnością, w tym wypełnianie 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.
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, tj. w szczególności:
 - 1) IT CARD S.A. (KRS: 0000640662) z siedzibą w Warszawie;
 - 2) Polskiemu Standardowi Płatności sp. z o.o. (KRS: 0000493783) z siedzibą w Warszawie w zakresie adresu oraz rodzaju 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.

ROZDZIAŁ 12 AKTUALIZACJA DANYCH

§ 23.

1. Akceptant ma obowiązek każdorazowego informowania Planet Pay o wszystkich zmianach danych wskazanych w Umowie, w ciągu 14 dni od dnia zaistnienia zmiany,
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 § 14 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 13

KONTAKT Z BIUREM OBSŁUGI KLIENTA

§ 24.

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 zezwała 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.