

# REGULAMIN USŁUGI PRZEKAZU PIENIĘŻNEGO

1 LUTEGO 2022 R.

## Kto świadczy usługę przekazu pieniężnego?

1. Usługa wykonywana jest przez BillBird Spółkę Akcyjną z siedzibą w Krakowie, adresem przy ulicy Wielickiej 28b budynek C, 30-552 Kraków, dla której sądem rejestrowym jest Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000038732, kapitał zakładowy w wysokości 4.490.368 zł, wpłacony w całości, NIP 67621-65-116, adres strony internetowej: www.billbird.pl [w dalszej części niniejszego regulaminu („Regulamin”) nazywana będzie „BillBird”].

## Na jakiej podstawie BillBird świadczy usługę przekazu pieniężnego?

2. BillBird świadczy usługę przekazu pieniężnego, zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 659 z późn. zm.) (zwaną dalej „Ustawą”), na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego („KNF”). BillBird został wpisany do rejestru dostawców usług płatniczych i wydawców pieniądza elektronicznego (rejestru usług płatniczych) pod numerem IP2/2012. BillBird w zakresie prowadzonej działalności, obejmującej świadczenie usług przekazu pieniężnego podlega nadzorowi KNF.
3. W każdym czasie macie Państwo możliwość zapoznania się z informacjami dotyczącymi prowadzonej przez BillBird działalności na stronie internetowej BillBird oraz macie Państwo prawo w każdym czasie zażądać dostarczenia niniejszego Regulaminu w formie papierowej. Obowiązki informacyjne nałożone na BillBird przez przepisy Ustawy zostają spełnione poprzez zapewnienie Państwu łatwego dostępu do niniejszego Regulaminu, cennika oraz poprzez wydanie Państwu Potwierdzenia Zapłaty, które opisujemy w pkt. 12

## Czy wykorzystujemy pośredników?

4. BillBird świadczy usługę przekazu pieniężnego również za pośrednictwem przedsiębiorców, zajmujących się działalnością handlową lub usługową o charakterze detalicznym na obszarze naszego kraju (Rzeczypospolitej Polskiej). Takimi przedsiębiorcami mogą być, w szczególności podmioty prowadzące sklepy, markety, supermarkety, hipermarkety, stacje benzynowe, kioski. Przedsiębiorcy na podstawie zawartych umów są agentami BillBird w zakresie przyjmowania od Państwa płatności, opłaty za jej przekazanie oraz rejestrowania jej w urządzeniach terminalowych albo systemach kasowych. Przedsiębiorcy tacy będą w dalszej części oznaczani, jako „Agent” lub „Agenci”. Lista Agentów oraz ich adresy dostępne są na stronie internetowej BillBird. Wszyscy Agenci wpisani są również w rejestrze usług płatniczych. Prosimy pamiętać, o tym, że w rejestrze usług płatniczych nie są ujawniane adresy poszczególnych placówek Agentów, a wyłącznie adresy rejestrowe Agentów (formalne adresy ujawnione w rejestrze przedsiębiorców lub w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej). BillBird posiada również punkty, w których usługa przekazu pieniężnego wykonywana jest bez pośrednictwa Agentów.
5. Miejsce, w którym BillBird świadczy usługę przekazu pieniężnego, będzie nazywane w dalszej części „Autoryzowanym Punktem”.

## Na czym polega usługa przekazu pieniężnego?

6. Usługa polega na pośredniczeniu w przyjęciu od Państwa wpłat (świadczeń pieniężnych) na rachunek bankowy beneficjenta płatności (odbiorcy). Podmioty te będą określane w dalszej części, jako „Wystawcy” lub „Odbiorcy” lub po prostu, jako beneficjenci. Państwa wpłaty należne Wystawcy, dotyczące jednego okresu rozliczeniowego, którym może być miesiąc lub jego wielokrotność lub inny okres w zależności od praktyki stosowanej przez Wystawcę albo dotyczące jednej należności obocznej jak odsetki lub innej należności jak kara umowna, odstępné itp. będą określane, jako „Płatności Jednorazowe”. Za Płatność Jednorazową uważane będą również wpłaty na rzecz Wystawców tytułem opłat za energię w ramach rozliczenia rzeczywistego oraz na potrzeby przedpłatowych układów pomiarowo – rozliczeniowych.

## Co jest konieczne do wykonania usługi przekazu pieniężnego?

7. Do wykonania usługi niezbędne jest posiadanie przez Państwa doku-

mentu wystawionego przez Odbiorcę, który określa wysokość zobowiązań pieniężnych z tytułu dokonanej przez niego sprzedaży towarów, usług lub energii. Dokument powyższy musi być sporządzony na formularzu, który posiada nadrukowany kod kreskowy rozpoznawalny przez terminal. Dokumentami wystawionymi przez Wystawcę są w szczególności faktury VAT, faktury korygujące, noty odsetkowe, polecenie przelewu, dowody wpłaty. Dokumenty te nazywać będziemy w dalszej części tak jak określa się je potocznie - „Rachunkami” lub „Rachunkiem”. Możliwa jest również sytuacja, że Wystawca wyda kartę z kodem kreskowym, która zastępować będzie Rachunek. Dokonanie płatności z kartą następować będzie tak jak z Rachunkiem.

## Czy istnieją ograniczenia kwotowe lub walutowe?

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

8. Opisany powyżej kod kreskowy, jeżeli jest automatycznie rozpoznawany przez terminal ze względu na zawartą przez BillBird umowę z Wystawcą stanowi unikatowy identyfikator Płatności Jednorazowej („Unikatowy Identyfikator”). Unikatywny Identyfikator jest określony przez BillBird i Wystawcę dla Państwa. Musi on być dostarczony przez Państwo w celu jednoznacznego zidentyfikowania Wystawcy oraz właściwego rachunku płatniczego, na który powinna trafić Płatność Jednorazowa. Wprowadziliśmy ograniczenia kwotowe dla Płatności Jednorazowych dokonywanych na podstawie automatycznie rozpoznawanego kodu kreskowego. Możecie Państwo dokonać takich Płatności Jednorazowych do kwoty 50 000 złotych a od 13 lipca 2018 r. do kwoty stanowiącej w złotych polskich równowartość 1000 euro, przy czym przeliczenia kwoty wyrażonej w euro dokonuje się według średniego kursu ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu zlecenia przeprowadzenia transakcji Płatności Jednorazowej. Powyższy limit powinien być stosowany również w przypadku, gdy Płatność Jednorazowa jest dokonywana za pomocą więcej niż jednej operacji, których okoliczności wskazują, że są one ze sobą powiązane i zostały podzielone na operacje o mniejszej wartości z zamiarem uniknięcia wskazanego limitu lub w innym celu, w szczególności w celu uniknięcia rejestracji i raportowania na potrzeby przeciwdziałania praniu pieniędzy lub finansowania terroryzmu.
9. W ograniczonym zakresie (w wybranych Autoryzowanych Punktach) obsługiwane są również wpłaty na rzecz osób fizycznych. W ograniczonym zakresie obsługiwane są również Rachunki bez nadrukowanego kodu kreskowego lub z kodem, który nie jest rozpoznawalny automatycznie. Blankiety na podstawie, których dokonywane są takie wpłaty również będą określane Rachunkami. Na potrzeby takich wpłat Unikatywnym Identyfikatorem jest rachunek bankowy Odbiorcy. Wpłaty takie wymagają podania danych płatnika – Państwa i odbiorcy, łącznie z jego rachunkiem płatniczym (bankowym) i ich ręcznego wprowadzenia do terminala.
10. Czasami podanie danych nie będzie konieczne ze względu na automatyczne rozpoznanie przez terminal struktury rachunku bankowego, na który wpłata jest dokonywana. Takie rozpoznanie przyspiesza dokonanie transakcji, jednakże powoduje, że może zostać ona dokonana do kwoty stanowiącej w złotych polskich równowartość 1000 euro, przy czym przeliczenia kwoty wyrażonej w euro dokonuje się według średniego kursu ogłoszonego przez NBP, obowiązującego w dniu zlecenia przeprowadzenia transakcji Płatności Jednorazowej. Powyższy limit powinien być stosowany również w przypadku, gdy Płatność Jednorazowa jest dokonywana za pomocą więcej niż jednej operacji, których okoliczności wskazują, że są one ze sobą powiązane i zostały podzielone na operacje o mniejszej wartości z zamiarem uniknięcia wskazanego limitu lub w innym celu, w szczególności w celu uniknięcia rejestracji i raportowania na potrzeby przeciwdziałania praniu pieniędzy lub finansowania terroryzmu.

## Jak przebiega transakcja?

11. Rachunek przedstawia Państwo w oznaczonej kasie, znajdującej się u Agenta lub w punkcie własnym BillBird. Z Rachunku czytany jest kod kreskowy. Urządzenie, którym posługuje się kasjer rozpoznaje ten kod. Z niego wynika również kwota Płatności Jednorazowej i wysokość na-

szego wynagrodzenia. Jeżeli urządzenie, którym posługuje się kasjer, nie rozpozna wstępnie kodu kreskowego, wówczas kwotą Płatności Jednorazowej będzie kwota podana na Rachunku.

- Po wpłaceniu odpowiedniej kwoty wydawane jest Państwu potwierdzenie dokonania wpłaty (dalej nazywane jest „Potwierdzeniem Zapłaty”). Potwierdzenie Zapłaty zawiera informacje: (i) umożliwiające Państwu zidentyfikowanie Płatności Jednorazowej oraz informacje dotyczące Wystawcy, (ii) o kwocie Płatności Jednorazowej w walucie polskiej, (iii) o wszelkich opłatach należnych od Państwa z tytułu Płatności Jednorazowej, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat, (iv) o dacie przyjęcia od Państwa Płatności Jednorazowej. Wraz wydaniem Potwierdzenia Zapłaty zwracany jest Państwu Rachunek. Płatności Jednorazowe wnoszone są, co do zasady w gotówce. Płatność Jednorazowa jest dokonywana wyłącznie w walucie polskiej (polski złoty). Potwierdzeniem uzgodnienia waluty Płatności Jednorazowej jest treść Potwierdzenia Zapłaty.

#### **Czy dopuszczamy wpłaty bezgotówkowe?**

- Wyłącznie w wybranych Autoryzowanych Punktach dopuszczalne jest korzystanie z kart płatniczych w celu sfinansowania Płatności Jednorazowych.

#### **Czy konieczne jest zachowanie Potwierdzenia Zapłaty?**

- Zachowajcie Państwo oryginał Potwierdzenia Zapłaty, który otrzymujecie od kasjera, w bezpiecznym miejscu, gdyż jest on konieczny dla stwierdzenia dokonania przez Państwa Płatności Jednorazowej. Potwierdzenie Zapłaty stanowi znak legitymacyjny w rozumieniu przepisów prawa cywilnego, jest więc ono niezbędne do złożenia reklamacji. Brak oryginału Potwierdzenia Zapłaty, podobnie jak brak Rachunku, uniemożliwia rozpatrzenie reklamacji. Istotnym jest również abyście Państwo przed odejściem od kasy zweryfikowali (porównali) numer rachunku bankowego Wystawcy wydrukowany na oryginale Potwierdzenia Zapłaty, z numerem znajdującym się na druku samego Rachunku. W przypadku rozbieżności należy zgłosić reklamację.

#### **Czy dokonujemy wypłat?**

- W wybranych Autoryzowanych Punktach istnieje również możliwość dokonywania na Państwa rzecz wypłat gotówkowych, realizowanych wyłącznie w złotych polskich („Wypłaty”). Wskazane wyżej Autoryzowane Punkty są zlokalizowane zwykle w siedzibach płatników – zlecniodawców Wypłat. Mogą być to urzędy skarbowe, biura spółdzielni mieszkaniowych, urzędy miast, biura obsługi klienta. Wypłata dokonywana jest na podstawie dokumentu przekazanego BillBird przez płatnika – zlecniodawcę Wypłaty. Wypłata może być dokonana wyłącznie po okazaniu przez Państwa, jako odbiorcy Wypłaty dowodu osobistego lub paszportu, w szczególnych przypadkach zlecniodawca Wypłaty może wymagać określonego przez siebie dokumentu. Inny dokument ze zdjęciem nie jest podstawą do zrealizowania transakcji Wypłaty. Wypłata jest realizowana wyłącznie w dniu wskazanym Państwu przez płatnika – zlecniodawcę Wypłaty, ze środków, jakie przekazał on BillBird. Wypłata jest dokonywana wyłącznie na rzecz osoby wskazanej przez zlecniodawcę Wypłaty w dokumencie przekazanym BillBird. W miejsce Potwierdzeń Zapłaty stosujemy potwierdzenia wypłaty („Potwierdzenie Wypłaty”). Potwierdzenie Wypłaty zawiera informacje: (i) umożliwiające Państwu zidentyfikowanie Wypłaty oraz informacje dotyczące płatnika – zlecniodawcy Wypłaty, (ii) o kwocie Wypłaty w walucie polskiej, (iii) o wszelkich opłatach należnych od Państwa z tytułu Wypłaty, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat, jeżeli one występują, (iv) o dacie dokonania Wypłaty. Potwierdzenie Państwo otrzymacie Wypłaty podpisując się na Potwierdzeniu Wypłaty. Jeden egzemplarz Potwierdzenia Wypłaty jest wydawany Państwu a podpisany egzemplarz pozostaje u kasjera.

#### **Jaki jest termin przekazu?**

- Wraz z przyjęciem przekazu i wydaniem Państwu Potwierdzenia Zapłaty, działając na Państwa zlecenie, zobowiązujemy się wobec Was do przekazania Płatności Jednorazowej wskazanemu Wystawcy lub Odbiorcy. Przekazanie Płatności Jednorazowej (uznanie rachunku bankowego dostawcy usług płatniczych [banku] Odbiorcy) nastąpi w terminie jednego dnia roboczego od daty dokonania wpłaty.
- W przypadku, kiedy Państwa zlecenie otrzymamy w postaci papierowej (papierowy Rachunek) przekazanie Płatności Jednorazowej (uznanie rachunku bankowego dostawcy usług płatniczych [banku] Odbiorcy)

nastąpi w terminie dwóch dni roboczych od daty dokonania wpłaty. Takie wydłużenie terminu nie ma zastosowania w zakresie Płatności Jednorazowych, dotyczących należności, (i) do których stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. - Ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2012 r. poz. 749, z późn. zm.) oraz rozporządzenia Rady (EWG) nr 2913/92 z dnia 12 października 1992r. ustanawiającego Wspólnotowy Kodeks Celny (Dz. Urz. WE L 302 z 19.10.1992, str. 1, z późn. zm.; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 2, t. 4, str. 307, z późn. zm.) [głównie podatki], oraz (ii) do których stosuje się przepisy ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 1440, 1717 i 1734) [składki na ubezpieczenie społeczne].

- W przypadku dokonania Płatności Jednorazowej po godzinie 20.00 (dwudziestej) w danym dniu wpłata taka datowana jest na dzień następný. W przypadku wybranych Autoryzowanych Punktów, akceptujących wpłatę dokonaną przy pomocy elektronicznych instrumentów płatniczych (kart płatniczych) termin przekazu środków liczony jest od chwili otrzymania przez BillBird właściwej kwoty od agenta rozliczeniowego, czyli przedsiębiorcy, instytucji płatniczej, która przekazuje środki od wydawcy karty do BillBird, jako akceptanta. Momentem otrzymania zlecenia dokonania Płatności Jednorazowej na potrzeby określenia terminu przekazu środków Wystawcy jest zawsze moment otrzymania przez BillBird od Państwa albo od agenta rozliczeniowego (w przypadku transakcji bezgotówkowych) kwoty Płatności Jednorazowej i Opłaty Transakcyjnej.
- Przekazanie Płatności Jednorazowej odbywa się poprzez system bankowy. Dniem dokonania zapłaty przez Państwa Płatności Jednorazowej jest dzień uznania rachunku bankowego Wystawcy, czyli dzień, w którym pieniądze wpłyną na jego konto.

#### **Jak wyrażacie Państwo zgodę na wykonanie zlecenia płatniczego?**

- Zawieraną z Państwem każdorazowo umowę w zakresie zlecenia przekazania Płatności Jednorazowej Wystawcy zaliczyć należy do umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego. Przepisy Ustawy określają ją, jako umowę o pojedynczą transakcję płatniczą. Zgodę na zlecenie płatnicze wyrażacie Państwo poprzez przekazanie kasjerowi Płatności Jednorazowej w gotówce. W przypadku wybranych Autoryzowanych Punktów, akceptujących wpłatę dokonaną przy pomocy elektronicznych instrumentów płatniczych (kart płatniczych) zgodę na dokonanie transakcji z użyciem takiego instrumentu, wyrażacie w sposób określony w umowie z wydawcą karty.
- Zgodę na dokonanie Płatności Jednorazowej możecie Państwo wycofać, nie później niż do momentu, w którym nastąpił wydruk Potwierdzenia Zapłaty. W wyjątkowych przypadkach, po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego, zgoda może być odwołana, jeżeli dokonanie Płatności Jednorazowej zostało obciążone błędami. Takie postępowanie reklamacyjne jest prowadzone przez BillBird. BillBird może upoważnić Agenta do załatwienia reklamacji w imieniu BillBird, jeżeli funkcję terminala wykonuje system kasowy Agenta.

#### **Ile to Państwa kosztuje?**

- Nasze wynagrodzenie określane będzie jako „Opłata Transakcyjna”. Jest ona naliczana od każdej Płatności Jednorazowej. Informację o jej wysokości uzyskacie Państwo w miejscu dokonania płatności. Informacja o Opłatach Transakcyjnych jest publikowana w cennikach oraz drukowana na Potwierdzeniu Zapłaty. Jak zauważycie, kwota Opłaty Transakcyjnej może być różna w zależności od Wystawcy, na którego rzecz dokonujecie płatności. Opłata Transakcyjna jest wnoszona wyłącznie w gotówce. W wybranych Autoryzowanych Punktach istnieje możliwość wniesienia Opłaty Transakcyjnej łącznie z wpłatą przy wykorzystaniu kart płatniczych. Poza Opłatą Transakcyjną nie jesteście Państwo obciążani żadnymi innymi kosztami, w tym kosztami związanymi ze zgłoszeniem reklamacji lub odwołaniem albo wycofaniem zgody na dokonanie Płatności Jednorazowej.

#### **Jak wygląda szczegółowa procedura dokonywania Płatności Jednorazowej?**

- Odczytanie pierwszego kodu z Rachunku rozpoczyna operację. Po rozpoznaniu kodu terminal albo komputer kasowy podaje domyślną kwotę do zapłaty. Jeżeli terminal bądź komputer kasowy nie rozpozna kodu kreskowego, wówczas kasjer wprowadzi ręcznie numer rachunku bankowego Wystawcy oraz kwotę, na jaką opiewa Rachunek, dodatko-

wo może poprosić Państwa o dane Odbiorcy. Kasjer pyta Państwa, czy kwotę Płatności Jednorazowej akceptujecie. W przypadku negatywnej odpowiedzi dokonuje zmiany kwoty lub jeżeli nie jest to dopuszczalne anuluje transakcję.

24. Po podsumowaniu operacji kasjer prosi Państwa o kwotę płatności wyliczoną przez terminal albo komputer kasowy. Po otrzymaniu gotówki lub dokonaniu zapłaty przy wykorzystaniu karty, kasjer dokonuje potwierdzenia zapłaty Płatności Jednorazowej i zapisuje ją w systemie rozliczeniowym BillBird. Następnie wydaje Państwu resztę, jeżeli zapłata jest dokonywana w gotówce. W dalszej kolejności kasjer za pomocą terminala albo komputera kasowego dokonuje wydruku Potwierdzenia Zapłaty. Oryginał Potwierdzenia Zapłaty wraz z Rachunkiem, kasjer wręcza Państwu.
25. Dokonanie wpłaty może zostać uzależnione od podania przez Państwa danych osobowych lub innych danych identyfikacyjnych w zakresie wymaganym przepisami prawa, regulującymi przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Dalej będziemy nazywać je „Procedurami AML”. Dane takie kasjer może chcieć zweryfikować na podstawie Państwa dokumentu tożsamości.
26. W przypadku Płatności Jednorazowej dokonywanej na podstawie Rachunku lub innego dokumentu, który nie posiada kodu kreskowego lub posiada kod kreskowy, który nie jest automatycznie rozpoznawany przez terminal, istotnym jest podanie przez Państwa prawidłowych swoich danych oraz danych beneficjenta, w szczególności prawidłowego numeru rachunku bankowego. Prawidłowość podanych danych możecie Państwo zawsze zweryfikować za pomocą Potwierdzenia Zapłaty. Prawidłowość danych potwierdzenie Państwo przyjęciem Potwierdzenia Zapłaty. Jeżeli Płatność Jednorazowa zostanie zwrócona BillBird ze względu na nieprawidłowe dane beneficjenta lub z jakichkolwiek innych powodów, to zostanie ona zdeponowana na rachunku transakcji błędnych i będzie oczekiwać na Państwa reklamację. BillBird nie będzie kontaktować się z Państwem bez wszczęcia procedury reklamacyjnej poprzez złożenie stosownego wniosku oraz nie będzie dokonywać zwrotu kwoty Płatności Jednorazowej bez takiego wniosku.

#### **Procedury składania i rozpatrywania reklamacji**

27. Udostępniając Państwu Regulamin, na etapie zawierania z Państwem umowy w zakresie zlecenia przekazania Płatności Jednorazowej Wystawcy (umowy o pojedynczą transakcję płatniczą) informujemy Państwa, że kwestionowanie prawidłowości przekazu Płatności Jednorazowej możliwe jest jedynie w drodze reklamacji opisanej w Regulaminie. Regulamin jest udostępniany na stronie internetowej: [www.billbird.pl](http://www.billbird.pl) oraz w każdym punkcie, w którym jest realizowana usługa przekazu pieniężnego. Przy rozpatrywaniu Państwa reklamacji pracownicy BillBird postępują w sposób rzetelny i wnikliwy, kierując się obiektywizmem oraz poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, zasad uczciwego obrotu i dobrych obyczajów. W odpowiedzi na reklamację, w przypadku nieuwzględnienia Państwa reklamacji w jakimkolwiek zakresie, stosownie do zarzutów zamieszczonych w reklamacji, udzielamy Państwu uzasadnienia faktycznego i prawnego. W Regulaminie określono, poniżej, w sposób szczegółowy i rzetelny, w szczególności: 1) miejsce i formę złożenia reklamacji; 2) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji; 3) zakres danych kontaktowych, które Państwo powinniście dostarczyć w celu sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji; 4) termin rozpatrzenia reklamacji; 5) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji (w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia).
28. Reklamacja może być złożona: 1) w formie pisemnej - osobiście, w biurze BillBird w Krakowie, przy ul. Wielickiej 28b budynek C lub w tej placówce Agenta, w której korzystaliście Państwo z usługi przekazu pieniężnego albo przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego albo też za pośrednictwem kuriera lub postańca. Informujemy, że przy każdej, oznaczonej kasie Agenta lub BillBird, dostępne są formularze reklamacyjne. Jeżeli nie jesteście Państwo usatysfakcjonowani wykonaniem przez nas usługi, prosimy o wypełnienie formularza reklamacyjnego i wysłanie go nam w sposób i na adres wskazany w formularzu. Formularz reklamacyjny dostępny jest również na stronie internetowej BillBird: [www.billbird.pl](http://www.billbird.pl); 2) ustnie – telefonicznie dzwoniąc pod numer (12) 293 34 00 lub (12) 398 77 18 albo osobiście do protokołu podczas Państwa wizyty w placówce Agenta, w której dokonana została reklamowana Płatność Jednorazowa lub BillBird; 3) w formie elektronicznej – w drodze wia-

domości przesłanej pocztą elektroniczną pod adres: [support@billbird.pl](mailto:support@billbird.pl), [pomoc@billbird.pl](mailto:pomoc@billbird.pl) lub poprzez formularz reklamacyjny na stronie [www.billbird.pl](http://www.billbird.pl); 4) faxem, pod numerem (12) 293 33 02. Umożliwiamy również Państwu złożenie reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym mu przez Państwa w zwykłej formie pisemnej.

29. BillBird, na Państwa żądanie, potwierdza pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Państwem, fakt złożenia przez Państwa reklamacji.
30. Zakres danych kontaktowych, które Państwo powinniście dostarczyć w celu sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji obejmuje w szczególności: 1) imię i nazwisko, 2) adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość/poczta), 3) telefon kontaktowy, 4) adres e-mail. Podanie przez Państwa adresu e-mail jest równoznaczne ze złożeniem przez Państwa wniosku o dostarczenie pocztą elektroniczną zarówno 1) odpowiedzi na reklamację, jak i 2) samego potwierdzenia złożenia reklamacji. Pamiętajcie Państwo, że rozpatrzenie reklamacji dotyczącej przekazu Płatności Jednorazowej nie będzie możliwe bez dostarczenia przez Państwa oryginału Potwierdzenia Zapłaty.
31. Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania przez BillBird Państwa reklamacji. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona przez BillBird niezwłocznie, przy czym nie później niż w terminie 15 (piętnastu) dni roboczych (każdy dzień tygodnia z wyłączeniem sobót i dni ustawowych od pracy, jak niedziele i święta) od daty jej otrzymania zgodnie z wymogami, o których mowa w pkt. 28 oraz 30 powyżej, a Państwo zostaną poinformowani o wyniku takiego rozpatrzenia. W przypadku uzasadnionej niemożności rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie, BillBird: 1) wyjaśnia Państwu przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu; 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; 3) wskazuje przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 35 (trzydzieści pięć) dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególności informujemy, że termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu na skutek wystąpienia okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wystawca. W przypadku niedotrzymania przez BillBird terminu 15 dni roboczych, a w określonych wyżej przypadkach - terminu 35 dni roboczych, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z Państwa wolą wskazaną w reklamacji. Do zachowania terminu rozpatrzenia przez BillBird reklamacji wystarczy wysłanie do Państwa odpowiedzi przed upływem takiego terminu. Informujemy ponadto, że złożenie przez Państwa reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie takiej reklamacji.
32. Po złożeniu przez Państwa reklamacji, zgodnie z wymogami, o których mowa w pkt. 28 i 30 powyżej, BillBird rozpatruje reklamację i następnie udziela Państwu odpowiedzi w postaci papierowej lub na Państwa wniosek za pomocą poczty elektronicznej. Odpowiedź udzielana w formie pisemnej zostaje w całości sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt. Na Państwa uzasadnione żądanie odpowiedź udzielana jest przy użyciu większej czcionki. BillBird może upoważnić Agenta do rozpatrzenia reklamacji w imieniu BillBird, jeżeli funkcję terminala wykonuje system kasowy Agenta.
33. W procesie rozpatrywania reklamacji dążymy do polubownego rozwiązywania ewentualnych sporów ze swoimi Klientami. Niemniej, jeżeli nie uwzględniono Państwa roszczeń wynikających z reklamacji, mogą Państwo wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Ponadto informujemy Państwa o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego lub zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
34. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia Państwa reklamacji uznajemy, że jest ona rozstrzygana zgodnie z Państwa wolą.

#### **Jak postępować w przypadku otrzymania od Wystawcy wezwania do zapłaty?**

35. W przypadku otrzymania przez Państwa lub przez osobę, za którą Państwo dokonali płatności, wezwania do zapłaty od Wystawcy, które to wezwanie będzie obejmowało dokonaną Płatność Jednorazową lub liczone od niej należności uboczne jak odsetki, to niezależnie od wszczęcia procedury reklamacyjnej, o której mowa w pkt. 27 - 34 powyżej, wskazane jest bezzwłocznie skontaktowanie się z Wystawcą w celu wyjaśnienia kwestii płatności.
36. W czasie załatwiania reklamacji związanej z otrzymanym wezwaniem



od Wystawcy możliwym jest, że poprosimy Państwa, również za pomocą naszego Agentą, o dokonanie czynności związanych z procedurą reklamacyjną Wystawcy, o ile jej stosowanie będzie wymagane przez Wystawcę. Niedokonanie powyższych czynności będzie obciążać wyłącznie Państwa.

#### **Czy możemy odmówić wykonania Płatności Jednorazowej?**

37. BillBird nie może odmówić wykonania autoryzowanej Płatności Jednorazowej, (czyli takiej, na którą Państwo wyraził zgodę w sposób, o którym mowa w pkt 20), chyba że możliwość albo obowiązek odmowy wynika z przepisów prawa albo odmowa następuje na skutek przedstawienia przez Państwa błędnego Unikatowego Identyfikatora albo odmowa następuje ze względu na kwotowe ograniczenia ustanowione przez BillBird dla Płatności Jednorazowych albo odmowa następuje na skutek niepodania danych wymaganych dla przeprowadzenia transakcji lub braku możliwości weryfikacji tych danych na podstawie dokumentu tożsamości lub odmowa jest spowodowana przyczynami technicznymi (w szczególności awarię terminala, błędem aplikacji, brakiem zasilania lub łączności). W przypadku Płatności Jednorazowych dokonywanych na potrzeby przedpłatowych układów pomiarowo – rozliczeniowych BillBird może odmówić wykonania transakcji, jeżeli z przyczyn technicznych brak jest możliwości wydania kodu, z którym połączona jest Płatność Jednorazowa lub deklarowana wpłata jest niższa od kwoty, której wymaga od Państwa Wystawca.
38. W przypadku, gdy BillBird odmówi wykonania Płatności Jednorazowej, powiadomi o tym Państwa w najbliższym możliwym terminie, (i) o odmowie, (ii) jeżeli to możliwe - o przyczynach odmowy, (iii) jeżeli to możliwe - o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy przepisów prawa.

#### **Czy przetwarzamy dane osobowe?**

39. Urządzenie skanujące rozpoznaje kod paskowy i dane w nim zawarte. Na podstawie tych danych nie identyfikujemy danych osoby, na którą wystawiony jest Rachunek, a jedynie dokonywaną przez Państwa Płatność Jednorazową i właściwy rachunek bankowy Wystawcy. Powiązanie dokonanej Płatności Jednorazowej z konkretną osobą następuje jedynie u Wystawcy, jest tak również w przypadku dokonania zapłaty za Rachunek bez kodu kreskowego, kiedy BillBird rozpoznaje automatycznie właściwy rachunek bankowy Wystawcy. Agenci również nie dysponują danymi osobowymi (Rachunek jest Państwu zwracany), chyba że je uzyskali przy dokonywaniu przez Państwa innej czynności, niż Płatność Jednorazowa.
40. Składając reklamację przekazujemy nam swoje dane osobowe, które możemy przetwarzać w celach wyłącznie określonych na formularzu reklamacyjnym.
41. W przypadku usługi przekazu dojdzie do przetwarzania danych osobowych Państwa i beneficjenta, jeżeli terminal lub komputer kasowy nie rozpozna danych automatycznie lub pozyskanie danych będzie konieczne ze względu na Procedurę AML. Jest to konieczne do realizacji zlecenia przekazania Płatności Jednorazowej, której Państwo dokonujecie. Dodatkowo jest to niezbędne dla wypełnienia zobowiązań BillBird w zakresie przekazu takiej Płatności Jednorazowej.
42. Administratorem danych jest BillBird.
43. Podanie danych jest dobrowolne jednakże bez nich nie jest możliwa realizacja zlecenia przekazu Płatności Jednorazowej, jeżeli jego przedmiotem jest wpłata na rzecz osoby fizycznej lub beneficjenta, którego dane nie są automatycznie odczytywane z kodu paskowego umieszczonego na Rachunku. Podanie danych i ich weryfikacji mogą wymagać również Procedury AML. Posiadacie Państwo prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
44. Pełna informacja w zakresie danych osobowych jest podana poniżej Regulaminu.

#### **Odpowiedzialność BillBird**

45. BillBird odpowiada wobec Państwa za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wynikającego z każdorazowo zawieranej umowy w zakresie zlecenia przekazu Płatności Jednorazowej Wystawcy na zasadach określonych w Ustawie. Na potrzeby ustalenia odpowiedzialności BillBird za siłę wyższą należy uznać w szczególności (i) okoliczności zewnętrzne, na które BillBird lub osoba, za którą BillBird ponosi odpowiedzialność nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności, (ii) które to okoliczności ponadto były niemożliwe do

przewidzenia (tzn. istniał niewielki stopień prawdopodobieństwa ich pojawienia się) oraz (iii) o ile przy zastosowaniu współczesnej techniki niemożliwe było zapobieżenie szkodliwym następstwom takich okoliczności w postaci niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań BillBird wynikających z umowy o pojedynczą transakcję płatniczą.

46. W sytuacji, gdy nie powiadomimy Państwo BillBird o stwierdzonych, nienależycie wykonanych Płatnościach Jednorazowych, w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia ich dokonania lub dnia, w którym miały być dokonane, Państwa roszczenia wobec BillBird wynikające z tego tytułu wygasają.
47. BillBird ponosi odpowiedzialność wobec Państwa w przypadku nienależytego wykonania umowy, poprzez zwłokę w rozpatrzeniu reklamacji, chyba że reklamacja okaże się być oczywiście bezzasadna.
48. BillBird odpowiada za działania i zaniechania osób przy pomocy, których wykonuje usługę przekazu pieniężnego jak za własne.
49. BillBird nie odpowiada wobec Państwa w przypadku realizacji zlecenia na skutek błędnych danych na Rachunku lub zawartych w kodzie kreskowym lub podania niewłaściwych danych beneficjenta przez Państwa, ponieważ na powyższe okoliczności nie ma wpływu. Jeżeli Unikatowy Identyfikator podany przez Państwa jest nieprawidłowy, BillBird również nie ponosi odpowiedzialności, jest jednak obowiązkowy podjąć działania w celu odzyskania kwoty transakcji. BillBird nie odpowiada wobec Państwa, jeżeli na skutek powyższych okoliczności termin zapłaty nie został dochowany a Płatność Jednorazowa dotarła do osoby, która nie jest właściwym Odbiorcą lub została zdeponowana przez BillBird na koncie transakcji błędnych na skutek jej zwrotu.

#### **Zmiany Regulaminu**

50. BillBird uprawniony jest do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych powodów, którymi są zmiany przepisów prawa, zmiany organizacyjne w przedsiębiorstwie BillBird, zmiany technologii stosowanej przez BillBird na potrzeby świadczenia usług przekazu pieniężnego, zmiany funkcjonalności usługi przekazu pieniężnego, zmiany warunków współpracy z Wystawcami, Agentami lub bankami, które dokonują rozliczeń pieniężnych Płatności Jednorazowych. Zmiana wchodzi w życie z dniem udostępnienia Państwu Regulaminu w nowym brzmieniu w Autoryzowanych Punktach oraz na stronie internetowej BillBird i obowiązuje w stosunku do zleceń złożonych po takim udostępnieniu.

#### **Spory**

51. W procesie rozpatrywania reklamacji dążymy do polubownego rozwiązywania ewentualnych sporów ze swoimi klientami.
52. Niemniej, jeżeli nie uwzględniono roszczeń wynikających z reklamacji, po uzgodnieniu tego z BillBird możecie Państwo poddać spór pod rozstrzygnięcie przy użyciu alternatywnych metod rozwiązywania sporów, czyli w sposób pozasądowy.
53. Istnieją dwa główne ośrodki oferujące możliwość pozasądowego rozwiązania sporu w zakresie usług płatniczych:
- Sąd Polubowny przy KNF:  
[https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny)
  - oraz Rzecznik Finansowy:  
<https://rf.gov.pl/polubowne/>
54. Możecie Państwo zwrócić się również o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
55. Informacje dotyczące trybu polubownego rozwiązywania sporów dostępne są również na stronie: <http://www.polubowne.uokik.pl/>
56. Wszelkie spory sądowe wynikłe ze stosowania Regulaminu rozstrzygać będzie sąd miejscowo i rzeczowo właściwy na podstawie ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.).

#### **Skarga do Komisji Nadzoru Finansowego**

57. Możecie Państwo wnieść do KNF skargę na działanie BillBird, jeżeli jego działanie narusza przepisy prawa. Dane kontaktowe KNF są następujące: Centrala Urzędu KNF: (48) 22 262-50-00  
Infolinia Urzędu KNF: (48) 22 262-58-00  
Fax: (48) 22 262-51-11 E-mail: [knf@knf.gov.pl](mailto:knf@knf.gov.pl) [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/formularze\\_zgloszeniowe/SKARGA\\_dotyczaca\\_uslugi\\_platniczej](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/formularze_zgloszeniowe/SKARGA_dotyczaca_uslugi_platniczej).