

Regulamin Świadczenia Usługi Płatniczej Payland net S.A. (Regulamin) **(obowiązuje od 10.07.2025 roku)**

§ 1 Podstawy prawne

Podstawy prawne Regulaminu: 1) Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o usługach płatniczych, z późniejszymi zmianami (Ustawa UP) oraz 2) Ustawa z dnia 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (Ustawa AML). Regulamin określa zasady przyjmowania i realizowania gotówkowych przekazów pieniężnych do wskazanych odbiorców (Usługa).

§ 2 Kto i komu świadczy usługę płatniczą

1. Usługa wykonywana jest przez Payland net Spółkę Akcyjną (dalej „Payland net S.A.”), z siedzibą w Gdyni przy Ślaska 35-37, 81-310 Gdynia, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000261244, kapitał zakładowy w wysokości 3.004.697,75 zł (wpłacony w całości), NIP 585-142-58-54. Strona internetowa Spółki jest dostępna pod adresem: www.paylandnet.pl.
2. Payland net S.A. świadczy Usługę, na podstawie zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, tel.: (+48) 22 262 58 00, adres e-mail: knf@knf.gov.pl (KNF) i jest wpisany do rejestru dostawców usług płatniczych – krajowych instytucji płatniczych pod numerem IP18/2013. W zakresie świadczenia usług płatniczych Payland net S.A. podlega nadzorowi KNF. Usługa świadczona jest za pośrednictwem Agent – Żabka Polska, ul. Stanisława Matyi 8, 61-586 Poznań, tel. (+48) 61 856 37 00, adres e-mail: kontakt@zabka.pl, z którymi zawarł umowy, na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, wyłączenie w złotych polskich.
3. Usługobiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zlecająca Payland net S.A. (dostawca Usługobiorcy w rozumieniu Ustawy UP) za pośrednictwem Agent realizację przekazu pieniężnego (Zlecenie płatnicze) na rzecz Masowego Wystawcy (np. dostawca elektryczności, gazu, wody itp., wystawiający cykliczne faktury) lub innego odbiorcy.

§ 3 Realizacja usług płatniczych

1. Jeśli Zlecenie płatnicze zostało otrzymane przez Payland net S.A. w dniu nie będącym dla Payland net S.A. Dniem Roboczym, przyjmuje się, że Zlecenie płatnicze zostało otrzymane w pierwszym Dniu Roboczym następującym po tym dniu.
2. Dniami Roboczymi w Payland net S.A. są wszystkie dni tygodnia w godzinach od 08:00 do 18:00, z wyłączeniem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Dniem rozpoczęcia przez Payland net S.A. świadczenia usługi płatniczej jest dzień otrzymania Zlecenia płatniczego w Dniach roboczych. Dniem otrzymania Zlecenia płatniczego jest dzień, w którym Payland net S.A., za pośrednictwem Agent, otrzymał kwotę Płatności wraz z przysługującym Payland net S.A. wynagrodzeniem.
4. Usługobiorca podaje w punkcie Agent wszystkie dane niezbędne do zrealizowania przekazu. Są to w szczególności: dane Płatnika, dane Odbiorcy, nr konta bankowego Odbiorcy, kwota Płatności. Jeśli Usługobiorca przedstawi dokument opatrzone kodem kreskowym rozpoznawanym przez system transakcyjny Payland net S.A. dane do Płatności mogą zostać zacytowane w punkcie Agent automatycznie z takiego dokumentu. W przeciwnym wypadku dane niezbędne do realizacji Płatności są wprowadzane ręcznie przez Agent. Tak też obsługiwane są przekazy z dowolnego tytułu prawnego (wpłaty dowolne).
5. Potwierdzeniem przyjęcia Zlecenia płatniczego do realizacji jest dokument Potwierdzenia Wpłaty, który zawiera informację o dokonanej Płatności i pobranego wynagrodzenia Payland net S.A.
6. Potwierdzenie Wpłaty stanowi dowód dokonania Płatności i jest wymagane do złożenia reklamacji. Brak Potwierdzenia Wpłaty uniemożliwia rozpatrzenie reklamacji.
7. Payland net S.A. przekazuje przyjęte przekazy pieniężne wskazanemu Masowemu Wystawcy lub dowolnemu odbiorcy niezwłocznie po otrzymaniu Zlecenia płatniczego, jednakże nie później niż do końca drugiego Dnia roboczego od daty otrzymania Zlecenia płatniczego.

8. Przekazanie Płatności następuje z wykorzystaniem systemu bankowego. Dniem dokonania zapłaty Płatności jest dzień uznania rachunku bankowego Masowego Wystawcy lub innego Odbiorcy, to jest dzień, w którym pieniądze wpłyną na jego konto.
9. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi należy do umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego. Umowa jest zawierana z chwilą gdy zlecenie realizacji przekazu zostało otrzymane przez Payland net S.A. i opłacone przez Płatnika.
10. Usługa jest płatna. Prowizja (Wynagrodzenie Payland net S.A.) należna Payland net S.A. jest doliczana do kwoty Płatności. Wysokość prowizji określona jest w cenniku dostępnym w punkcie Agent i na stronie www.zabka.pl
11. Payland net S.A. realizuje Zlecenia płatnicze do wysokości równoważności w zł polskich 1000 euro włącznie. Do przeliczenia kwot w euro na złote polskie stosowany jest średni kurs NBP z dnia złożenia Zlecenia płatniczego. Zlecenia płatnicze powyżej 1000 euro nie są realizowane.
12. Przekazy pieniężne są przyjmowane w punktach agencyjnych Payland net S.A. Usługi dostępne są w godzinach i dniach otwarcia punktów agencyjnych. Payland net S.A. zastrzega sobie prawo do dokonywania przerw konserwacyjnych w celu poprawy bezpieczeństwa i jakości Usługi. W czasie przerwy konserwacyjnej Usługi nie będą realizowane.
13. Po rozpoznaniu kodu kreskowego terminal lub aplikacja komputerowa podaje domyślną kwotę do zapłaty. W przypadku nie rozpoznania kodu kreskowego, numer rachunku bankowego Masowego Wystawcy oraz kwota Rachunku zostanie wprowadzona ręcznie. W takim przypadku wymagana jest ustna akceptacja zlecenia płatniczego przez Usługobiorcę. W przypadku braku akceptacji, Agent dokonuje zmiany kwoty lub jeżeli nie jest to dopuszczalne, anuluje transakcję.
14. Po otrzymaniu kwoty Płatności wraz z prowizją, Agent dokonuje potwierdzenia faktu dokonania Płatności i skorzystania z Usługi oraz dokonuje jej autoryzacji w systemie rozliczeniowym Payland net S.A. W dalszej kolejności Agent za pomocą terminala albo komputera dokonuje wydruku Potwierdzenia Wpłaty dla Usługobiorcy.
15. W przypadku Płatności dokonywanej na podstawie Rachunku lub innego dokumentu, który nie posiada kodu kreskowego lub posiada kod kreskowy, który nie jest automatycznie rozpoznawany przez terminal, wymagane jest podanie prawidłowych danych odbiorcy, w szczególności prawidłowego numeru rachunku bankowego. Prawidłowość podanych danych weryfikowana jest za pomocą Potwierdzenia Wpłaty. Prawidłowość danych potwierdzana jest przyjęciem Potwierdzenia Wpłaty bez zastrzeżeń i bez wszczęcia procedury reklamacji. Jeżeli Płatność zostanie zwrócona Payland net S.A. ze względu na nieprawidłowe dane odbiorcy lub z jakichkolwiek innych powodów, zostanie ona czasowo złożona na rachunku transakcji zwróconych, gdzie będzie oczekiwać na reklamację. W przypadku, gdy Payland net S.A. będzie w stanie, na podstawie podanych przy zleceniu Usługi danych, skontaktować się z Usługobiorcą, kwota Płatności zostanie niezwłocznie zwrócona po zweryfikowaniu danych Usługobiorcy, koniecznych do dokonania zwrotu. Jeśli Payland net S.A. nie będzie w stanie skontaktować się z Usługobiorcą, dla zwrotu Płatności konieczne będzie wszczęcie przez Usługobiorcę procedury reklamacyjnej poprzez złożenie stosownego wniosku.
16. Usługobiorca nie może odwołać Zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez Payland net S.A. Otrzymanie zlecenia płatniczego przez Payland net S.A. następuje w momencie zatwierdzenia Płatności w systemie Payland net S.A.
17. Payland net S.A. może wstrzymać lub odmówić realizacji Zlecenia płatniczego jeśli narusza ono postanowienia przywołanych w § 1 niniejszego Regulaminu przepisów prawa.

§ 4 Reklamacje

1. Składanie reklamacji odbywa się drogą elektroniczną na adres e-mail Payland net S.A.: dwt@paylandnet.pl lub telefonicznie w godzinach od 07:00 do 17:00 w dni powszednie, na numer tel. Payland net S.A. (+48) 58 72 82 308 lub (+48) 665 660 990 (połączenia płatne według stawek właściwych operatorów telekomunikacyjnych). Składanie reklamacji możliwe jest także pisemnie na adres Payland net S.A. poprzez jej wystanie do Payland net S.A., a także bezpośrednio w punkcie agencyjnym. W przypadku reklamacji złożonej w punkcie agencyjnym może zostać ona złożona w formie pisemnej lub ustnie, do protokołu.
2. Reklamacja – w celu usprawnienia procedury jej rozpatrywania - powinna zawierać wskazanie Usługobiorcy oraz zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji w tym terminie - Payland net S.A. rozpatruje reklamację nie dłużej niż w ciągu 35 dni roboczych od jej otrzymania.
4. W przypadku otrzymania przez Usługobiorcę wezwania do zapłaty od Masowego Wystawcy, które będzie obejmowało dokonaną Płatność lub liczone od niej odsetki, to niezależnie od wszczęcia procedury reklamacyjnej w Payland net S.A., wskazane jest bezpośrednie skontaktowanie się z Masowym Wystawcą w celu wyjaśnienia kwestii płatności.
5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie papierowej lub za pośrednictwem innego trwałego nośnika informacji, chyba że Usługobiorca zawnioskował o udzielenie odpowiedzi w formie elektronicznej (wiadomość e-mail).
6. Na żądanie Usługobiorcy Payland net S.A. potwierdza Usługobiorcy otrzymanie reklamacji drogą elektroniczną lub w formie pisemnej.

§ 5 Ochrona danych osobowych

1. Informacja dotycząca zasad przetwarzania danych osobowych dla Klientów/Usługobiorców korzystających z usług płatniczych realizowanych przez Payland net S.A. znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu, na aktualnym cenniku dostępnym w punkcie agencyjnym oraz na stronie www.paylandnet.pl
2. Payland net S.A., jako Krajowa Instytucja Płatnicza, obowiązana do wypełniania wymogów przepisów zawartych w § 1 niniejszego regulaminu, szczególnie w zakresie stosowania środków bezpieczeństwa finansowego, w tym identyfikacji i weryfikacji Klienta, ma prawo kopiować dokumenty tożsamości Klienta. Na skopiowanych dokumentach wszystkie dane, które nie są wymagane do identyfikacji i weryfikacji Klienta są zamazywane w sposób nie umożliwiający ich odczytanie.

§ 6 Odpowiedzialność Payland net S.A. za wykonanie usługi płatniczej

1. Payland net S.A. odpowiada wobec Usługobiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wynikającego z każdorazowo zawieranej umowy w zakresie zlecenia przekazu Płatności do odbiorcy na zasadach określonych poniżej.
2. Odpowiedzialność Payland net S.A. za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie transakcji płatniczej obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Usługobiorca w rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania transakcji, chyba że Payland net S.A. udowodni, że rachunek dostawcy odbiorcy przekazu został uznany w terminie określonym w §3 ust. 7 Regulaminu.
3. Zgodnie z przepisami ustawy o usługach płatniczych odpowiedzialność Payland net S.A. nie obejmuje opłat i odsetek, o których mowa powyżej w przypadku:
 - gdy unikatowy identyfikator podany przez użytkownika jest nieprawidłowy;
 - jeżeli użytkownik nie dokona powiadomienia o nieprawidłowościach w terminie 13 miesięcy od dnia, w którym transakcja miała być wykonana;
 - w przypadku siły wyższej, z uwzględnieniem ust. 9 lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.

4. W granicach dopuszczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa Payland net S.A. odpowiada wyłącznie za straty rzeczywiste powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
5. W przypadku niewykonania umowy Payland net S.A. zobowiązany jest, po otrzymaniu i uznaniu reklamacji, zwrócić niezwłocznie równowartość dokonanej Płatności wraz z odsetkami ustawowymi za czas od dokonania wpłaty gotówkowej do chwili otrzymania zwrotu tej kwoty.
6. Payland net S.A. ponosi odpowiedzialność za szkody poniesione przez Usługobiorcę w przypadku nienależytego wykonania umowy, poprzez opóźnienie w przekazaniu Płatności Masowego Wystawcy.
7. Payland net S.A. odpowiada za działania i zaniechania osób przy pomocy, których wykonuje Usługę jak za działania i zaniechania własne.
8. Payland net S.A. nie odpowiada za skutki braku realizacji zlecenia na skutek błędnych danych na Rachunku lub zawartych w kodzie kreskowym lub podania przez Usługobiorcę niewłaściwych danych odbiorcy lub Usługobiorcy, ponieważ na powyższe okoliczności nie ma wpływu. Payland net S.A. nie odpowiada, jeżeli na skutek powyższych okoliczności termin zapłaty nie został dochowany, a Płatność dotarła do osoby, która nie jest rzeczywistym beneficjentem lub jest złożona przez Payland net S.A. na koncie transakcji zwróconych na skutek dokonania jej zwrotu.
9. Payland net S.A. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Payland net S.A. nie miała wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usługi zostanie zawieszane na okres równy okresowi działania siły wyższej.
10. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że w zakresie wpłat gotówkowych stanowiących zapłatę podatku lub składki na ubezpieczenie społeczne, realizacja Usługi możliwa jest jedynie w przypadku mikro przedsiębiorców, zgodnie z definicją zawartą w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej. W pozostałych przypadkach, z uwagi na obowiązek rozliczenia bezgotówkowego realizacja Usługi może nie być możliwa. Payland net S.A. nie jest zobowiązany do badania czy wpłata gotówkowa dokonywana jest przez podmiot uprawniony. Dokonanie wpłaty, mimo istnienia przymusu bezgotówkowego lub bez uwzględnienia bezwzględnie obowiązującego terminu płatności, obciąża wyłącznie Usługobiorcę.

§ 7 Rozstrzyganie sporów

Wszelkie spory wynikłe ze świadczenia usług płatniczych w pierwszej kolejności są rozwiązywane w drodze polubownej. W przypadku Usługobiorcy będącego konsumentem organami, do których konsument może się zwrócić o polubowne rozwiązanie sporu są:

- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (szczegółowe informacje pod adresem: https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/sad_polubowny_przy_KNF) oraz
- Wydział Pozasądowego Rozwiązywania Sporów przy Rzeczniku Finansowego (szczegółowe informacje pod adresem: <https://rf.gov.pl/polubowne>).

Jeśli strony nie dojdą w ten sposób do porozumienia sądem właściwym do ich rozstrzygnięcia będzie sąd miejscowo i rzeczowo właściwy na podstawie Kodeksu Postępowania Cywilnego

INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH DLA KLIENTÓW KORZYSTAJĄCYCH Z USŁUG PŁATNICZYCH REALIZOWANYCH PRZEZ PAYLAND NET S.A.

Poniżej znajdziesz wszelkie niezbędne informacje dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych w związku z realizacją przez Payland net S.A. usługi płatniczej.

Kto jest administratorem moich danych?

Administratorem Twoich danych osobowych przetwarzanych na potrzeby realizacji **usługi płatniczej** jest Payland net S.A., 81-310 Gdynia, ul. Ślaska 35-37 wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000261244, NIP 585-142-58-54, REGON 220283393 o kapitale zakładowym 3.004.697,75 PLN (w całości wpłaconym) wpisana do rejestru instytucji płatniczych pod numerem IP18/2013 (dalej jako „Payland net S.A.”).

Nasz Punkt Agencyjny, w którym zamierzasz dokonać wpłaty lub zrealizować przelew ma prawo pobrać od Ciebie dane osobowe niezbędne do realizacji Twojego zlecenia na podstawie łączącej nas z tym punktem umowy agencyjnej i umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Z kim mogę się skontaktować w kwestiach związanych z przetwarzaniem moich danych osobowych?

We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem Twoich danych osobowych przez Payland net S.A. możesz skontaktować się z naszym Inspektorem Ochrony Danych dostępnym pod adresem e-mail: inspektorochronydanych@paylandnet.pl

Jakie mam prawa?

Jako administrator Twoich danych, zapewniamy Ci prawo dostępu do Twoich danych, możesz je również sprostować, żądać ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania oraz przenoszenia do innego administratora.

Możesz także w dowolnym momencie skorzystać z uprawnienia do złożenia wobec Payland net S.A. sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych – z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących Ciebie danych osobowych, opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO (tj. realizowanych przez nas prawnie uzasadnionych interesach).

Jeżeli chcesz skorzystać z któregośkolwiek z tych uprawnień – skontaktuj się z nami poprzez infolinię: 58 72 82 308, stronę internetową: www.paylandnet.pl lub za pośrednictwem punktu agencyjnego.

Informujemy także, że przysługuje Ci prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Jaki jest cel przetwarzania moich danych osobowych?

Przetwarzamy Twoje dane osobowe **w celu realizacji zleconej przez Ciebie usługi płatniczej**. Podstawą przetwarzania w tym wypadku jest umowa lub działanie podejmowane na Twoje żądanie, zmierzające do jej zawarcia (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Przetwarzamy Twoje dane również w celu wywiązania się z ciążących na nas obowiązków prawnych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO), które zobowiązują nas do przetwarzania Twoich danych osobowych, związanych z rachunkowością, przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowania terroryzmu, ordynacją i ustawami podatkowymi, ustawą o usługach płatniczych.

Twoje dane są przetwarzane także w celu realizacji naszych **prawnie uzasadnionych interesów** (art. 6, ust. 1 lit. f RODO), za które uznajemy możliwość dochodzenia i obrony roszczeń, zapobieganie oszustwom i przestępstwom gospodarczym, zapewnienie bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego, stosowanie wewnętrznych procedur i działań zgodności z prawem.

Komu są przekazywane moje dane osobowe i kto ma do nich dostęp?

Twoje dane osobowe są przekazywane współpracującym z nami dostawcom płatności, wskazanemu przez Ciebie Odbiorcy przelewu oraz naszemu Agentowi, w placówce którego dokonujesz płatności.

Ponadto Twoje dane mogą być udostępniane następującym odbiorcom: dostawca usług podstawowego pakietu biurowego, organy administracji publicznej – w przypadku wezwania nas do udzielenia informacji na temat przeprowadzonych transakcji, na podstawie odrębnych przepisów, oraz podmioty świadczące usługi audytorskie.

Czy moje dane są przekazywane poza Unię Europejską?

W związku z wykorzystywaniem przez nas pakietu biurowego, Twoje dane mogą być przekazywane poza Unię Europejską – do Stanów Zjednoczonych. Właściwy poziom ochrony Twoich danych, w tym poprzez stosowanie odpowiednich zabezpieczeń, zapewnia zastosowanie standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską, o których mowa w art. 46 ust. 2 lit. c RODO.

Przez jaki czas przetwarzane są moje dane osobowe?

Twoje dane osobowe są przetwarzane do momentu, w którym (w zależności od tego, co ma zastosowanie w danym przypadku):

- ustanie możliwości ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń związanych z naszymi usługami;
- wygasną ciążące na nas obowiązki prawne, zobowiązujące nas do przetwarzania Twoich danych;
- uwzględnimy Twój sprzeciw wobec przetwarzania (w przypadku, w którym podstawą przetwarzania był nasz prawnie uzasadniony interes);
- cofniesz swoją zgodę na przetwarzanie danych osobowych (jeśli to zgoda była podstawą przetwarzania).

Czy podanie danych jest moim obowiązkiem?

Korzystanie z naszych usług jest w pełni dobrowolne, jednakże jako podmiot świadczący usługi finansowe musimy uzyskać od Ciebie wszystkie niezbędne dane do prawidłowej realizacji Twojego zlecenia, w tym dane osobowe. Niepodanie tych danych będzie skutkowało odmową realizacji zlecenia. Również ze względów rachunkowych czy podatkowych posiadamy obowiązek prawny przetwarzania Twoich danych – brak ich podania może skutkować np. niemożnością wystawienia faktury czy imiennego rachunku na Twoją rzecz.

Niepodanie nam Twojego adresu e-mail czy numeru telefonu nie będzie skutkowało odmową realizacji Twojego zlecenia, lecz nie będziemy mogli szybko poinformować Cię o ewentualnych problemach z jego realizacją.

Podstawa prawna

RODO - Rozporządzenie 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.

Payland net S.A. z siedzibą w Gdyni, 81-310 Gdynia, ul. Ślaska 35-37, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000261244, NIP 585-142-58-54, REGON 220283393. Kapitał zakładowy 3.004.697,75 PLN (wpłacony w całości).

Krajowa Instytucja Płatnicza wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem **IP18/2013**