



REGULAMIN PRZYJMOWANIA PŁATNOŚCI („Regulamin”)

§ 1. Postanowienia wstępne

1. Podmiotem świadczącym usługę „Płatności Rachunków” polegającą na przyjmowaniu płatności na rzecz wystawców masowych (zwaną dalej „Usługą”) jest Grupa „LEW” S.A. z siedzibą w Częstochowie (kod 42-215) przy ul. Brzeźnickiej 46B, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000425958, z kapitałem zakładowym w wysokości 1 431 000 PLN w całości opłaconym, NIP 949-17-61-930 i Regon 151585360 (zwany dalej „Usługodawcą” lub „Grupa Lew”).
2. Usługa świadczona jest w Punktach Agenta, zdefiniowanych w § 2 poniżej, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Grupa Lew działa zgodnie z ustawą z dnia 19 sierpnia 2011r. (Dz.U. Nr 199, poz 1175 z późn. zm.) o usługach płatniczych. Grupa Lew została wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych pod numerem **IP9/2013** i podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- a) **Agent** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której obowiązujące przepisy prawne przyznają zdolność prawną, działająca w imieniu i na rzecz Usługodawcy przy świadczeniu Usługi na podstawie pisemnej umowy zawartej z Usługodawcą.
- b) **Cennik Oplat** - zestawienie Opat ponoszonych przez Klienta z tytułu korzystania z Usługi dostępne w siedzibie Usługodawcy oraz Punktach Agentów. Cennik Oplat znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszego Regulaminu. Zmiany Cennika Opat nie stanowią zmiany Regulaminu, z zastrzeżeniem ich udostępnienia Klientowi w sposób wskazany § 8 Regulaminu.
- c) **Dokument Płatniczy** – rachunek, faktura lub inny dokument płatniczy wystawiony maszynowo przez Wystawcę, zawierający dane, identyfikujące Wystawcę, numer rachunku Wystawcy, kwotę i tytuł płatności. Dane muszą być zapisane w formie Kodu Kreskowego. Z listy Dokumentów Płatniczych wyklucza się: opłaty podatkowe lub należności publiczno-prawne, które z mocy prawa należą się odpowiednim organom państwowym lub samorządowym (np. opłaty do Urzędu Skarbowego, KRUS, mandaty), opłaty składek z tytułu ubezpieczeń społecznych – składki ZUS, opłaty za abonament radiowo-telewizyjny, płatności na poczet osób fizycznych;
- d) **Dzień Roboczy** – każdy dzień z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
- e) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której obowiązujące przepisy prawne przyznają zdolność do czynności prawnych, składająca Zlecenie Płatnicze w Punkcie Agenta.
- f) **Konsument** - klient podmiotu rynku finansowego w rozumieniu art. 2 ust 1) Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 roku;
- g) **Kod Kreskowy** – graficzna reprezentacja danych zawartych na Dokumencie Płatniczym, odczytywana w trakcie przyjmowania Zlecenia Płatniczego, zawierająca informację wystarczającą do identyfikacji i zaksięgowania Transakcji Płatniczej przez Usługodawcę i Wystawcę.
- h) **Oplata** – należność jaką Klient uiszcza w Punkcie Agenta z tytułu korzystania z Usługi.
- i) **Pokwitowanie** – wydruk z Terminala zawierający informacje pozwalające jednoznacznie zidentyfikować w Systemie Grupa „LEW” Zlecenie Płatnicze oraz potwierdzenie autentyczności i niezaprzeczalności dokonania Transakcji Płatniczej. Pokwitowanie zawiera:
Nazwa Wystawcy Numer Zlecenia Płatniczego, umożliwiający identyfikację Transakcji Płatniczej;
Kwotę Transakcji Płatniczej;
Kurs walutowym zastosowanym w danej Transakcji Płatniczej oraz kwocie Transakcji Płatniczej po przeliczeniu walut (jeżeli Transakcja Płatnicza wiązała się z przeliczeniem waluty);
Kwotę Oplaty;
Datę otrzymania Zlecenia Płatniczego;
- j) **Punkt Agenta** – punkt, który na wniosek Agenta i za zgodą Usługodawcy ma możliwość przyjmowania Zleceń Płatniczych.
- k) **Rozliczenie Terminala** – przesłanie kompletu informacji o Zleceniu Płatniczym przyjętym przez Terminal do Systemu Grupa „LEW”, potwierdzone raportem rozliczenia.
- l) **System Grupa „LEW”** – system informatyczny zorganizowany i zarządzany przez Usługodawcę.
- m) **Terminal** – urządzenie elektroniczne, które wraz z urządzeniem peryferyjnym oraz oprogramowaniem Usługodawcy, służy świadczeniu Usługi.
- n) **Transakcja Płatnicza** – działanie zainicjowane przez Klienta polegające na dokonaniu wpłaty środków pieniężnych na rzecz Wystawcy.
- o) **Wystawca** – podmiot występujący jako wierzyciel na Dokumencie Płatniczym wystawianym jego Klientom.
- p) **Zlecenia Płatnicze** – oświadczenie Klienta skierowane do Usługodawcy zawierające polecenie wykonania Transakcji Płatniczej.
- r) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do grupy Lew przez jej Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Grupę Lew;
- s) **Strony Internetowe:** www.lew.com.pl, www.dobrypunkt.pl, www.dobrypunktfinansowy.pl, www.minibill.pl, www.program.dobrypunkt.pl.

§ 3. Usługa

1. Usługa polega na przyjęciu Zlecenia Płatniczego na podstawie Dokumentu Płatniczego w Punkcie Agenta za pośrednictwem Terminala oraz realizacji Transakcji Płatniczej przez Usługodawcę na rzecz Wystawcy. Złożenie Zlecenia Płatniczego w Punkcie Agenta oraz złożenie podpisu na Pokwitowaniu jest uważane za autoryzację Transakcji Płatniczej przez Klienta.
2. Do wykonania Usługi niezbędne jest posiadanie przez Klienta Dokumentu Płatniczego zawierającego Kod Kreskowy, który określa:
 - a) wysokość zobowiązania z tytułu dokonanej przez Wystawcę sprzedaży towarów lub usług;
 - b) numer rachunku bankowego Wystawcy;
 - c) adres Wystawcy;
3. Dokument Płatniczy musi zostać przedstawiony w Punkcie Agenta, gdzie zostanie z niego odczytany Kod Kreskowy za pomocą Terminala po czym Dokument Płatniczy zostanie zwrócony Klientowi. Nie są przyjmowane Dokumenty Płatnicze w kwocie przekraczającej 3000,- zł brutto. Transakcje Płatnicze są dokonywane w złotych polskich.
4. Po uiszczeniu kwoty Transakcji Płatniczej oraz Oplaty, Klient otrzymuje Pokwitowanie, które jest potwierdzeniem przyjęcia Zlecenia Płatniczego oraz stanowi potwierdzenie jego autoryzacji przez Klienta.
5. Kopia Pokwitowania musi być podpisana przez Klienta w celu oświadczenia, że Klient zapoznał się z niniejszym Regulaminem oraz w celu udokumentowania autoryzacji Transakcji Płatniczej przez Klienta. Opatrzona podpisem Klienta kopia Pokwitowania pozostaje u Agenta.
6. Zlecenie Płatnicze otrzymane przez Agenta po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego uważa się za złożone w następnym Dniu Roboczym i zostanie ono zrealizowane poprzez uznanie rachunku bankowego Wystawcy kwotą umieszczoną na Dokumencie Płatniczym nie później niż do końca trzeciego Dnia Roboczego po otrzymaniu Zlecenia Płatniczego. Za przekazanie środków na konto Wystawcy w terminie wskazanym powyżej odpowiada Usługodawca.
7. Jeśli dzień, w którym Klient dokonał Zlecenia Płatniczego w Punkcie Agenta nie jest Dniem Roboczym uznaje się, że Zlecenie Płatnicze zostało otrzymane pierwszego, następującego po tym dniu, Dnia Roboczego.
8. Klient może cofnąć zgodę na wykonanie Transakcji Płatniczej w każdym czasie, jednak nie później niż do chwili Rozliczenia Terminala w Punkcie Agenta z Usługodawcą.
9. Agent może odmówić wykonania Zlecenia Płatniczego jeżeli: (i) nie zostało ono należycie autoryzowane przez Klienta zgodnie z zasadami określonymi w punkcie 5 powyżej, (ii) Dokument Płatniczy nie zawiera danych, o których mowa w punkcie 2 powyżej, (iii) kwota Zlecenia Płatniczego przekracza 3000,- zł brutto, (iv) w innych przypadkach uzasadnionych przepisami prawa, a w szczególności przepisami o przeciwdziałaniu wprowadzaniu do obrotu finansowego wartości majątkowych pochodzących z nielegalnych lub nieujawnionych źródeł oraz przepisami o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, obowiązującymi przepisami prawa, a także przepisami wewnętrznymi Usługodawcy, (v) w innych przypadkach określonych w Regulaminie.

§ 4. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca odpowiada za działania i zaniechania Agentów jak za własne.
2. Usługodawca odpowiada wobec Klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi z zastrzeżeniem § 4 pkt.3 i pkt.4.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, jeżeli wynika to z:
 - a) przekazania przez Klienta błędnych, niepełnych lub nieczytelnych danych,
 - b) błędnych danych zawartych w Kodzie Kresowym na Dokumentie Płatniczym,
 - c) ponownej realizacji zapłaty za ten sam Dokument Płatniczy na skutek dyspozycji złożonych przez Klienta lub osoby trzecie
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu nie uwzględnienia przez Klienta okresu realizacji Transakcji Płatniczej, przy terminie wymagalności zapłaty Dokumentu Płatniczego.
5. Jeżeli Zlecenie Płatnicze zostało wykonane zgodnie z numerem rachunku bankowego widniejącym na Dokumentie Płatniczym, bez względu na dostarczone przez Klienta inne informacje dodatkowe, uważa się, iż Zlecenie Płatnicze zostało wykonane prawidłowo na rzecz właściwego Wystawcy.

§ 5. Opłaty

1. Od każdego, pojedynczego Zlecenia Płatniczego, przyjętego w Punkcie Agenta pobierana jest Opłata, uwzględniona w Cenniku Opłat.
2. Kwota Transakcji Płatniczej powiększona o należną Opłatę może zostać wniesiona gotówką lub przy pomocy karty płatniczej, o ile Punkt Agenta akceptuje karty płatnicze i dopuszcza możliwość uregulowania zobowiązania Klienta z tytułu zrealizowanej Usługi za pomocą karty płatniczej.

§ 6. Reklamacje

1. Przedmiotem Reklamacji może być wykonanie Usługi przez Usługodawcę. Agent zobowiązany jest do poinformowania Klienta o sposobie i trybie składania Reklamacji, zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.
2. Klient może złożyć Reklamację:
 - a) pisemnie w Siedzibie Spółki lub w dowolnej placówce partnerskiej Spółki – osobiście lub przesyłką pocztową;
 - b) ustnie - osobiście w miejscach wskazanych w podpunkcie a lub telefonicznie poprzez kontakt ze Spółką, korzystając z numeru telefonu 034 390 55 55 lub innego wskazanego na Stronach Internetowych jako numeru do składania Reklamacji lub Obsługi Klienta;
 - c) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając wiadomość pocztą elektroniczną na adres: reklamacierachunki@dobrypunkt.pl lub inne wskazane na Stronach Internetowych Spółki jako adresy do składania Reklamacji;
 - d) faksem w formie wniosku reklamacyjnego na numer: 34/ 325 62 24.
3. Złożona przez Klienta Reklamacja musi zawierać co najmniej:
 - a) imię i nazwisko osoby składającej Reklamację;
 - b) dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację reklamowanej transakcji / zdarzenia;
 - c) adres Klienta wskazany do korespondencji ze Spółką w zakresie procesu Reklamacji. Na wniosek Klienta korespondencja Klienta ze Spółką może odbywać się przy wykorzystaniu korespondencji elektronicznej;
 - d) przedmiot Reklamacji.
4. W momencie przyjęcia Reklamacji Spółka (lub w jej imieniu Agent) potwierdza Klientowi wpływ Reklamacji i udziela informacji o terminie rozpatrzenia, formie i sposobie dostarczenia odpowiedzi. Na żądanie Klienta potwierdzenia dokonuje się w formie pisemnej lub innej formie, ustalonej z Klientem.
5. Spółka udziela odpowiedzi na Reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Spółka informuje Klienta o prowadzonym postępowaniu i określa termin udzielenia odpowiedzi, wraz z podaniem okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione i przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu. Termin rozpatrzenia Reklamacji przez Spółkę i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych.
6. O rozpatrzeniu Reklamacji Klient zostaje poinformowany pisemnie w postaci papierowej lub z wykorzystaniem innego, trwałego nośnika informacji. W przypadku Klienta niebędącego Konsumentem dopuszcza się ustalenie z takim Klientem innej formy udzielenia odpowiedzi odnośnie rozpatrzenia Reklamacji. Klientowi będącemu Konsumentem odpowiedź na Reklamację w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek Klienta.
7. Spółka dopuszcza możliwość polubownego rozwiązywania sporów.

§ 7. Dane osobowe

1. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest dobrowolne. Brak wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Klienta uniemożliwia skorzystanie z Usługi.
2. Klient oświadcza, że w momencie przekazania Zlecenia Płatniczego wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Usługodawcę oraz Agenta w celu prawidłowej realizacji Usługi, w tym rozpatrywania reklamacji.
3. Usługodawca jest administratorem zbioru danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
4. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Usługodawcę zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych oraz wydanych na jej podstawie aktach wykonawczych. Dane osobowe Klienta mogą być powierzone Agentowi. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji Usługi, w tym rozpatrywania reklamacji.
5. Klient ma prawo dostępu do treści własnych danych osobowych oraz poprawiania tych danych.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia świadczenia Usługi w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych. Zawieszenie świadczenia Usługi nie ogranicza praw nabytych Klientów.
2. Regulamin dostępny jest w siedzibie Usługodawcy, na Stronach Internetowych oraz w Punkcie Agenta.
3. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.
4. Usługodawca ma prawo do zmiany treści Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą ich zamieszczenia na Stronach Internetowych.
5. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2016 roku.
6. Językiem stosowanym w relacjach Usługodawcy z Klientami jest język polski.
7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, a w szczególności przepisy kodeksu cywilnego.
8. Prawem właściwym do rozstrzygnięcia sporów zaistniałych w związku ze świadczeniem jest prawo polskie.

Lista załączników:

Formularz reklamacyjny