

# Regulamin elektronicznych doładowań w Kanałach Dystrybucji Banku Pekao S.A.

## Definicje:

**Bank** – Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna.

**Elektroniczne Doładowanie** – zwiększenie kwoty do wykorzystania na Koncie Przedpłaconym, dokonane przez Kanał Dystrybucji lub zakup kodu przez Kanał Dystrybucji umożliwiającego zwiększenie kwoty do wykorzystania na Koncie Przedpłaconym.

**Elektroniczna Jednostka Doładowania** – jednostkowa wartość brutto Elektronicznego Doładowania Konta Przedpłaconego, odpowiadająca jednostkowej kwocie brutto doładowania w złotych.

**Kanał Dystrybucji** – kanały dystrybucji uzgodnione przez Bank i Usługodawcę, wyszczególnione w Wykazie Funkcji Serwisów.

**Konto Przedpłacone** – konto umożliwiające korzystanie z usług oferowanych przez Operatorów, na zasadzie przedpłaty i powiązane z numerem telefonu komórkowego lub innego identyfikatora usługi.

**Operator** – podmiot świadczący usługi przedpłacone, a w Systemie Pośrednictwa podmiot świadczący usługi przedpłacone i jednocześnie sprzedający Elektroniczne Doładowania. Lista Operatorów dostępna jest w Kanałach Dystrybucji.

**System Pośrednictwa** – usługa świadczona przez Usługodawcę polegająca na pośredniczeniu w transakcji zakupu przez Usługobiorcę Elektronicznego Doładowania od Operatora w Kanale Dystrybucji.

**Usługobiorca** – klient Banku lub osoba niebędąca klientem Banku dokonująca zakupu Elektronicznego Doładowania.

**Usługodawca** – Centrum Kart S.A., ul. Grzybowska 53/57, 00-844 Warszawa, KRS 0000169260.

**Wykaz Funkcji Serwisów** - wykaz funkcji możliwych do realizacji w poszczególnych serwisach Pekao24 i w jednostkach Banku wraz z wykazami operacji, które wymagają zaakceptowania/autoryzacji lub są zabezpieczone oddzwonieniem, umieszczony na stronie internetowej Banku [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl).

## **§ 1**

### **Postanowienia wstępne**

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2019.123 j.t.), Usługodawca wprowadza *Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną* (zwany w dalszej części „Regulaminem”) na potrzeby świadczonych przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną polegających na doładowaniu Kont Przedpłaconych lub sprzedaży i udostępnieniu kodu Elektronicznego Doładowania, w tym w Systemie Pośrednictwa, w Kanałach Dystrybucji.
2. W stosunku do Usługobiorcy podmiotem świadczącym usługę opisaną w ust. 1 powyżej jest Usługodawca.
3. Regulamin określa prawa i obowiązki Usługobiorcy i Usługodawcy w związku z zakupem przez Usługobiorcę Elektronicznych Doładowań od Usługodawcy lub za pośrednictwem Usługodawcy w Kanałach Dystrybucji.

## **§ 2**

### **Warunki świadczenia usługi drogą elektroniczną**

1. Korzystanie ze świadczonej przez Usługodawcę usługi Elektronicznego Doładowania wymaga posiadania przez Usługobiorcę dostępu i korzystania z Kanału Dystrybucji oraz spełnienia ewentualnych wymogów technicznych lub innych niezbędnych do korzystania z Kanału Dystrybucji.
2. Usługobiorca dokonuje w Kanale Dystrybucji wyboru rodzaju Elektronicznego Doładowania, podaje numer telefonu lub inny identyfikator usługi, powiązany z Kontem Przedpłaconym oraz wybiera kwotę doładowania.
3. Szczegóły usług świadczonych przez Operatorów, które zostały lub będą opłacone w formie Elektronicznego Doładowania, są określone przez tych Operatorów. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług opłaconych w formie Elektronicznego Doładowania, świadczonych przez Operatorów. Wszelkie reklamacje dotyczące tych usług, Usługobiorca powinien kierować do Operatorów.
4. Ewentualne koszty związane z korzystaniem przez Usługobiorcę z Kanałów Dystrybucji ponosi Usługobiorca.

## **§ 3**

### **Zawarcie umowy o świadczenie usługi Elektronicznego Doładowania i prawo odstąpienia od umowy**

1. Zawarcie umowy następuje z chwilą akceptacji przez Usługobiorcę treści Regulaminu, wyrażenia wymaganych zgód i zamówienia w Kanale Dystrybucji Elektronicznego Doładowania.
2. Po otrzymaniu płatności, Usługodawca realizuje usługę poprzez zasilenie wskazanego Konta Przedpłaconego kwotą doładowania lub poprzez udostępnienie unikalnego kodu Elektronicznego Doładowania w Kanale Dystrybucji na określoną przez Usługobiorcę kwotę doładowania.

3. Ze względu na pełną realizację usługi bezpośrednio po dokonaniu wpłaty przez Usługobiorcę, Usługobiorcy nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę z zastrzeżeniem ust. 4.
4. W przypadku gdy Operator przyznaje Usługobiorcy będącemu konsumentem prawo odstąpienia od umowy pomimo pełnej realizacji usługi przez Usługodawcę, Usługobiorca będący konsumentem może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów w sposób opisany w ust. 5. O możliwości odstąpienia od umowy Usługobiorca będzie poinformowany w Kanale Dystrybucji w trakcie zakupu Elektronicznego Doładowania.
5. W celu odstąpienia od umowy, Usługobiorca wysyła do Usługodawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy pocztą elektroniczną na adres e-mail: [reklamacje.topup@pekao.com.pl](mailto:reklamacje.topup@pekao.com.pl) lub pisemnie na adres: Centrum Kart S.A. ul. Grzybowska 53/57, 00-844 Warszawa. Oświadczenie może zostać złożone na formularzu według wzoru stanowiącego Załącznik do Regulaminu.
6. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, Usługobiorca otrzyma zwrot kwoty transakcji na rachunek bankowy, z którego nastąpiła zapłata za Elektroniczne Doładowanie. Gdyby okazało się to niemożliwe, Usługobiorca będzie zobowiązany do wskazania innego rachunku bankowego, na który może być dokonany zwrot.

#### **§ 4**

##### **Faktury**

1. Aby otrzymać fakturę VAT za Elektroniczne Doładowanie w Systemie Pośrednictwa, Usługobiorca powinien zwrócić się do Operatora.
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, w celu otrzymania faktury VAT za Elektroniczne Doładowanie Usługobiorca powinien zarejestrować się i wypełnić za pośrednictwem serwisu internetowego [www.centrumkart.pl](http://www.centrumkart.pl) formularz z danymi niezbędnymi do wystawienia i wysłania faktury.
3. Faktura VAT zostanie wystawiona nie później niż 7 dni od daty jej zamówienia.
4. Faktury VAT wystawiane są w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. Warunkiem otrzymania faktury elektronicznej jest wyrażenie przez Usługobiorcę zgody na wystawianie faktur w formie elektronicznej, złożonej w trakcie rejestracji.
6. Faktury VAT w formie elektronicznej są udostępniane do pobrania w postaci pliku PDF za pośrednictwem serwisu internetowego [www.centrumkart.pl](http://www.centrumkart.pl)

#### **§ 5**

##### **Reklamacje**

1. Reklamacje mogą być zgłaszane:
  - telefonicznie: u konsultanta TelePekao pod numerem 801 365 365 lub +48 42 68 38 232, obsługa całodobowa (7 dni w tygodniu);
  - pocztą elektroniczną na adres: [reklamacje.topup@pekao.com.pl](mailto:reklamacje.topup@pekao.com.pl)

- pisemnie na adres:  
Centrum Kart S.A. ul. Grzybowska 53/57, 00-844 Warszawa
2. Podstawy reklamacji nie może stanowić:
    - a. okoliczność, iż zasilenie dotyczy Konta Przedpłaconego omyłkowo wskazanego przez Usługobiorcę, w szczególności konta, którym Usługobiorca nie może dysponować, numeru telefonu, identyfikatora lub kwoty doładowania.
    - b. powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych;
    - c. inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania Usługodawca nie odpowiada.
  3. Reklamacja winna zawierać wskazanie Usługobiorcy oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
  4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Usługodawca zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie.
  5. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 30 dni od daty jej otrzymania.
  6. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w powyższym terminie Usługodawca informuje o tym składającego reklamację podając przyczynę przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

## **§ 6**

### **Informacja Administratora Danych Osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy przetwarzanych w celu świadczenia usługi objętej niniejszym Regulaminem jest Usługodawca.
2. Dane osobowe Usługobiorcy wykorzystywane będą wyłącznie w celu realizacji i w związku z realizacją usługi Elektronicznych Doładowań, w szczególności w celu wystawienia faktury, rozpatrzenia reklamacji lub prowadzenia sprawozdawczości finansowej. Odbiorcami danych Usługobiorcy mogą być podmioty, z którymi Usługobiorca współpracuje przy realizacji usługi, w tym Bank i Operatorzy.
3. Dane osobowe Usługobiorcy będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust.1 lit. b i c) Rozporządzenia 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 (RODO).
4. Usługobiorcy przysługuje prawo dostępu do jego/jej danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.
5. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych należy kontaktować się z Usługodawcą:
  - pisemnie na adres: Inspektor Ochrony Danych, Centrum Kart S.A., ul. Grzybowska 53/57, 00-844 Warszawa;

- pocztą elektroniczną na adres: [iod\\_centrumkart@pekao.com.pl](mailto:iod_centrumkart@pekao.com.pl)
6. Dane osobowe Usługobiorcy będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych (rachunkowych).
  7. Usługobiorca ma prawo wniesienia skargi do organu ochrony danych osobowych w związku z przetwarzaniem jego/jej danych osobowych.

## **§ 7**

### **Zastrzeżenia**

1. Usługodawca zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia Usługi Doładowania celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
2. Usługodawca 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 Usługodawca nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności.

## **§ 8**

### **Postanowienia końcowe**

Niniejszy Regulamin jest dostępny dla każdego Usługobiorcy pod adresem [www.centrumkart.pl](http://www.centrumkart.pl)

## Załącznik do Regulaminu

### WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat: Centrum Kart S.A. ul. Grzybowska 53/57, 00-844 Warszawa; adres e-mail: [reklamacje.topup@pekao.com.pl](mailto:reklamacje.topup@pekao.com.pl)
- Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy<sup>(\*)</sup> umowy dostawy następujących rzeczy<sup>(\*)</sup> umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy<sup>(\*)</sup>/o świadczenie następującej usługi<sup>(\*)</sup>
- Data zawarcia umowy<sup>(\*)</sup>/odbioru<sup>(\*)</sup>
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.