

**Regulamin świadczenia usług związanych z
uczestnictwem Centrum Kart S.A. w procesach
reklamacyjnych i usług wystawiania faktur dla wybranych
doładowań elektronicznych w bankowości elektronicznej
Pekao24**



Informacja



W związku z przeprowadzoną reorganizacją w ramach grupy kapitałowej Banku Pekao S.A. z siedzibą w Warszawie, Centrum Kart S.A. nie jest już podmiotem świadczącym usługi w procesie doładowań na dotychczasowych zasadach. Przez okres 2 lat będziemy jednakże pomocniczo świadczyć w niektórych przypadkach usługi związane z wystawianiem faktur oraz uczestnictwem w rozpatrywaniu skarg reklamacyjnych.

W **regulaminie** opisujemy usługę **doładowań elektronicznych** telefonu przez bankowość elektroniczną **Pekao24**.

Gdy używamy zwrotów:

- „usługobiorca” lub „Ty” – mamy na myśli każdą osobę, która korzysta z usługi doładowań elektronicznych telefonu,
- „my”, „usługodawca” – mamy na myśli Centrum Kart S.A.

Definicje najważniejszych pojęć pogrubiamy w treści i wyjaśniamy w słowniku na końcu regulaminu.

Rozdział 1.

Postanowienia wstępne

1. Podmiotem świadczącym usługi określone w niniejszym Regulaminie jesteśmy my, czyli Centrum Kart S.A.
2. **Regulamin** określa prawa i obowiązki Twoje oraz nasze w związku z zakupem **doładowań elektronicznych** u nas lub w bankowości elektronicznej **Pekao24** które będą realizowane przez nas jeszcze przez okres 2 lat.
3. Regulamin jest dostępny na stronie www.centrumkart.pl.
4. Nowe doładowania zrealizujesz u nowych dystrybutorów, my nie prowadzimy już tej usługi.

Rozdział 2.

Informacja o prawie do odstąpienia od zawartej umowy

1. Przypominamy, że możesz odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od jej zawarcia bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów, jeśli operator pozwala na to pomimo pełnej realizacji usługi. Sposób odstąpienia od umowy opisany jest w pkt. 2. Informację o możliwości odstąpienia od umowy otrzymałeś w **kanale dystrybucji** w trakcie zakupu **doładowania elektronicznego**.
2. Aby odstąpić od umowy wyślij do nas oświadczenie:
 - 1) e-mailem: na adres reklamacje.topup@pekao.com.pl, lub
 - 2) listownie: na adres Centrum Kart S.A., ul. Burakowska 14, 01-066 Warszawa.
3. Oświadczenie możesz złożyć na formularzu, który jest załącznikiem do tego **regulaminu**.
4. Jeśli skutecznie odstąpisz od umowy, otrzymasz zwrot pieniędzy na konto, z którego nastąpiła zapłata za **doładowanie elektroniczne**. Jeśli to niemożliwe, musisz podać inne konto do zwrotu.

Rozdział 4.

Faktury



1. W przypadku doładowań elektronicznych dokonanych za pośrednictwem systemu pośrednictwa, fakturę VAT należy pozyskać bezpośrednio od operatora.
2. Z zastrzeżeniem ust. 1, fakturę VAT za doładowanie elektroniczne można uzyskać wyłącznie dla transakcji zrealizowanych **przez Centrum Kart**. W tym celu należy przesłać wiadomość e-mail na adres: reklamacje.topup@pekao.com.pl
3. Wiadomość powinna zawierać następujące informacje:
 - Numer telefonu, który został doładowany
 - Data doładowania
 - Kwota doładowania
 - REFN
 - dane do wystawienia faktury VAT, zgodnie z poniższym podziałem:

1) Osoba fizyczna:

- imię i nazwisko,
- adres zamieszkania (ulica, kod pocztowy, miejscowość).

2) Firma:

- pełna nazwa firmy,
- adres siedziby (ulica, kod pocztowy, miejscowość),
- numer NIP.

4. Faktura VAT zostanie wystawiona w terminie do 7 dni od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia.

Rozdział 5.

Reklamacje

1. Reklamacje możesz zgłaszać:
 - 1) telefonicznie: na infolinii 519 222 222;
 - 2) e-mailem: na adres reklamacje.topup@pekao.com.pl;
 - 3) listownie: na adres Centrum Kart S.A., ul. Burakowska 14, 01-066 Warszawa.
2. Podstawy reklamacji nie mogą stanowić:
 - 1) pomyłki, czyli zasilenia omyłkowo przez Ciebie wskazanego numeru telefonu, identyfikatora, kwoty doładowania lub konta przedpłaconego, w szczególności konta, którym nie możesz dysponować;
 - 2) problemy z przeglądarką internetową lub łączami telekomunikacyjnymi;
 - 3) okoliczności związane z podmiotami, za których działania usługodawca nie odpowiada.
3. Reklamacja musi zawierać Twoje dane oraz opis zastrzeżeń.
4. Jeśli dane w reklamacji są niekompletne, przed jej rozpatrzeniem poprosimy o ich uzupełnienie.
5. Rozpatrzymy reklamację w ciągu 30 dni od jej otrzymania.
6. Jeśli nie będziemy mogli rozpatrzyć reklamacji w ciągu 30 dni, poinformujemy Cię o przyczynie opóźnienia i przewidywanym czasie odpowiedzi.

Rozdział 6.

Informacja Administratora Danych Osobowych

1. Administratorem Twoich danych osobowych przetwarzanych w celu realizacji usługi jesteśmy my.
2. Twoje dane osobowe będą wykorzystywane tylko do realizacji usługi **doładowań elektronicznych**, w tym do wystawienia faktury, rozpatrzenia reklamacji lub prowadzenia sprawozdawczości finansowej. Odbiorcami danych mogą być podmioty współpracujące przy realizacji usługi, w tym **operatorzy** i Bank Pekao S.A.
3. Twoje dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust.1 lit. b i c) RODO.



4. Przysługuje Ci prawo dostępu do Twoich danych osobowych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.
5. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych kontaktuj się:
 - 1) listownie: na adres Inspektor Ochrony Danych, Centrum Kart S.A., ul. Burakowska 14, 01-066 Warszawa; lub
 - 2) e-mailem: na adres iod_centrumkart@pekao.com.pl.
6. Twoje dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy lub do momentu wygaśnięcia obowiązku ich przechowywania, który wynika z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych (rachunkowych).
7. Masz prawo złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (z siedzibą w Warszawie, przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, więcej szczegółów na stronie internetowej: <https://uodo.gov.pl/>) w związku z przetwarzaniem Twoich danych jeśli stwierdzisz, że są one przetwarzane niezgodnie z prawem.

Rozdział 7.

Zastrzeżenia

1. Nie odpowiadamy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań z regulaminu, jeśli było to spowodowane okolicznościami niezależnymi od nas.

Słownik

- **bank** – Bank Polska Kasa Opieki Spółka Akcyjna.
- **doładowanie elektroniczne** – zwiększenie kwoty do wykorzystania na **koncie przedpłaconym**, którego dokonujesz przez bankowość elektroniczną Pekao24 lub zakup kodu przez tę bankowość, który umożliwia zwiększenie kwoty do wykorzystania na **koncie przedpłaconym**.
- **elektroniczna jednostka doładowania** – wartość brutto doładowania elektronicznego konta przedpłaconego, która odpowiada kwocie brutto doładowania w złotych.
- **kanał dystrybucji** – bankowość elektroniczna Pekao24, czyli serwis internetowy Pekao24 i aplikacja PeoPay.
- **konto przedpłacone** – konto, które umożliwia korzystanie z usług operatorów, na zasadzie przedpłaty i powiązane z numerem telefonu komórkowego lub innego identyfikatora usługi.
- **operator** – podmiot świadczący usługi przedpłacone, a w systemie pośrednictwa podmiot, który świadczy usługi przedpłacone i jednocześnie sprzedaje doładowania elektroniczne. Lista operatorów dostępna jest w bankowości elektronicznej Pekao24.
- **Pekao24** - bankowość elektroniczna oraz telefoniczna umożliwiająca uzyskiwanie informacji o rachunkach, dokonywanie transakcji na rachunkach oraz składanie dyspozycji i oświadczeń woli w zakresie zawierania umów szczegółowych poprzez serwisy automatyczne lub za pośrednictwem konsultantów TelePekao.
- **PeoPay** - aplikacja przeznaczona do zainstalowania w urządzeniu mobilnym, umożliwiająca klientowi dokonywanie transakcji oraz składanie oświadczeń woli w tym dyspozycji.
- **regulamin** – ten dokument, czyli Regulamin doładowań elektronicznych w bankowości elektronicznej Pekao24.
- **system pośrednictwa** – usługa świadczona przez usługodawcę, która polega na pośredniczeniu w zakupie doładowania elektronicznego w **kanale dystrybucji**.
- **usługobiorca** – klient banku lub osoba niebędąca klientem banku dokonująca zakupu doładowania elektronicznego.
- **usługodawca / my** – Centrum Kart S.A., ul. Burakowska 14, 01-066 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. Wykaz jest umieszczony na stronie internetowej www.pekao.com.pl.





Załącznik do regulaminu

WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

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

1. Adresat:
 - 1) Centrum Kart S.A. ul. Burakowska 14, 01-066 Warszawa;
 - 2) adres e-mail: reklamacje.topup@pekao.com.pl
2. Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o:
 - 1) moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)
 - 2) umowy dostawy następujących rzeczy(*)
 - 3) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)
3. Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
4. Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
5. Adres konsumenta(-ów)
6. Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
7. Data

(*) Niepotrzebne skreślić.