

## Załącznik nr 4 Regulamin warunków współpracy w zakresie akceptacji EIP

### Spis treści:

1. Postanowienia ogólne
2. Definicje
3. Prawa i obowiązki Akceptanta
4. Oznakowanie Placówek
5. Zasady obsługi Transakcji dokonywanymi Kartami Płatniczymi
6. Zasady Obsługi Transakcji DCC
7. Zasady obsługi Transakcji w ramach Systemu Płatności Mobilnych
8. Wydanie towaru zakupionego przy użyciu EIP i przechowywanie dokumentów
9. Zasady dokonywania Transakcji Zwrotu
10. Obsługa Transakcji na Terminalu POS
11. Obsługa Transakcji bez obecności Karty Płatniczej (MOTO)
12. Obsługa Transakcji MOTO dla usług dedykowanych dla wypożyczalni samochodów
13. Obsługa Transakcji MOTO dla usług dedykowanych dla hoteli
14. Standard zabezpieczenia danych kartowych
15. Zabezpieczenie należności
16. Raportowanie Transakcji
17. Zasady dostarczania Akceptantowi faktur elektronicznych
18. Zasady rozpatrywania Reklamacji

### §1 Postanowienia ogólne

- 1.1 Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia usług w zakresie obsługi i rozliczania Transakcji jak również zasady korzystania przez Akceptanta z innych usług i produktów ofertowanych przez Bank i/lub eService.
- 1.2 Postanowienia zawarte w Regulaminie wiążą Stronę w przypadku wyboru przez Akceptanta właściwej usługi/produktu określonego w Umowie, z tym jednak zastrzeżeniem, że są one również wiążące, gdy nie dokonano tego wyboru, a Akceptant faktycznie z nich korzysta.

### §2 Definicje

Poniższym terminom używanym w Umowie oraz Załącznikach nadaje się następujące znaczenie:

**Akceptant** - podmiot, który zawiera Umowę z Usługodawcami;

**Aplikacja Telefoniczna** – ApplePay, AndroidPay, SamsungPay lub inna aplikacja na telefonie komórkowym lub innym urządzeniu mobilnym, która umożliwi dokonanie płatności Kartą Płatniczą, której dane zostały w sposób bezpieczny zapisane w takiej aplikacji;

**Autoryzacja Transakcji** - zgoda na wykonanie Transakcji przez uwierzytelnienie niezbędnych danych EIP w odpowiedzi na zapytanie autoryzacyjne w sposób przewidziany przez obowiązujące przepisy OP oraz wydawców EIP;

**Bank** - ma znaczenie określone w Preambule;

**Chargeback** - obciążenie Banku przez OP na kwotę transakcji zakwestionowanej przez użytkownika lub wydawcę EIP. Środki z takiej transakcji Akceptant może zwrócić użytkownikowi EIP za pośrednictwem Usługodawców;

**Dane EIP** - informacje, które służą do identyfikacji EIP i jego użytkownika. Są to m.in.: numer identyfikujący EIP, CVV2, CVC2 (dodatkowe identyfikatory do procesowania Transakcji MOTO), data ważności, dane użytkownika i wszystkie inne dane przechowywane na pasku magnetycznym, w mikroprocesorze karty płatniczej lub w aplikacji, która stanowi EIP;

**Działalność ryzykowna** - sytuacja, gdy w danej Placówce w ciągu miesiąca wartość lub liczba Reklamacji – w tym Transakcji, co do których eService poprosił Akceptanta o przedstawienie oryginału lub kopii rachunku z Terminala POS – przekracza 1% wartości brutto wszystkich Transakcji Sprzedaży w złotych lub wartość Transakcji Zwrotu przekracza 2,5% wartości brutto wszystkich Transakcji Sprzedaży w złotych;

**Dzień Roboczy** - dzień od poniedziałku do piątku, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy w Polsce;

**eService** - ma znaczenie określone w Preambule;

**Elektroniczny Instrument Płatniczy (EIP)** - karta lub inny instrument płatniczy, który umożliwi jego użytkownikowi zainicjowanie Transakcji i jest akceptowany przez Terminal POS, określony w Załączniku nr 1;

**Karta Płatnicza** - karta lub inny EIP oparty na Karcie Płatniczej umożliwiający użytkownikowi Karty Płatniczej zainicjowanie Transakcji;

**Organizacje Płatnicze (OP)** - systemy płatnicze (VISA, Mastercard i inne) regulujące zakres działania rynku płatności bezgotówkowych i wskazane w Karcie Akceptanta;

**Portal Klienta** - platforma udostępniona przez eService Akceptantowi pod adresem portal.esevice.pl;

**Program** - Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego, którego organizatorem jest Fundacja Polska Bezgotówkowa z siedzibą w Warszawie (Fundacja);

**Przepisy o Ochronie Danych Osobowych** - przepisy Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz wszelkie właściwe, powiązane lub pochodne regulacje i wytyczne, dotyczące przetwarzania danych osobowych;

**Przetwarzanie Transakcji** - obsługa i rozliczenie Transakcji pomiędzy wydawcami EIP a Akceptantem;

**Punkt Akceptujący** lub **Placówka** - prowadzony przez Akceptanta punkt akceptujący zapłatę za towary lub usługi przy użyciu EIP, wyposażony w Terminal POS. Lista Placówek stanowi Załącznik nr 2 do Umowy;

**Regulamin** - Regulamin współpracy w zakresie inicjowania i procesowania Transakcji z użyciem Elektronicznych Instrumentów Płatniczych (EIP);

**Regulamin OP** - obowiązujące regulaminy i zasady OP objętych niniejszą Umową, które mogą podlegać zmianom wprowadzanym przez OP. Niektóre z Regulaminów OP są udostępnione na stronie internetowej danej OP;

**Reklamacja** - zgłoszenie przez OP zastrzeżenia dotyczącego usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych;

**Reklamacja Akceptanta** - zgłoszenie przez Akceptanta zastrzeżenia, które dotyczy usług świadczonych przez Usługodawców na podstawie Umowy;

**Rezerwa** - kwota, która jest zabezpieczeniem zobowiązań Akceptanta wynikających z Umowy i innych powiązanych z nią umów. Strony ustalają ją zgodnie z Regulaminem;

**Rozporządzenie** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę, z późniejszymi zmianami;

**Standardy PCI DSS** - standard bezpieczeństwa przechowywania, przetwarzania i przesyłania danych EIP, z uwzględnieniem innych wymagań OP związanych z bezpieczeństwem EIP;

**Strona lub Strony** - ma znaczenie określone w Preambule;

**System Płatności Mobilnych** - system obejmujący EIP działające poprzez urządzenia mobilne lub/i oprogramowanie, w tym Aplikację Telefoniczną, z wyłączeniem EIP opartych na Karcie Płatniczej.

**Terminal LikePOS** - rodzaj Terminala POS pozwalający na zainstalowanie aplikacji mobilnej do przyjmowania płatności bezgotówkowych. Terminal LikePOS pozwala na dokonywanie Transakcji EIP z logotypem VISA, Mastercard, z wyłączeniem Transakcji DCC. Wykaz dopuszczalnych Terminali LikePOS umieszczony jest na stronie [www.esevice.com.pl/hubs/Lista\\_Smartfonow\\_LikePOS.pdf](http://www.esevice.com.pl/hubs/Lista_Smartfonow_LikePOS.pdf).

**Terminal POS** - urządzenie wraz z oprogramowaniem, które umożliwia m.in. obsługę płatności wykonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych (EIP). Są różne rodzaje Terminali POS, w tym terminal standardowy (stacjonarny lub mobilny), PINpad, Terminal SmartPOS, Terminal LikePOS, terminal do obsługi kart flotowych, terminal samoobsługowy;

**Terminal SmartPOS** - rodzaj Terminala POS umożliwiający obsługę płatności potwierdzanych PIN-em i dokonywanych przy użyciu EIP przez placówkę Akceptanta, posiadający funkcję wysyłania potwierdzenia transakcji elektronicznie na wniosek posiadacza karty płatniczej oraz dla wybranych modeli Terminala SmartPOS - po zintegrowaniu z drukarką - posiadający również funkcję wydrukowania potwierdzenia transakcji w formie papierowej;

**Transakcja** - dowolna z operacji wykonanych w ramach Umowy z użyciem EIP, mająca skutek finansowy, w szczególności Transakcja Sprzedaży, Transakcja Zwrotu, Transakcja DCC, Transakcja Cashback, Transakcja MOTO, Transakcja Sprzedaży;

**Transakcja Cashback lub Usługa Cashback** - Transakcja Sprzedaży z usługą wypłaty środków pieniężnych z użyciem EIP, dla której maksymalny limit wypłaty gotówki wynosi 1000 złotych dla systemu płatniczego Visa oraz 1000 złotych dla systemu płatniczego Mastercard;

**Transakcja DCC lub Usługa DCC** - usługa dodatkowa, która umożliwia posiadaczowi EIP przeprosowanie Transakcji w walucie EIP, z zastosowaniem odpowiednich kursów wymiany w momencie wykonywania takiej Transakcji;

**Transakcja MOTO** - Transakcja bez fizycznego udziału EIP oraz bez obecności posiadacza EIP w Placówce;

**Transakcja Sprzedaży** - płatność za towar lub usługę przy użyciu EIP;

**Transakcja Zwrotu** - zwrot na konto posiadacza EIP środków finansowych za zakupiony towar lub usługę, z których posiadacz EIP zrezygnował Transakcji Sprzedaży;

**Umowa** - ma znaczenie określone w pierwszym akapicie Preambuli;

**Umowa Agencyjna** - ma znaczenie określone w pkt B Preambuli;

**Umowa Współpracy z eService** - umowa zawarta pomiędzy eService a Akceptantem, określająca zasady najmu Terminala POS (z wyjątkiem LikePOS) oraz jego instalacji i serwisu w Placówkach Akceptanta;

**Umowa o Współpracy Marketingowej** - ma znaczenie określone w pkt (D) Preambuli;

**Umowa Subscyencyjna Użytkownika Końcowego** - umowa zawarta pomiędzy eService, a Akceptantem regulująca zasady korzystania przez Akceptanta z aplikacji do przyjmowania płatności EIP na Terminalach LikePOS;

**Usługa Ekspres Informacji Finansowej, Usługa EIF** - usługa umożliwiająca za pośrednictwem sieci Internet dostęp do informacji o przeprowadzonych przez Akceptanta Transakcjach i innych danych wynikających ze współpracy Akceptanta z Bankiem i/lub eService;

**Usługa Finansowa** - ma znaczenie określone w ust. 1.1 Umowy;

**Usługa Informacja Dodatkowa Akceptanta, Usługa IDA** - usługa umożliwiająca za pośrednictwem sieci Internet dostęp do informacji wynikających z obowiązku informacyjnego określonego w art. 12 Rozporządzenia;

**Usługodawcy** - ma znaczenie określone w Preambule;

**Ustawa o Usługach Płatniczych** - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

### §3 Prawa i obowiązki Akceptanta

- 3.1 Akceptant jest uprawniony do akceptacji EIP określonych w Załączniku nr 1 oraz realizacji usług wybranych lub wykorzystywanych przez Akceptanta, z tym zastrzeżeniem, iż wobec Kart Płatniczych wydawcy z Europejskiego Obszaru Gospodarczego:
  - a. Akceptant nie może odmówić akceptacji Kart Płatniczych tylko ze względu na tożsamość wydawcy Karty Płatniczej lub tylko ze względu na tożsamość jej użytkownika;

- b. jeśli Akceptant akceptuje konsumencką Kartę Płatniczą danej kategorii danego systemu płatniczego, podlegającą uregulowaniu opłat interchange na podstawie rozdziału II Rozporządzenia, Akceptant nie może odmówić akceptacji innych konsumenckich Kart Płatniczych tej samej kategorii tego samego systemu płatniczego, bez względu na oznaczenie tej innej Karty Płatniczej.
- 3.2 Podstawą do rozliczenia Transakcji lub Usług jest ich obsługa bądź realizacja za pośrednictwem Terminali POS i/lub oprogramowania, posiadających certyfikat zgodności z systemem eService i obsługiwanych przez Akceptanta zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszym Regulaminie oraz w sposób określony w „Instrukcji Obsługi Terminala POS”.
- 3.3 W ramach realizacji niniejszej Umowy, Akceptant jest zobowiązany korzystać wyłącznie z Terminali POS i/lub oprogramowania zatwierdzonych, certyfikowanych lub dostarczanych przez eService.
- 3.4 Akceptant nie może wykorzystywać Terminala POS do innych celów i działalności niż zgłoszone Bankowi i/lub eService, w szczególności nie może realizować Transakcji lub innych usług na potrzeby prowadzenia działalności przez inną firmę.
- 3.5 Uprawnieni pracownicy eService mają prawo do wizytowania Placówek Akceptanta oraz do przeprowadzania kontroli prawidłowości dokonywanych czynności stanowiących przedmiot Umowy, a w szczególności przeprowadzania kontroli:
- prawidłowości sporządzania dokumentacji,
  - zgodności prowadzonej działalności handlowo-usługowej z informacjami przekazanymi do Banku i/lub eService,
  - sposobu wykorzystania dostarczonych materiałów, oprogramowania i urządzeń oraz ich zabezpieczenia przed użyciem niezgodnym z zasadami określonymi w Regulaminie. Akceptant zobowiązany jest umożliwić przeprowadzenie takiej kontroli, w szczególności zapewnić pracownikowi eService dostęp do właściwych dokumentów, materiałów, oprogramowania i urządzeń.

#### 54 Oznakowanie Placówek

- 4.1 eService wyposaża Akceptanta w emblematy informacyjne dotyczące akceptowanych EIP oraz innych usług wymienionych w Umowie Współpracy z eService.
- 4.2 Akceptant jest zobowiązany do odpowiedniego eksponowania w Placówkach emblematów informujących o tym, jakie rodzaje EIP akceptuje i jakie usługi oferuje. Odpowiednie eksponowanie oznacza umieszczenie emblematów i/lub odpowiedniej informacji w miejscu widocznym dla użytkownika EIP.
- 4.3 Akceptant nie nabywa żadnych praw własności intelektualnej do znaków i emblematów udostępnionych mu przez eService w celu wykonywania Umowy.

#### 55 Zasady obsługi Transakcji dokonywanymi Kartami Płatniczymi

- 5.1 Akceptant zobowiązuje się w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przyjmować zapłaty Kartami Płatniczymi zgodnie z postanowieniami Umowy, a w szczególności do przestrzegania poniższych zasad:
- zapłata za świadczone usługi/sprzedane towary może być przyjęta tylko Kartami Płatniczymi ważnymi na całym świecie lub na terenie Polski i w terminie ważności określonym na Karcie Płatniczej;
  - nie wolno przyjmować zapłaty Kartami Płatniczymi uszkodzonymi (np. złamanymi, przeciętymi) ani też Kartami Płatniczymi zawierającymi poprawki (np. poprawiony podpis użytkownika Karty Płatniczej, przebite numery Karty Płatniczej itp.);
  - należy zweryfikować autentyczność Karty Płatniczej, a w szczególności czy na Karcie Płatniczej są:
    - poprawne logo OP,
    - hologram,
    - oryginalny pasek na podpis.
  - Transakcja, z wyłączeniem Transakcji DCC, jest realizowana w złotych polskich;
  - osoba obsługująca Transakcję nie może dzielić kwoty Transakcji za pojedynczy towar lub usługę na Transakcje o mniejszej wartości.
- W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do wyglądu Karty Płatniczej należy skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta eService.
- 5.2 Do realizacji płatności mogą być przyjęte jedynie Karty Płatnicze podpisane przez użytkownika Karty Płatniczej, jeżeli Karta Płatnicza nie jest podpisana, należy poprosić użytkownika Karty Płatniczej o jej podpisanie, a tożsamość zweryfikować na podstawie dokumentu tożsamości.
- 5.3 W przypadku gdy Transakcja jest weryfikowana podpisem użytkownika Karty Płatniczej, podpis złożony na wydruku z Terminala POS musi być zgodny ze wzorem podpisu na Karcie Płatniczej. W przypadku jakiegokolwiek wątpliwości co do podpisu, należy sprawdzić dokument tożsamości użytkownika Karty Płatniczej lub skontaktować się z eService.
- 5.4 W przypadku przeprowadzania Transakcji Kartą Płatniczą bezstykową, Aplikacją Telefoniczną lub – w zależności od wykorzystywanego typu Terminala POS - Kartą Płatniczą z mikroprocesorem, Karta Płatnicza nie jest przekazywana Akceptantowi w celu jej weryfikacji. Akceptant wprowadza kwotę transakcji do Terminala POS, a użytkownik Karty Płatniczej zbliża Kartę Płatniczą lub inny EIP oparty na Karcie Płatniczej do czytnika lub umieszcza ją samodzielnie w czytniku kart mikroprocesorowych.
- 5.5 Dla transakcji Kartami Płatniczymi i bezstykowymi, transakcje powyżej określonego limitu mogą być akceptowane w trybie stykowym. W okolicznościach przewidzianych przez wydawcę Karty Płatniczej, na czytniku może pojawić się polecenie weryfikacji użytkownika Karty Płatniczej również przy transakcji poniżej limitu. W takiej sytuacji należy przeprowadzić transakcję w oparciu o weryfikację PIN i/lub podpis.
- 5.6 Osoba obsługująca Transakcję może żądać, aby użytkownik Karty Płatniczej okazał dokument stwierdzający tożsamość, w razie uzasadnionych wątpliwości, co do jego tożsamości. Jeżeli weryfikacja tożsamości użytkownika Karty Płatniczej okaże się niemożliwa, osoba obsługująca Transakcję powinna skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta eService.
- 5.7 Osoba obsługująca Transakcję ma prawo i obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty lub dokonania zwrotu środków za pomocą Karty Płatniczej w przypadku (wystarczy spełnienie przynajmniej jeden z warunków): a) nieważności Karty Płatniczej; b) zastrzeżenia Karty Płatniczej; c) niezgodności podpisu złożonego na rachunku z podpisem na pasku do podpisu Karty Płatniczej; d) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez użytkownika Karty Płatniczej w przypadku określonym w ust. 5.6, albo stwierdzenia posługiwania się Kartą Płatniczą przez osobę nieuprawnioną; e) niemożności uzyskania Autoryzacji Transakcji w Terminalu POS.
- 5.8 Akceptant jest uprawniony, po zakończeniu Transakcji do wydania użytkownikowi Karty Płatniczej wydrukowanego z Terminala POS rachunku potwierdzającego dokonanie Transakcji. W przypadku Terminala Like/SmartPOS, za równoznaczne z otrzymaniem przez użytkownika Karty Płatniczej rachunku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, uznaje się wysłanie takiego rachunku na podany przez użytkownika Karty Płatniczej adres e-mail.
- 5.9 Osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do upewnienia się, że oba wydruki z Terminala Standardowego są tożsame i czytelne oraz zawierają poprawne dane, tj.:
- kwota Transakcji;
  - data Transakcji;
  - numer Karty Płatniczej (lub jego część, jeśli pozostała część została zamaskowana);
  - numer Terminala POS;
  - adres i nazwę Placówki Akceptanta;
  - kod Autoryzacji Transakcji;
  - kwota wypłaty gotówki w przypadku Transakcji Cashback.
- 5.10 W przypadku gdy Karta Płatnicza jest przekazywana Akceptantowi w celu jej weryfikacji, Akceptant ma obowiązek porównać numer Karty Płatniczej figurujący na potwierdzeniu wykonania Transakcji z numerem umieszczonym na Karcie Płatniczej.
- 5.11 W przypadku Transakcji weryfikowanych podpisem użytkownika Karty Płatniczej dokonywanej na Terminalu Standardowym, osoba obsługująca Transakcję ma obowiązek dokonać, ze szczególną starannością, porównania podobieństwa podpisu złożonego na rachunku z podpisem na pasku do podpisu Karty Płatniczej. W przypadku stwierdzenia niezgodności w porównywanych podpisach, Transakcję należy unieważnić (także po uzyskaniu Autoryzacji Transakcji) i nie oddając Karty Płatniczej użytkownikowi, skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta eService, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
- 5.12 W przypadku, gdy Akceptant jest zobowiązany przez eService do weryfikacji dokumentu tożsamości użytkownika Karty Płatniczej, seria i numer weryfikowanego dokumentu powinien być zapisany na kopii wydruku z Terminala POS, który zostaje u Akceptanta. Powyższe zobowiązanie ma zastosowanie w przypadku Transakcji weryfikowanych podpisem użytkownika Karty Płatniczej dokonywanej na Terminalu Standardowym.
- 5.13 W przypadku otrzymania takiego polecenia z eService, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest potwierdzić fakt stwierdzenia poprawności i autentyczności Karty Płatniczej (zgodnie z ust. 5.1 i 5.2) i/lub zgodność podpisów (zgodnie z ust. 5.11), poprzez złożenie czytelnego podpisu na oryginalne rachunku z Terminala POS. Podpis powinien być złożony niezwłocznie po zakończeniu Transakcji, piśmem odręcznym, pełnym imieniem i nazwiskiem, w górnej części oryginału rachunku z Terminala POS. Podpis nie powinien zamazywać żadnych elementów graficznych wydruku.
- 5.14 W przypadku:
- jakichkolwiek wątpliwości co do autentyczności Karty Płatniczej lub autentyczności złożonego podpisu na rachunku;
  - podejrzanego lub nietypowego zachowania się osoby prezentującej Kartę Płatniczą;
  - uzyskania odmów wydawcy Karty Płatniczej przy dwóch kolejnych próbach Transakcji dokonywanych przez tego samego klienta;
  - jakichkolwiek podejrzeń co do naruszenia innych wymogów opisanych w niniejszym Regulaminie,
- osoba obsługująca Transakcję odbierając lub nie oddając Karty Płatniczej użytkownikowi, zobowiązana jest skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta eService, podając hasło „KOD 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji. Hasło „KOD 10” oznacza sytuację alarmową i często brak możliwości jawnego przekazywania informacji. Pracownik Centrum Obsługi Akceptanta eService będzie zadawał pytania pozwalające w sposób nie wzbudzający podejrzeń użytkownika Karty Płatniczej uzyskać niezbędne informacje oraz skontaktuje się z bankiem, który wydał Kartę Płatniczą. Następnie przekaże instrukcje, co do dalszego postępowania.
- 5.15 Osoba obsługująca Transakcję ma prawo i obowiązek odebrać i zatrzymać Kartę Płatniczą jeżeli:
- Terminal POS wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania Karty Płatniczej;
  - pracownik Centrum Obsługi Akceptanta eService wydał telefonicznie polecenie zatrzymania Karty Płatniczej.
- Wyjątkiem, który pozwala na odstąpienie od tego obowiązku, jest zagrożenie życia lub zdrowia.
- 5.16 Polecenie zatrzymania Karty Płatniczej oznacza, że wydawca Karty Płatniczej po sprawdzeniu w swojej bazie danych wydaje dyspozycję zatrzymania Karty Płatniczej. Należy wyjaśnić wówczas użytkownikowi Karty Płatniczej, że bank zażądał zatrzymania Karty Płatniczej i że to bank, a nie użytkownik jest jej właścicielem. Zatrzymaną Kartę Płatniczą należy naciąć wzdłuż pomiędzy paskiem magnetycznym a paskiem do podpisu na głębokość od 1/2 do 2/3 długości Karty Płatniczej. Nacięcie należy zacząć od tego końca, na którym nie ma hologramu. Przy przecinaniu należy uważać, aby nie uszkodzić mikroprocesora, paska magnetycznego, paska do podpisu oraz hologramu. Najpóźniej następnego Dnia Roboczego Kartę Płatniczą wraz z wypełnionymi i podpisanymi formularzami: PROTOKÓŁ ZATRZYMANIA KARTY i OPIS ZDARZENIA należy odesłać pocztą do eService na adres wskazany na formularzu. W przypadku gdy Karta Płatnicza nie została zatrzymana,

osoba, która odstąpiła od zatrzymania Karty Płatniczej zobowiązana jest do wypełnienia formularza OPIS ZDARZENIA z podaniem w nim przyczyny niezatrzymania Karty Płatniczej. Formularz należy odesłać drogą mailową lub pocztą do eService na adres wskazany na tym formularzu.

- 5.17 Za Karty Płatnicze zatrzymane i odesłane do eService wypłacana jest nagroda w wysokości ustalonej przez wydawcę Karty Płatniczej. Obowiązek odesłania do eService odpowiednio zniszczonej Karty Płatniczej dotyczy również Kart Płatniczych znalezionych i pozostawionych przez użytkownika, jednak w tych przypadkach nagroda nie jest wypłacana.

#### **§6 Zasady Obsługi Transakcji DCC**

- 6.1 Transakcje DCC dokonywane są w walucie Karty Płatniczej, zgodnie z parametrami Karty Płatniczej i oświadczeniem woli użytkownika Karty Płatniczej.
- 6.2 Transakcja DCC jest dostępna wyłącznie dla użytkownika Karty Płatniczej z logo VISA i Mastercard.
- 6.3 Oferta przeprowadzenia Transakcji DCC powinna być zaprezentowana użytkownikowi Karty Płatniczej przez Akceptanta w sposób pozwalający użytkownikowi Karty Płatniczej na dokonanie wyboru rozliczenia Transakcji w PLN lub w walucie Karty Płatniczej. Akceptant jest zobowiązany poinformować użytkownika Karty Płatniczej o wartości Transakcji w PLN, wartości Transakcji w walucie Karty Płatniczej, kursie wymiany walut oraz wysokości doliczanej prowizji. Informacje te mogą być przekazane przez Akceptanta na bazie danych wyświetlanych przez Terminal POS, wydrukowanych przez Terminal POS lub w innej formie. Zabrania się nakłaniania użytkownika Karty Płatniczej do wykonania Transakcji DCC.
- 6.4 Potwierdzenie zgody na przeprowadzenie Transakcji w walucie Karty Płatniczej następuje poprzez złożenie przez użytkownika Karty Płatniczej podpisu na wydruku Terminala POS lub wprowadzenie nr PIN.
- 6.5 W przypadku naruszenia przez Akceptanta postanowień ust. 6.3 i 6.4 powyżej, Akceptant zobowiązany jest do zwolnienia Usługodawców z obowiązku zapłaty jakichkolwiek roszczeń, kar, opłat oraz innych kosztów i wydatków nałożonych na Usługodawców i wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania przez Akceptanta jego zobowiązań, wynikających z postanowień ust. 6.3 i 6.4 powyżej (dalej „Roszczenia”), a jeżeli takie Roszczenia zostało zapłacone przez Usługodawcę, do zwrotu zapłaconych kwot Usługodawcom, w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania od Usługodawców. Niezależnie od powyższego, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Akceptanta jego zobowiązań, wynikających z postanowień ust. 6.3 i 6.4 powyżej, Usługodawcy zastrzegają sobie prawo do: a) uniemożliwienia Akceptantowi świadczenia Usługi DCC poprzez wyłączenie na Terminalu POS tej funkcjonalności b) rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.
- 6.6 Decyzja o uznaniu Karty Płatniczej jako kwalifikującej się do przeprowadzenia Transakcji DCC jest podejmowana przez eService w trakcie Autoryzacji Transakcji.
- 6.7 W walucie Karty Płatniczej mogą być dokonywane następujące rodzaje Transakcji:
- Transakcja Sprzedaży;
  - unieważnienie Transakcji Sprzedaży;
  - Transakcja Zwrotu.

#### **§7 Zasady obsługi Transakcji w ramach Systemu Płatności Mobilnych**

- 7.1 Transakcja w ramach Systemu Płatności Mobilnych jest realizowana poprzez wprowadzenie kodu cyfrowego przez użytkownika aplikacji mobilnej do Terminala POS.
- 7.2 Po zakończeniu Transakcji użytkownik aplikacji mobilnej powinien otrzymać wydrukowany z Terminala POS rachunek potwierdzający dokonanie Transakcji.
- 7.3 Osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do upewnienia się, że wydruk z Terminala POS jest czytelny oraz zawiera poprawne dane tj.:
- kwota Transakcji;
  - data Transakcji;
  - numer kodu Transakcji;
  - numer Terminala POS;
  - adres i nazwę Placówki Akceptanta.

#### **§8 Wydanie towaru zakupionego przy użyciu EIP i przechowywanie dokumentów**

- 8.1 Strony potwierdzają, iż wszelkie płatności zrealizowane przy użyciu EIP na podstawie Umowy uznaje się za przyjęte przez Akceptanta we własnym imieniu i na swoją rzecz, niezależnie od tego, czy to Akceptant był dostawcą towarów lub usług, których dotyczy przyjęta przez Akceptanta płatność.
- 8.2 Akceptant zobowiązuje się, że w ramach niniejszej Umowy nie będzie sprzedawał usług i/lub towarów, którymi obrót jest zakazany i/lub naruszają one prawa osób trzecich.
- 8.3 Jeżeli Akceptant podejmuje się dostarczenia (przesłania) towaru do miejsca wskazanego przez użytkownika EIP (niezależnie czy od tego czy jest to standardowa usługa czy jednorazowa) to ponosi on odpowiedzialność za utratę, ubytek, uszkodzenie przesyłki lub nieterminową dostawę w czasie od wydania jej do przewozu do dostarczenia na miejsce przeznaczenia.
- 8.4 Jeżeli towar lub usługa zostanie dostarczona przez Akceptanta i odebrana bezpośrednio przez użytkownika EIP w miejscu sprzedaży, Akceptant zobowiązany jest przechowywać potwierdzenie odbioru towaru.
- 8.5 W przypadku wystąpienia reklamacji, potwierdzenie nadania przesyłki nie jest wystarczającym dokumentem na oddalenie reklamacji użytkownika EIP złożonej do wydawcy EIP.
- 8.6 Akceptant jest zobowiązany do dostarczenia na żądanie eService dokumentacji odnośnie potwierdzenia odbioru towaru przez użytkownika EIP.
- 8.7 Akceptant zobowiązuje się do przechowywania oryginałów wydruków ze Terminala Standardowego przez 36 miesięcy od daty Transakcji (również w przypadku zakończenia współpracy).
- 8.8 Jeżeli eService zwróci się do Akceptanta z prośbą o przedstawienie oryginału lub kopii wydruku z Terminala POS (nie dotyczy Terminala LikePOS/SmartPOS), Akceptant zobowiązuje się do jego wyszukania i dostarczenia do eService oraz w przypadku zaistnienia takiej konieczności również kopii paragonu z kasy fiskalnej (powiększonego na stronę) oraz potwierdzenia dostarczenia towaru lub usługi użytkownikowi EIP jak również innych dokumentów związanych z wykonaną Transakcją. W przypadku Placówki oferującej dodatkowe usługi określone dodatkowymi przepisami, konieczne jest dołączenie dokumentów na zasadach określonych w tych przepisach.
- 8.9 Jeżeli w ciągu 7 Dni Kalendarzowych licząc od dnia wysłania przez eService prośby w sposób określony w Artykule VIII Umowy, Akceptant nie wywiąże się ze zobowiązania określonego w ust. 8.8 lub 13.3 lub przesyłany przez niego wydruk okaże się nieważny, Bank i/lub eService zastrzegają sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tej Transakcji. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, Bank i/lub eService zastrzegają sobie prawo do potrącenia tej kwoty z płatności bieżących lub pisemnego wezwania do dokonania w określonym przez Bank i/lub eService terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w piśmie.

#### **§9 Zasady dokonywania Transakcji Zwrotu**

- 9.1 Transakcji Zwrotu można dokonać wyłącznie w przypadku, gdy użytkownik EIP dokonuje zwrotu zakupionego wcześniej towaru lub rezygnuje z usługi przed jej wykonaniem, jeśli zapłaty za ten towar lub usługę dokonano za pomocą tego samego EIP. Jeśli nie jest to możliwe, zwrot należy wykonać w gotówce. Transakcja Zwrotu może dotyczyć wyłącznie powiązanej z nią Transakcji Sprzedaży. Akceptant nie może przyjmować zwrotu gotówki wypłaconej w ramach Transakcji Cashback.
- 9.2 Przed dokonaniem Transakcji Zwrotu osoba obsługująca Transakcję Zwrotu powinna poprosić użytkownika EIP o użycie do jej dokonania tego samego EIP, z użyciem którego została dokonana zapłata.
- 9.3 Warunkiem dokonania przez osobę obsługującą Transakcję Zwrotu jest okazanie przez użytkownika EIP dowodu zakupu (w postaci faktury lub wydruku z kasy fiskalnej oraz wydruku z Terminala POS) dokonanego za pomocą tego samego EIP, u tego samego Akceptanta, na kwotę nie niższą niż kwota planowanej Transakcji Zwrotu.
- 9.4 W oparciu o jeden dowód zakupu można dokonać jednej lub więcej Transakcji Zwrotu pod warunkiem, że sumaryczna kwota wszystkich Transakcji Zwrotu nie przekroczy całkowitej kwoty Transakcji Sprzedaży wskazanej na dowodzie zakupu.
- 9.5 Przy każdej Transakcji Zwrotu osoba obsługująca Transakcję Zwrotu zobowiązana jest do oznaczenia na dowodzie zakupu zwracanej kwoty i daty dokonania zwrotu.
- 9.6 eService ma prawo zażądać od Akceptanta kopii dowodu zakupu dla każdej Transakcji Sprzedaży, do której Akceptant dokonał Transakcji Zwrotu ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z § 8 Regulaminu.
- 9.7 Jeżeli Transakcja Sprzedaży była wykonana w walucie Karty Płatniczej (DCC) to Transakcja Zwrotu musi być przeprowadzona również w walucie Karty Płatniczej, po kursie wymiany w której dokonano Transakcji Sprzedaży.
- 9.8 W przypadku Transakcji Zwrotu mają zastosowanie szczegółowe zasady weryfikacji Karty Płatniczej i jej użytkownika zawarte w §5. Zasady obsługi Terminala POS przy Transakcji Zwrotu opisano w „Instrukcji Obsługi Terminala POS”.
- 9.9 Jeśli w danym dniu u Akceptanta sumaryczna kwota Transakcji Zwrotu przekroczy sumaryczną kwotę Transakcji Płatniczych, Bank i/lub eService może/gą uwzględnić pozostającą do rozliczenia kwotę w kolejnym rozliczeniu lub wezwać Akceptanta do dokonania w określonym przez Bank i/lub eService terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w piśmie.
- 9.10 W przypadku, gdy eService poweźmie uzasadnione podejrzenie, że osoba obsługująca Transakcję Zwrotu nie spełnia któregokolwiek z warunków określonych w ust. 9.1 - 9.3, Bank i/lub eService ma prawo wstrzymać przekazanie środków na konto użytkownika EIP z tytułu tej Transakcji Zwrotu na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji. Jeśli podejrzenie okaże się słuszne, Bank i/lub eService ma prawo dokonać cofnięcia całej operacji Transakcji Zwrotu.
- 9.11 Akceptant ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z dokonania Transakcji Zwrotu w użytkowanym przez niego Terminalu POS, włącznie z konsekwencjami wynikającymi z ust. 9.10.
- 9.12 W przypadku rozliczenia Transakcji Zwrotu, opłata pobrana tytułem rozliczenia Transakcji Sprzedaży nie podlega zwrotowi.

#### **§10 Obsługa Transakcji na Terminalu POS**

- 10.1 Transakcje dokonane przy użyciu Terminala POS są automatycznie autoryzowane.
- 10.2 Z centrum automatycznej autoryzacji eService można otrzymać jedną z sześciu odpowiedzi:
- Autoryzację, czyli uzyskanie jednokrotnego kodu autoryzacji dla danej Transakcji;
  - odmowę dokonania Transakcji: „TRANSAKCJA ODRZUCONA”;
  - żądanie zatrzymania Karty Płatniczej „ZATRZYMAJ KARTĘ”;
  - zgodę na realizację Transakcji pod warunkiem dokonania pozytywnej weryfikacji tożsamości użytkownika Karty Płatniczej „SPRAWDŹ TOŻSAMOŚĆ”;
  - odmowę dokonania Transakcji Cashback „WYPŁATA ODRZUCONA”;
  - odmowę dokonania Transakcji Cashback „WYPŁATA NIEOBSŁUGIWANA”.
- 10.3 Znaczenie poszczególnych odpowiedzi autoryzacyjnych (odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala POS oraz na wydrukach):

- a. Autoryzacja oznacza uzyskanie zgody wydawcy EIP na przeprowadzenie danej Transakcji;
  - b. odmowa oznacza brak zgody wydawcy EIP na dokonanie Transakcji. Może się zdarzyć np., że użytkownik EIP nie posiada chwilowo wystarczającej kwoty na swoim koncie lub wartość Transakcji przekracza limit środków, którymi użytkownik EIP może dysponować za pomocą EIP. Pojawi się wtedy napis „BRAK ZGODY BANKU KLIENTA”. Należy w takiej sytuacji w uprzejmy i dyskretny sposób wyjaśnić użytkownikowi EIP, że wydawca EIP nie wydał zgody na dokonanie Transakcji tym EIP, zwrócić Kartę Płatniczą, jeśli została przekazana, i poprosić go o inny EIP bądź gotówkę. W przypadku jeżeli użytkownik EIP wprowadził niewłaściwy PIN (dla Transakcji z podpisem elektronicznym) lub kod (dla Transakcji w Systemach Płatności Mobilnych) pojawi się napis: „ODMOWA NIEWŁAŚCIWY PIN”. Należy wówczas powtórzyć Transakcję;
  - c. Żądanie zatrzymania Karty Płatniczej oznacza, że wydawca Karty Płatniczej po sprawdzeniu w swojej bazie danych wydaje dyspozycję zatrzymania Karty Płatniczej. Należy wyjaśnić wówczas użytkownikowi Karty Płatniczej, że wydawca zażądał zatrzymania Karty Płatniczej i że to wydawca, a nie użytkownik jest jej właścicielem;
  - d. zgoda na realizację Transakcji pod warunkiem dokonania pozytywnej weryfikacji tożsamości użytkownika Karty Płatniczej oznacza, że należy dokonać pozytywnej weryfikacji użytkownika Karty Płatniczej w oparciu o jego dowód osobisty lub paszport. Serię i numer dokumentu tożsamości należy wpisać we właściwym miejscu na oryginale wydruku z Terminala POS;
  - e. odmowa dokonania Transakcji Cashback „WYPŁATA ODRZUCONA” oznacza przekroczenie limitów wypłat gotówki określonych przez Organizację Płatniczą, wydawcę EIP lub przekroczenie dostępnych dla użytkownika EIP środków gotówkowych;
  - f. odmowa dokonania Transakcji „WYPŁATA NIEOBŚLUGIWANA” oznacza niedopuszczenie danego typu EIP przez Organizację Płatniczą do Usługi Cashback lub niedostosowanie wydawcy EIP do obsługi Transakcji Cashback.
- 10.4 W przypadku braku łączności Terminala POS z centrum automatycznej autoryzacji eService (na wydruku pojawi się napis: TRANSAKCYJA ODRZUCONA BRAK POŁĄCZENIA) lub gdy na ekranie Terminala POS pojawi się hasło „Zadzwoń do eService - COA”, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do telefonicznego kontaktu z Centrum Obsługi Akceptanta eService (COA) w celu uzyskania zgody na przyjęcie Karty Płatniczej - dokonania autoryzacji głosowej lub wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.
- 10.5 Procedura uzyskania autoryzacji głosowej przebiega następująco: trzymając Kartę Płatniczą należy zadzwonić do Centrum Obsługi Akceptanta eService (COA). Następnie COA identyfikuje czy Transakcja jest widoczna w systemach eService po czym przekierowuje rozmowę do centrum autoryzacyjnego wydawcy karty.
- 10.6 W przypadku Terminala Standardowego, warunkiem poprawnego rozliczenia Transakcji i przyjęcia ich przez OP lub Bank lub innych wydawców EIP, jest przekazanie tych Transakcji do eService (Zamknięcie Dnia na Terminalu POS) w czasie nie dłuższym niż 2 Dni Robocze licząc od dnia ich realizacji u Akceptanta. Przekazanie należności Akceptantowi tytułem rozliczenia Transakcji nastąpi na podstawie przekazanego eService zestawienia Transakcji przeprowadzonych zgodnie z Regulaminem za pośrednictwem Terminala POS. Przekazanie zestawienia Transakcji po godzinie 23:00 może spowodować późniejsze przekazanie należnych Akceptantowi środków. W przypadku Terminala LikePOS/SmartPOS przekazanie należności Akceptantowi tytułem rozliczenia Transakcji nastąpi na podstawie automatycznie przekazanego eService o godzinie 1:00 zestawienia Transakcji.
- 10.7 Pomimo, że Terminal Standardowy dokonuje Zamknięcia Dnia automatycznie o określonej porze dnia, obowiązkiem osoby obsługującej Transakcję jest codzienne sprawdzenie, czy dokonane Transakcje zostały przekazane do eService, tzn. czy nastąpiło poprawne Zamknięcie Dnia na Terminalu Standardowym. Potwierdzeniem poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu Standardowym jest wydruk ZAMKNIĘCIE DNIA, zakończony napisem SALDA UZGODNIONE.
- 10.8 W przypadku, gdy Zamknięcie Dnia na Terminalu Standardowym nie dokonało się automatycznie o określonej porze dnia, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do niezwłocznego dokonania próby ręcznego Zamknięcia Dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu Standardowym. Jeśli próba ta okaże się nieskuteczna lub wydruk ZAMKNIĘCIE DNIA zakończony jest napisem SALDA NIEUZGODNIONE, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu w formie pisemnej do Centrum Obsługi Akceptanta eService.
- 10.9 eService nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie przez Organizację Płatniczą, Bank oraz innych wydawców EIP tych Transakcji, które zostały przekazane do eService po czasie dłuższym niż określono w ust. 10.6, jeśli osoba obsługująca Transakcję nie dokonała niezwłocznego zgłoszenia faktu braku poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu Standardowym, jak określono w ust. 10.8. Bank i/lub eService zastrzegają sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tych Transakcji. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, Bank i/lub eService zastrzegają sobie prawo do potrącenia tych kwot z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez Bank i/lub eService terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w piśmie.
- 11.1 §11 Obsługa Transakcji bez obecności Karty Płatniczej (MOTO) Dokonanie Transakcji MOTO musi być poprzedzone wypełnieniem druku zamówienia na towar lub usługę. W przypadku zamówienia złożonego w trybie pisemnym Akceptant przekazuje druk zamówienia użytkownikowi Karty Płatniczej, który powinien wypełnić ten druk i odesłać podpisany do Akceptanta. W przypadku zamówienia złożonego telefonicznie druk wypełnia Akceptant na podstawie danych przekazanych przez użytkownika Karty Płatniczej. Jeżeli złożenie zamówienia nie zostanie udokumentowane i potwierdzone przez Akceptanta podpisem na aktualnym druku zamówienia, dostępnym na stronie internetowej [www.eservice.pl](http://www.eservice.pl), Akceptant będzie ponosił pełną odpowiedzialność finansową w przypadku złożenia przez użytkownika Karty Płatniczej reklamacji do Transakcji MOTO. W przypadku transakcji oszukańczych wypełnione poprawnie druki zamówienia potwierdzone podpisem Akceptanta nie gwarantują ochrony przed pełną odpowiedzialnością finansową Akceptanta.
- 11.2 W przypadku, gdy Transakcja MOTO przeprowadzana jest w walucie Karty Płatniczej z wykorzystaniem Usługi DCC, użytkownik Karty Płatniczej musi pisemnie wskazać, czy akceptuje Transakcję MOTO w walucie Karty Płatniczej (Transakcja DCC), poprzez dokonanie odpowiedniego wyboru na druku zamówienia. W przypadku zamówienia złożonego przez użytkownika Karty Płatniczej telefonicznie Akceptant jest zobowiązany do uzyskania od użytkownika Karty Płatniczej potwierdzenia warunków Transakcji MOTO w walucie Karty Płatniczej (Transakcja DCC) na wymienionym w ust. 11.1 Regulaminu druku zamówienia w formie wiadomości elektronicznej lub pisemnej. Realizacja przez Akceptanta Transakcji MOTO w walucie Karty Płatniczej jest możliwa pod warunkiem uruchomienia Usługi DCC.
- 11.3 Transakcja MOTO nie może być dokonana wcześniej niż w dniu wydania/ wysłania towaru lub realizacji usługi, chyba że Strony w powyższym zamówieniu ustaliły inaczej.
- 11.4 Niezwłocznie po zakończeniu Transakcji MOTO pracownik Akceptanta zobowiązany jest do uzupełnienia oryginału rachunku z Terminala POS w następujący sposób: a) w miejscu przeznaczonym na podpis użytkownika Karty Płatniczej wpisać skrót: MO w przypadku zamówienia składanego w formie pisemnej lub TO w przypadku zamówienia składanego telefonicznie, b) w górnej części oryginału rachunku z Terminala POS, nad logo eService (lub logo Akceptanta, jeśli posiada wykupioną usługę „logo”) złożyć swój czytelny podpis, piśmem odręcznym, pełnym imieniem i nazwiskiem. Podpis nie może zamazywać żadnych elementów graficznych wydruku.
- 11.5 Wykonanie usługi lub przekazanie towaru powinno odbyć się w sposób zapewniający Akceptantowi uzyskanie: a) potwierdzenia, z podpisem odbiorcy (użytkownika Karty Płatniczej) i datą odbioru, b) dowodu nadania przesyłki zawierającego adres odbiorcy, potwierdzonego przez pocztę lub firmę kurierską.
- 11.6 W ciągu 3 Dni Roboczych od daty realizacji Transakcji MOTO Akceptant zobowiązany jest do przekazania lub przesłania użytkownikowi Karty Płatniczej:
- a. kopii rachunku z Terminala POS;
  - b. kopii zamówienia, o którym mowa w ust. 11.1.
- 11.7 Oryginał rachunku z Terminala POS wraz ze wszelkimi innymi dokumentami oraz danymi dotyczącymi zamówienia i ewentualnego jego późniejszego odwołania, Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji.

#### §12 Obsługa Transakcji MOTO dla usług dedykowanych dla wypożyczalni samochodów

- 12.1 Do dokonania rezerwacji pojazdu niezbędne jest uzyskanie następujących danych od użytkownika Karty Płatniczej:
- a. imię i nazwisko, numer, data ważności Karty Płatniczej
  - b. jego adres korespondencyjny, numer faksu i adres e-mail niezbędne do wysłania dokumentów potwierdzających dokonanie rezerwacji lub jej anulowanie oraz ewentualnego wysłania dokumentów potwierdzających dokonanie transakcji,
  - c. planowany czas rozpoczęcia najmu (odbioru pojazdu) i przewidywany okres najmu oraz kategorię rezerwowanego pojazdu. Wskazane jest, aby rezerwacja była przysłana na piśmie i zawierała podpis użytkownika Karty Płatniczej.
- 12.2 Dokonanie Transakcji MOTO musi być poprzedzone wypełnieniem druku rezerwacji. W przypadku rezerwacji złożonej w trybie pisemnym Akceptant przekazuje druk rezerwacji użytkownikowi Karty Płatniczej, który powinien wypełnić ten druk i odesłać podpisany do Akceptanta. W przypadku rezerwacji złożonej telefonicznie druk wypełnia Akceptant na podstawie danych przekazanych przez użytkownika Karty Płatniczej. Jeżeli złożenie rezerwacji nie zostanie udokumentowane i potwierdzone przez Akceptanta podpisem na aktualnym druku rezerwacji, dostępnym na stronie internetowej [www.eservice.pl](http://www.eservice.pl), Akceptant będzie ponosił pełną odpowiedzialność finansową w przypadku złożenia przez użytkownika Karty Płatniczej reklamacji do Transakcji MOTO.
- 12.3 W przypadku, gdy Transakcja MOTO przeprowadzana jest w walucie Karty Płatniczej z wykorzystaniem Usługi DCC, użytkownik Karty Płatniczej musi pisemnie wskazać, czy akceptuje Transakcję DCC, poprzez dokonanie odpowiedniego wyboru na druku rezerwacji. W przypadku zamówienia złożonego przez użytkownika Karty Płatniczej telefonicznie Akceptant jest zobowiązany do uzyskania od użytkownika Karty Płatniczej potwierdzenia warunków Transakcji MOTO w walucie Karty Płatniczej (Transakcja DCC) na wymienionym w ust. 12.2 Regulaminu druku rezerwacji w formie faksu, wiadomości elektronicznej lub pisemnej. Realizacja przez Akceptanta niniejszego ustępu Regulaminu jest możliwa pod warunkiem uruchomienia Usługi DCC.
- 12.4 Akceptant zobowiązany jest podać użytkownikowi Karty Płatniczej: a) stawkę za pojazd podlegający rezerwacji; b) gwarantowany okres rezerwacji; c) dokładny adres i nazwę wypożyczalni oraz miejsca gdzie pojazd będzie mógł być odebrany; d) warunki związane z dokonywaniem rezerwacji, a przede wszystkim zasady odwołania rezerwacji; e) poinformować użytkownika Karty Płatniczej, że Autoryzacja Transakcji zostanie zrealizowana w momencie jego przyjazdu.
- 12.5 Akceptant musi poinformować użytkownika Karty Płatniczej, że pojazd będzie dostępny aż do końca gwarantowanego okresu rezerwacji, jeśli rezerwacja nie zostanie odwołana w określonym czasie.
- 12.6 Akceptant musi poinformować użytkownika Karty Płatniczej, że zostanie obciążony stawką za gwarantowany okres rezerwacji, jednak nie więcej niż za jedną dobę najmu zarezerwowanego pojazdu, jeśli nie spełni, obu wymienionych poniżej warunków: a) nie odbierze pojazdu przed końcem gwarantowanego okresu rezerwacji; b) nie odwoła rezerwacji przed upływem ustalonego czasu (zasady ustalania czasu podano poniżej).
- 12.7 Jeśli użytkownik Karty Płatniczej dokona rezerwacji nie później niż 72 godziny przed planowanym czasem rozpoczęcia najmu, w ciągu 24 godzin od przyjęcia rezerwacji Akceptant zobowiązany jest przekazać użytkownikowi Karty Płatniczej w formie pisemnej, następujące informacje potwierdzające dokonanie rezerwacji:
- a. imię i nazwisko użytkownika oraz fragment numeru Karty Płatniczej, (nie więcej niż pierwsze 6 i 4 ostatnie cyfry numeru Karty Płatniczej);
  - b. kod potwierdzenia rezerwacji;
  - c. dokładny adres i nazwę wypożyczalni oraz czas i miejsce odbioru pojazdu;
  - d. stawkę za pojazd podlegający rezerwacji;
  - e. zobowiązania użytkownika Karty Płatniczej wobec Akceptanta wynikające z dokonania przez niego rezerwacji pojazdu;

- f. wszystkie inne szczegóły dotyczące rezerwacji w tym wszelkie dodatkowe opłaty oraz zasady odwoływania rezerwacji.
- 12.8 Akceptant powinien zachować kopię pisemnego potwierdzenia rezerwacji oraz potwierdzenie przekazania lub przesłania tego dokumentu użytkownikowi Karty Płatniczej.
- 12.9 Jeśli użytkownik Karty Płatniczej dokona rezerwacji później niż 72 godziny przed planowanym czasem rozpoczęcia najmu Akceptant zobowiązany jest przekazać użytkownikowi potwierdzenie określone w ust. 12.7 tylko na życzenie użytkownika Karty Płatniczej.
- 12.10 Akceptant musi zaakceptować każde odwołanie rezerwacji dokonane przed upływem ustalonego czasu (zasady ustalania czasu podano poniżej).
- 12.11 Akceptant nie może wymagać powiadomienia o odwołaniu rezerwacji na wcześniej niż na 72 godziny przed planowanym czasem rozpoczęcia najmu.
- 12.12 Jeśli użytkownik Karty Płatniczej dokona rezerwacji później niż na 72 godziny przed planowaną datą rozpoczęcia najmu, odwołanie rezerwacji musi nastąpić do godz. 18:00 w dniu planowanego rozpoczęcia najmu.
- 12.13 Jeśli anulowanie rezerwacji nastąpiło we właściwym czasie, Akceptant zobowiązany jest przekazać użytkownikowi Karty Płatniczej w formie pisemnej potwierdzenie odwołania rezerwacji zawierające: a) imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej i jej datę ważności; b) kod potwierdzenia odwołania rezerwacji; c) wszystkie inne szczegóły dotyczące odwołania rezerwacji.
- 12.14 Akceptant powinien zachować kopię pisemnego potwierdzenia odwołania rezerwacji oraz potwierdzenie przekazania lub przesłania tego dokumentu użytkownikowi Karty Płatniczej.
- 12.15 Akceptant zobowiązany jest poinformować użytkownika Karty Płatniczej o konieczności przechowywania potwierdzenia odwołania rezerwacji na wypadek reklamacji z tym, że w przypadku Chargeback lub wezwania Akceptanta przez eService do udostępnienia dokumentów potwierdzających transakcję, Akceptant jest zobowiązany do dostarczenia określonych dokumentów.
- 12.16 Jeśli użytkownik Karty Płatniczej nie kwestionuje rezerwacji i nie odwołał jej przed upływem ustalonego czasu, Akceptant jest zobowiązany do zatrzymania zarezerwowanego pojazdu zgodnie z rezerwacją, aż do końca gwarantowanego okresu rezerwacji.
- 12.17 Po upływie tego czasu Akceptant może zrealizować Transakcję MOTO na Terminalu POS obciążając użytkownika Karty Płatniczej stawką za gwarantowany okres rezerwacji, jednak nie więcej niż za dwie doby najmu zarezerwowanego pojazdu. Na rachunku z Terminala POS oraz jego kopii muszą zostać zawarte następujące dane:
- datę, kwotę i walutę Transakcji;
  - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej wraz z datą ważności;
  - słowa „NO-SHOW” w miejscu na podpis użytkownika Karty Płatniczej. Akceptant musi uzupełnić rachunek z Terminala POS oraz jego kopię o wszelkie wymagane wyżej dane, które nie są drukowane standardowo przez Terminal POS.
- 12.18 W ciągu 3 Dni Roboczych od dnia Transakcji Akceptant zobowiązany jest przesłać użytkownikowi Karty Płatniczej listem poleconym na jego adres korespondencyjny kopię rachunku z Terminala POS.
- 12.19 Oryginał rachunku z Terminala POS wraz ze wszelkimi innymi dokumentami oraz danymi dotyczącymi rezerwacji i ewentualnego jej odwołania, Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji.
- 12.20 W przypadku, gdy Akceptant nie ma możliwości udostępnienia wcześniej zarezerwowanego pojazdu jest on zobowiązany do zapewnienia użytkownikowi Karty Płatniczej, bez żadnych dodatkowych opłat:
- pojazdu na podobnych warunkach w gwarantowanym okresie rezerwacji w innej wypożyczalni samochodów;
  - transportu użytkownika Karty Płatniczej (wraz z bagażem) do tej wypożyczalni samochodów.
- 12.21 Pobranie dodatkowej opóźnionej opłaty uzupełniającej lub zrealizowanie poprawki do dokonanej wcześniej Transakcji głównej, czyli opłaty za najem pojazdu, musi być zrealizowane przy pomocy tej samej Karty Płatniczej, co Transakcja główna.
- 12.22 Akceptant może dokonać takiej Transakcji, jeśli użytkownik Karty Płatniczej pisemnie zgodził się na dokonanie takiej Transakcji. Klauzula taka musi być zawarta w umowie najmu bezpośrednio nad podpisem użytkownika Karty Płatniczej, wraz z oświadczeniem o wyrażeniu zgody potwierdzonym podpisem użytkownika Karty Płatniczej odnośnie dodatkowych opłat podczas najmu pojazdu. W takim przypadku Akceptant zobowiązany jest do uzyskania jednokrotnego kodu autoryzacji przy fizycznym udziale karty tylko dla konkretnej przeprowadzanej Transakcji z pokryciem ewentualnych opłat dodatkowych. Ponadto umowa musi określać jednoznacznie wysokość kaucji, czyli kwotę, do jakiej ograniczona jest odpowiedzialność użytkownika Karty Płatniczej oraz zawierać następujące informacje:
- imię i nazwisko i adres zamieszkania użytkownika Karty Płatniczej;
  - numer rejestracyjny, markę i model wynajmowanego pojazdu;
  - okres najmu;
  - stawkę;
  - całkowitą wysokość opłaty za najem.
- 12.23 Transakcje takie nie mogą być zrealizowane później niż w ciągu 90 dni kalendarzowych licząc od dnia Transakcji głównej.
- 12.24 Transakcje takie mogą obejmować wyłącznie nie objęte opłatą za najem dodatkowe opłaty za:
- zużyte paliwo;
  - opłaty parkingowe lub mandaty karne za naruszenie przepisów kodeksu drogowego;
  - naprawę uszkodzonego pojazdu nie objętą ubezpieczeniem;
  - udział własny w przypadku utraty pojazdu lub naprawy uszkodzonego pojazdu objętej ubezpieczeniem jednak suma tych opłat nie może przekroczyć wysokości kaucji za pojazd zaakceptowanej przez użytkownika Karty Płatniczej. Akceptant jest zobowiązany do niezwłocznego oględzin z użytkownikiem Karty Płatniczej uszkodzonego pojazdu po okresie najmu oraz poinformowaniu o zaistniałych uszkodzeniach.
- 12.25 Akceptant może zrealizować Transakcję MOTO na Terminalu POS tylko w przypadku posiadania następujących dokumentów:
- w przypadku niezapłaconego zużytego paliwa: - podpisaną przez użytkownika Karty Płatniczej umowę najmu pojazdu, - podpisaną przez użytkownika Karty Płatniczej protokół zdawczo-odbiorczy pojazdu wykazujący nieprawidłowości stwierdzone w zwracanym pojeździe;
  - w przypadku niezapłaconych opłat parkingowych lub mandatów za naruszenie przepisów kodeksu drogowego Akceptant musi posiadać: - podpisaną przez użytkownika Karty Płatniczej umowę najmu pojazdu, - podpisaną przez użytkownika Karty Płatniczej protokół zdawczo-odbiorczy pojazdu wykazujący nieprawidłowości stwierdzone w zwracanym pojeździe, - kopię oficjalnego dokumentu wystawionego przez władze miejskie lub policję zawierającego numer rejestracyjny wynajmowanego pojazdu, czas miejsce parkowania lub popełnienia wykroczenia, podstawę do wniesienia opłaty lub ukarania (np. par. kodeksu drogowego), kwotę kary w PLN;
  - w przypadku uszkodzenia lub utraty całości lub części pojazdu Akceptant musi posiadać: - podpisaną przez użytkownika Karty Płatniczej umowę najmu pojazdu, - podpisaną przez użytkownika Karty Płatniczej protokół zdawczo-odbiorczy pojazdu wykazujący nieprawidłowości stwierdzone w zwracanym pojeździe, - przybliżoną kwotę naprawy określoną przez autoryzowaną stację obsługi lub firmę, która w sposób legalny dokonała naprawy, - protokół policji opisujący zdarzenie w przypadku utraty pojazdu lub jeśli uszkodzenie było skutkiem włamania lub wypadku drogowego, - kopię umowy ubezpieczeniowej obejmującej uszkodzony lub utracony pojazd, - stosowne zaświadczenie z towarzystwa ubezpieczeniowego, jeśli Akceptant oczekuje od użytkownika Karty Płatniczej zapłaty udziału własnego w przypadku naprawy objętej ubezpieczeniem, - inną dokumentację wykazującą odpowiedzialność użytkownika Karty Płatniczej.
- 12.26 Rachunek z Terminala POS oraz jego kopia muszą zawierać:
- datę, kwotę i walutę Transakcji;
  - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wyłoczone są na Karcie Płatniczej;
  - słowa „SIGNATURE ON FILE” w miejscu na podpis użytkownika Karty Płatniczej. Akceptant musi uzupełnić rachunek z Terminala POS oraz jego kopię o wszelkie wymagane wyżej dane, które nie są drukowane standardowo przez Terminal POS.
- 12.27 W ciągu 3 Dni Roboczych od daty dokonania Transakcji Akceptant musi przesłać użytkownikowi Karty Płatniczej na jego adres korespondencyjny podany w umowie najmu listem poleconym kopię rachunku z Terminala POS oraz jeden egzemplarz rachunku za zrealizowane usługi/towary.
- 12.28 Oryginał rachunku z Terminala POS wraz ze wszelkimi innymi dokumentami oraz danymi dotyczącymi Transakcji włącznie z Transakcją główną a w szczególności dokumenty określone w ust. 12.27 Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji.

### **§13 Obsługa Transakcji MOTO dla usług dedykowanych dla hoteli**

- 13.1 Do dokonania rezerwacji hotelowej niezbędne jest uzyskanie następujących danych od użytkownika Karty Płatniczej:
- imię i nazwisko, numer, data ważności Karty Płatniczej
  - jego adres korespondencyjny, numer faksu i adres e-mail niezbędne do wysłania dokumentów potwierdzających dokonanie rezerwacji lub jej anulowanie oraz ewentualnego wysłania dokumentów potwierdzających dokonanie transakcji;
  - planowaną datę przyjazdu do hotelu i przewidywany czas pobytu.
- 13.2 Dokonanie Transakcji MOTO musi być poprzedzone wypełnieniem druku rezerwacji. W przypadku rezerwacji złożonej w trybie pisemnym Akceptant przekazuje druk rezerwacji użytkownikowi Karty Płatniczej, który powinien wypełnić ten druk i odesłać podpisany do Akceptanta. W przypadku rezerwacji złożonej telefonicznie druk wypełnia Akceptant na podstawie danych przekazanych przez użytkownika Karty Płatniczej. Jeżeli złożenie rezerwacji nie zostanie udokumentowane i potwierdzone przez Akceptanta podpisem na aktualnym druku rezerwacji, dostępnym na stronie internetowej [www.eservice.pl](http://www.eservice.pl) Akceptant będzie ponosił pełną odpowiedzialność finansową w przypadku złożenia przez użytkownika Karty Płatniczej reklamacji do Transakcji MOTO. W przypadku transakcji oszukających niewypełnione bądź poprawne druki zamówienia potwierdzone podpisem Akceptanta nie gwarantują ochrony przed pełną odpowiedzialnością finansową Akceptanta.
- 13.3 W przypadku, gdy Transakcja MOTO przeprowadzana jest w walucie Karty Płatniczej z wykorzystaniem Usługi DCC, użytkownik Karty Płatniczej musi pisemnie wskazać, czy akceptuje Transakcję DCC, poprzez dokonanie odpowiedniego wyboru na druku rezerwacji. W przypadku rezerwacji złożonej przez użytkownika Karty Płatniczej telefonicznie Akceptant jest zobowiązany do uzyskania od użytkownika Karty Płatniczej potwierdzenia warunków Transakcji DCC na wymienionym w ust. 13.2 Regulaminu druku rezerwacji w formie faksu, wiadomości elektronicznej lub pisemnej. Realizacja przez Akceptanta niniejszego ustępu Regulaminu jest możliwa pod warunkiem uruchomienia Usługi DCC;
- 13.4 Akceptant zobowiązany jest podać użytkownikowi Karty Płatniczej:
- stawkę za pokój podlegający rezerwacji;
  - dokładny adres i nazwę hotelu;

- c. warunki związane z dokonywaniem rezerwacji, a przede wszystkim zasady odwołania rezerwacji;
- d. poinformować użytkownika Karty Płatniczej, że autoryzacja zostanie zrealizowana w momencie jego przyjazdu.
- 13.5 Akceptant musi poinformować użytkownika Karty Płatniczej, że zostanie obciążony stawką za jedną dobę, jeśli nie spełni, obu wymienionych poniżej warunków:
  - a. nie zamelduje w hotelu się przed końcem doby hotelowej (check-out time) dnia następującego po planowanej dacie przyjazdu;
  - b. nie odwoła rezerwacji przed upływem ustalonego czasu (zasady ustalania czasu podano poniżej).
- Odwoływane rezerwy typu „NO-SHOW” przedstawiane przez Akceptanta powinny posiadać klauzulę odnoszącą się do ww. regulaminu.
- 13.6 Najpóźniej następnego dnia kalendarzowego Akceptant zobowiązany jest przekazać użytkownikowi Karty Płatniczej w formie pisemnej, następujące informacje potwierdzające dokonanie rezerwacji:
  - a. imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej i jej datę ważności;
  - b. kod potwierdzenia rezerwacji;
  - c. dokładny adres hotelu;
  - d. zobowiązania użytkownika Karty Płatniczej wobec Akceptanta wynikające z dokonania przez niego rezerwacji hotelowej;
  - e. wszystkie inne szczegóły dotyczące rezerwacji w tym wszelkie dodatkowe opłaty.
- 13.7 Akceptant powinien zachować kopię pisemnego potwierdzenia rezerwacji oraz potwierdzenie przekazania lub przesłania tego dokumentu użytkownikowi Karty Płatniczej.
- 13.8 Hotel powinien przygotować
  - a. kartę hotelową (Guest Folio) dla użytkownika Karty Płatniczej, ze wskazaniem numeru pokoju przed spodziewanym przybyciem klienta;
  - b. zweryfikować tożsamość użytkownika Karty Płatniczej z dowodem osobistym i wykonać transakcję z fizycznym udziałem Karty Płatniczej;
  - c. na karcie meldunkowej powinien widnieć podpis użytkownika Karty Płatniczej;
  - d. w przypadku transakcji dokonanej przed przybyciem klienta Akceptant jest zobowiązany do weryfikacji Karty Płatniczej, którą została zrealizowana płatność. Jeżeli niemożliwe jest okazanie poprawnej Karty Płatniczej przez klienta Akceptant powinien skontaktować się z Centrum Obsługi Akceptanta i zgłosić „kod 10”.
- 13.9 Akceptant musi zaakceptować każde odwołanie rezerwacji dokonane przed upływem ustalonego czasu (zasady ustalania czasu podano poniżej).
- 13.10 Akceptant nie może wymagać powiadomienia o odwołaniu rezerwacji na więcej niż 72 godziny przed planowaną datą przyjazdu.
- 13.11 Jeśli użytkownik Karty Płatniczej dokona rezerwacji później niż na 72 godziny przed planowaną datą przyjazdu, dopuszczalny czas odwołania rezerwacji nie może być krótszy niż do godz. 18:00 (wg. czasu lokalnego u Akceptanta) w dniu planowanego przyjazdu lub w innym dniu uzgodnionym wcześniej.
- 13.12 Jeśli Akceptant wymaga, aby użytkownik Karty Płatniczej odwołał rezerwację przed godz. 18:00 (wg. czasu lokalnego u Akceptanta) w dniu innym niż planowany dzień przyjazdu, musi przekazać użytkownikowi Karty Płatniczej w formie pisemnej „warunki odwołania rezerwacji” zawierające dokładną datę i czas, kiedy upływa przywilej dokonania odwołania rezerwacji.
- 13.13 Jeśli anulowanie rezerwacji nastąpiło we właściwym czasie, Akceptant zobowiązany jest przekazać użytkownikowi Karty Płatniczej w formie pisemnej potwierdzenie odwołania rezerwacji zawierające:
  - a. imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej i jej datę ważności;
  - b. kod potwierdzenia odwołania rezerwacji;
  - c. wszystkie inne szczegóły dotyczące odwołania rezerwacji.
- 13.14 Akceptant powinien zachować kopię pisemnego potwierdzenia odwołania rezerwacji oraz potwierdzenie przekazania lub przesłania tego dokumentu użytkownikowi Karty Płatniczej.
- 13.15 Akceptant zobowiązany jest poinformować użytkownika Karty Płatniczej o konieczności przechowywania potwierdzenia odwołania rezerwacji na wypadek reklamacji.
- 13.16 Jeśli użytkownik Karty Płatniczej nie kwestionuje rezerwacji i nie odwołał jej przed upływem ustalonego czasu, Akceptant jest zobowiązany do zatrzymania pokoi zgodnie z rezerwacją, aż do końca doby hotelowej (check-out time) dnia następującego po planowanej dacie przyjazdu.
- 13.17 Po upływie tego czasu Akceptant może zrealizować Transakcję bez fizycznego udziału Karty Płatniczej na Terminalu POS obciążającą użytkownika Karty Płatniczej za jedną dobę. Na rachunku z Terminala POS oraz jego kopii muszą zostać zawarte następujące dane:
  - a. datę, kwotę i walutę Transakcji (opłata za jedną dobę),
  - b. imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej wraz z datą ważności,
  - c. słowa „NO-SHOW” w miejscu na podpis użytkownika Karty Płatniczej,
  - d. dokładny adres i nazwę hotelu. Akceptant musi uzupełnić rachunek z Terminala POS oraz jego kopię o wszelkie wymagane wyżej dane, które nie są drukowane standardowo przez Terminal POS.
- 13.18 W ciągu 3 Dni Roboczych od dnia Transakcji Akceptant zobowiązany jest przesłać użytkownikowi Karty Płatniczej listem poleconym na jego adres korespondencyjny kopię rachunku z Terminala POS.
- 13.19 Oryginał rachunku z Terminala POS wraz ze wszelkimi innymi dokumentami oraz danymi dotyczącymi rezerwacji i ewentualnego jej odwołania, Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji.
- 13.20 W przypadku, gdy Akceptant nie ma możliwości udostępnienia wcześniej zarezerwowanego pokoju jest on zobowiązany do zapewnienia użytkownikowi Karty Płatniczej, bez żadnych dodatkowych opłat:
  - a. zakwaterowania na podobnych warunkach w innej zastępczej lokalizacji;
  - b. trzyminutowego połączenia telefonicznego i wiadomości przesłanej do zastępczego miejsca zakwaterowania;
  - c. transportu użytkownika Karty Płatniczej (wraz z bagażem) do zastępczego miejsca zakwaterowania.
- 13.21 Akceptant musi otrzymać od użytkownika Karty Płatniczej następujące informacje:
  - a. imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wytłoczone są na Karcie Płatniczej;
  - b. jego numer telefonu i adres korespondencyjny niezbędny do wysłania dokumentów potwierdzających dokonanie rezerwacji i Transakcji lub jej anulowanie;
  - c. planowaną datę przyjazdu do hotelu i przewidywany czas pobytu.
- 13.22 Akceptant musi określić kwotę depozytu, która nie może przekraczać kosztu przewidywanego czasu zakwaterowania, a ten z kolei nie może przekraczać kosztu 14-to dniowego zakwaterowania.
- 13.23 Kwotę transakcji Akceptant powinien wyliczyć na podstawie:
  - a. przewidywanego czasu pobytu;
  - b. stawki za pokój podlegający rezerwacji (z uwzględnieniem podatku VAT),
  - c. opłat za dodatkowe usługi (z uwzględnieniem podatku VAT).
- 13.24 Kwota depozytu wchodzi zawsze w skład należności za zakwaterowanie. Akceptant nie może traktować kwoty depozytu jako zabezpieczenia na poczet przyszłych ewentualnych szkód.
- 13.25 Akceptant musi poinformować użytkownika Karty Płatniczej o:
  - a. zagwarantowanej stawce oraz całkowitej kwocie Transakcji oraz o dokładnej nazwie i adresie hotelu;
  - b. zamiarze Akceptanta zatrzymania pokoi na taką liczbę doób, za jaką dokonano płatności;
  - c. warunkach i terminach rezerwacji oraz dokładnych zasadach anulowania rezerwacji i zwrotu kwoty zaliczki.
- 13.26 Akceptant musi przygotować potwierdzenie dokonania rezerwacji w formie pisemnej zawierające:
  - a. kod potwierdzenia dokonania rezerwacji oraz poinformować użytkownika Karty Płatniczej, aby zachował go na wypadek reklamacji;
  - b. zobowiązania stron w związku z dokonaniem rezerwacji i pobraniem zaliczki, zasady odwołania rezerwacji oraz termin, po którym wygasa prawo do odwołania rezerwacji.
- 13.27 W pisemnym potwierdzeniu dokonania rezerwacji Akceptant musi poinformować użytkownika Karty Płatniczej, że:
  - a. będzie trzymał pokoje dostępne dla użytkownika Karty Płatniczej zgodnie z dokonaną rezerwacją,
  - b. dostarczy pisemne potwierdzenie zmiany rezerwacji.
- 13.28 W potwierdzeniu tym Akceptant musi także pouczyć użytkownika Karty Płatniczej, że zatrzyma całość lub część depozytu, jeśli spełnione są oba następujące warunki:
  - a. użytkownik Karty Płatniczej nie zamelduje się w hotelu przed końcem doby hotelowej (check-out time) w dniu następującym po ostatnim dniu zamawianego okresu zakwaterowania (użytkownik Karty Płatniczej straci niewykorzystaną część rezerwacji),
  - b. użytkownik Karty Płatniczej nie odwoła rezerwacji w wymaganym przez Akceptanta terminie.
- 13.29 Użytkownik Karty Płatniczej może stracić w tych przypadkach prawo do zaliczki, jednak Akceptant nie może obciążyć go dodatkowo za nie pojawienie się (NO-SHOW).
- 13.30 W celu przyjęcia zaliczki Akceptant może zrealizować Transakcję MOTO na Terminalu POS. Rachunek z Terminala POS oraz jego kopia muszą zawierać:
  - a. datę, kwotę i walutę depozytu oraz kod potwierdzenia rezerwacji;
  - b. imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wytłoczone są na Karcie Płatniczej;
  - c. słowa „ADVANCED DEPOSIT” w miejscu na podpis użytkownika Karty Płatniczej;
  - d. dokładny adres i nazwę hotelu. Akceptant musi uzupełnić rachunek z Terminala POS oraz jego kopię o wszelkie wymagane wyżej dane, które nie są drukowane standardowo przez Terminal POS.
- 13.31 Akceptant zobowiązany jest również przygotować potwierdzenie dokonania rezerwacji w dwóch egzemplarzach zawierające:
  - a. numer telefonu i adres korespondencyjny użytkownika Karty Płatniczej;
  - b. datę początku zakwaterowania;
  - c. datę i czas, po którym wygasa prawo do anulowania rezerwacji bez utraty zaliczki za niewykorzystane zakwaterowanie;
  - d. obowiązujące użytkownika Karty Płatniczej warunki odwołania rezerwacji i zwrotu zaliczki.
- 13.32 Akceptant musi otrzymać autoryzację. Jeśli otrzyma odmowę musi powiadomić o tym fakcie użytkownika Karty Płatniczej.
- 13.33 Jeżeli otrzyma zgodę musi uzupełnić rachunek z Terminala POS o wszelkie wymagane wyżej dane oraz przygotować wymienione wyżej dokumenty.

- 13.34 W ciągu 3 Dni Roboczych od daty dokonania Transakcji Akceptant musi przesłać użytkownikowi Karty Płatniczej na jego adres korespondencyjny listem poleconym kopię rachunku z Terminala POS oraz potwierdzenie dokonania rezerwacji, wraz z warunkami odwołania rezerwacji i zwrotu zaliczki.
- 13.35 Oryginał rachunku z Terminala POS wraz ze wszelkimi innymi dokumentami oraz danymi dotyczącymi rezerwacji i ewentualnego jej odwołania a w szczególności kopię Potwierdzenia Dokonania Rezerwacji, Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji.
- 13.36 Akceptant musi zaakceptować każde odwołanie rezerwacji, jeśli zostanie dokonane w czasie wcześniej określonym.
- 13.37 Akceptant musi dostarczyć kod odwołania rezerwacji i poinformować użytkownika Karty Płatniczej, aby zachował go na wypadek reklamacji.
- 13.38 W tym przypadku Akceptant musi dokonać Transakcji Zwrotu. Rachunek z Terminala POS powinien zawierać:
- kwotę Transakcji;
  - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wytoczone są na Karcie Płatniczej;
  - adres korespondencyjny użytkownika Karty Płatniczej;
  - kod anulowania rezerwacji;
  - Słowa „ADVANCED DEPOSIT CANCELLATION” w miejscu na podpis użytkownika Karty Płatniczej. Akceptant musi uzupełnić rachunek z Terminala POS o wszelkie wymagane wyżej dane.
- 13.39 W ciągu 3 Dni Roboczych od daty dokonania Transakcji Zwrotu Akceptant musi przesłać użytkownikowi Karty Płatniczej kopię rachunku z Terminala POS oraz kod anulowania rezerwacji.
- 13.40 Oryginał rachunku z Terminala POS wraz ze wszelkimi innymi dokumentami oraz danymi dotyczącymi rezerwacji i ewentualnego jej odwołania, Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji.
- 13.41 Jeżeli zarezerwowane pokoje są niedostępne, Akceptant musi zapewnić użytkownikowi Karty Płatniczej następujące usługi, bez żadnych dodatkowych opłat:
- zwrot całej kwoty depozytu. Akceptant musi dostarczyć użytkownikowi Kart Płatniczej kopię rachunku z Terminala POS;
  - zakwaterowanie na podobnych warunkach w innej zastępczej lokalizacji na liczbę nocy określoną w rezerwacji (nie przekraczającej 14 nocy) lub do czasu aż zakwaterowanie u Akceptanta stanie się dostępne;
  - trzyminutowej rozmowy telefonicznej i wiadomości przesłanej do zastępczego miejsca zakwaterowania;
  - transport użytkownika Karty Płatniczej (wraz z bagażem) do zastępczej lokalizacji. Jeżeli użytkownik Karty Płatniczej tego zażąda Akceptant musi zapewnić codzienne przewożenie z i do zastępczego miejsca zakwaterowania.
- 13.42 Pobranie dodatkowej opóźnionej opłaty uzupełniającej lub zrealizowanie poprawki do dokonanej wcześniej Transakcji głównej, musi być zrealizowane przy pomocy tej samej Karty Płatniczej, co Transakcja główna.
- 13.43 Akceptant może dokonać Transakcji polegającej na pobraniu dodatkowej opóźnionej opłaty uzupełniającej lub zrealizowaniu poprawki do dokonanej wcześniej Transakcji głównej, jeśli użytkownik Karty Płatniczej pisemnie zgodził się na dokonanie takiej opłaty.
- 13.44 Opłaty te nie mogą być zrealizowane później niż w ciągu 90 dni kalendarzowych licząc od dnia Transakcji głównej.
- 13.45 Transakcje mogą obejmować wyłącznie dodatkowe opłaty za zakwaterowanie, jedzenie oraz napoje (z uwzględnieniem podatku VAT).
- 13.46 Akceptant może w tym celu zrealizować Transakcję MOTO na Terminalu POS. Rachunek z Terminala POS oraz jego kopia muszą zawierać:
- datę, kwotę i walutę Transakcji;
  - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wytoczone są na Karcie Płatniczej;
  - słowa „SIGNATURE ON FILE” w miejscu na podpis użytkownika Karty Płatniczej;
  - dokładny adres i nazwę hotelu. Akceptant musi uzupełnić rachunek z Terminala POS oraz jego kopię o wszelkie wymagane wyżej dane, które nie są drukowane standardowo przez Terminal POS.
- 13.47 Akceptant zobowiązany jest również przygotować Rachunek za Zrealizowane Usługi/Towary w dwóch egzemplarzach zawierające:
- dokładny adres i nazwę hotelu;
  - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej numer telefonu i adres korespondencyjny użytkownika Karty Płatniczej;
  - wyszczególnienie usług/towarów wraz z cenami, za które pobrano opłatę.
- 13.48 W ciągu 3 Dni Roboczych od daty dokonania Transakcji Akceptant musi przesłać użytkownikowi Karty Płatniczej na jego adres korespondencyjny listem poleconym kopię rachunku z Terminala POS oraz jeden egzemplarz rachunku za zrealizowane usługi/towary.
- 13.49 Oryginał rachunku z Terminala POS wraz ze wszelkimi innymi dokumentami oraz danymi dotyczącymi Transakcji włącznie z Transakcją główną a w szczególności rachunek za zrealizowane usługi/towary, Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji.
- 13.50 Akceptant musi przygotować formularz „Zgody na Przeprowadzenie Transakcji Ekspresowego Wymeldowania” zawierający:
- imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności wytoczone na Karcie Płatniczej;
  - adres korespondencyjny użytkownika Karty Płatniczej;
  - nazwa i dokładny adres hotelu;
  - data, kwota i waluta Transakcji;
  - wykaz usług i towarów;
  - data zameldowania i wymeldowania;
  - stawka za pokój;
  - imię i nazwisko recepcjonisty;
  - data autoryzacji, kwota i kod autoryzacji.
- 13.51 Kwotę Transakcji Akceptant powinien wyliczyć a) przewidywanego czasu pobytu; b) stawki za pokój podlegający rezerwacji (z uwzględnieniem podatku VAT); c) opłat za dodatkowe usługi (z uwzględnieniem podatku VAT), d) dodatkowych opłat związanych z zakwaterowaniem, jedzeniem oraz napojami.
- 13.52 Akceptant musi uzyskać podpis użytkownika Karty Płatniczej na formularzu „Zgody na Przeprowadzenie Transakcji Ekspresowego Wymeldowania” potwierdzający powyższe dane oraz wyrażający zgodę na obciążenie go za wymienione usługi i towary.
- 13.53 Posiadając poprawnie wypełniony i podpisany przez użytkownika Karty Płatniczej formularz „Zgody na Przeprowadzenie Transakcji Ekspresowego Wymeldowania”, Akceptant może zrealizować Transakcję MOTO na Terminalu POS. Rachunek z Terminala POS oraz jego kopia muszą zawierać:
- datę, całkowitą kwotę i walutę Transakcji (taką, jaką podano na formularzu Zgody na Przeprowadzenie Transakcji Ekspresowego Wymeldowania),
  - numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wpisane zostały przez użytkownika na formularzu zgody,
  - słowa „PRIORITY/EXPRESS CHECK-OUT” w miejscu na podpis użytkownika Karty Płatniczej.
- 13.54 Akceptant zobowiązany jest również przygotować rachunek za zrealizowane usługi/towary w dwóch egzemplarzach zawierające:
- dokładny adres i nazwę hotelu;
  - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer telefonu i adres korespondencyjny użytkownika Karty Płatniczej;
  - wyszczególnienie usług/towarów wraz z cenami, za które pobrano opłatę.
- 13.55 W ciągu 3 Dni Roboczych od daty dokonania Transakcji Akceptant musi przesłać użytkownikowi Karty Płatniczej na jego adres korespondencyjny listem poleconym następujące dokumenty:
- kopię rachunku z Terminala POS;
  - kopię podpisanego przez użytkownika formularza Zgody na Przeprowadzenie Transakcji Ekspresowego Wymeldowania;
  - jeden egzemplarz rachunku za zrealizowane usługi/towary.
- 13.56 Akceptant zobowiązany jest zachować na wypadek reklamacji:
- oryginał rachunku z Terminala POS;
  - oryginał podpisanego przez użytkownika Karty Płatniczej formularza Zgody na Przeprowadzenie Transakcji Ekspresowego Wymeldowania;
  - rachunek za zrealizowane usługi/towary;
  - wszelkie inne dokumenty oraz dane dotyczące rezerwacji i Transakcji.

#### **§14 Standard zabezpieczenia danych kartowych**

- 14.1 Akceptant zobowiązany jest do szczególnej ochrony przed dostępem osób trzecich, wszelkich dokumentów zawierających Dane Karty Płatniczej oraz spełniania wymagań Standardów PCI DSS, tj. między innymi do:
- przestrzegania zakazu rejestrowania i przechowywania zawartości bądź części składowych zapisów paska magnetycznego lub mikroprocesora oraz takich danych jak CW2, CVC2 wydrukowanych na rewersie Karty Płatniczej;
  - skutecznego zabezpieczenia przed dostępem osób trzecich Danych Karty Płatniczej, przechowywanych w systemach Akceptanta lub zawartych w jakichkolwiek dokumentach, w tym wydrukach z systemu informatycznego lub Terminala POS, oraz nie rejestrowania tych danych w celach innych niż obsługa Transakcji (w wyjątkowych przypadkach dopuszczalne jest rejestrowanie fragmentu numeru Karty Płatniczej, jednak liczba zapisywanych numerów Karty Płatniczej nie może przekraczać pierwszych 6-ciu i 4-ech ostatnich cyfr numeru Karty Płatniczej); przez skuteczne zabezpieczenie Danych Karty Płatniczej należy rozumieć w szczególności: i) ograniczenie dostępu do danych wyłącznie do osób, które takiego dostępu wymagają; ii) dane muszą być przechowywane w miejscu bezpiecznym, z rejestrem dostępu do danych; iii) rejestr musi być przechowywany w formie pisemnej bądź elektronicznej oraz musi zawierać co najmniej: imię nazwisko pracownika Akceptanta, lub jego unikalny identyfikator pozwalający na identyfikację pracownika, datę godzinę zapoznania się z danymi oraz umożliwiać identyfikację pobranych danych;
  - systematycznego kontrolowania, czy: - w systemie informatycznym Akceptanta obsługującym Transakcje dokonywane przy użyciu Kart Płatniczych, w elementach Terminala POS lub ich okolicy nie zostało zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłoby służyć do nieuprawnionego rejestrowania lub pozyskiwania

Danych Kart Płatniczych lub numerów PIN, - elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi Transakcji z użyciem Kart Płatniczych, nie zostały zamienione przez osoby do tego nieuprawnione oraz nie noszą śladów uszkodzeń lub otwierania, oraz niezwłocznego informowania eService o wszelkich zidentyfikowanych tego typu przypadkach, udostępniając jednocześnie eService wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia;

- d. potwierdzenia zgodności z wymaganiami Standardów PCI DSS w sposób zgodny z wymaganiami Organizacji Płatniczych, właściwy dla liczby oraz sposobu przetwarzania Transakcji przez Akceptanta.
- 14.2 Przed rozpoczęciem użytkowania Terminala POS lub innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi Transakcji, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do zweryfikowania, czy:
- w elementach tych urządzeń lub ich okolicy nie zostało zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłoby służyć do nieuprawnionego rejestrowania lub pozyskiwania Danych Kart Płatniczych lub numerów PIN;
  - elementy te nie zostały zamienione przez osoby do tego nieuprawnione oraz nie noszą śladów uszkodzeń lub otwierania. W każdym przypadku stwierdzenia wystąpienia zdarzenia, o którym mowa powyżej, osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do zaprzestania użytkowania tego urządzenia oraz niezwłocznego poinformowania eService, udostępniając jednocześnie eService wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
- 14.3 Akceptant zobowiązany jest do dołożenia wszelkich starań w zapobieganiu oszustwom z wykorzystaniem EIP, pomocy w ich wykrywaniu oraz wyjaśniania, jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, okoliczności zdarzenia (w tym próby) ujawnienia osobie nieuprawnionej Danych Kart Płatniczej lub dokonania Transakcji przy użyciu EIP skradzionego, czy też sfalszowanego. Akceptant zobowiązany jest w tym zakresie do współpracy zarówno z eService, jak i z właściwymi organami ścigania.
- 14.4 W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że Akceptant nie wywiązuje się z obowiązków określonych w ust. 14.3 lub narusza warunki Umowy lub naraża na szkodę użytkownika EIP lub innych uczestników obrotu finansowego dokonywanego z użyciem EIP, eService zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania Terminala POS w systemie, skutkującego wstrzymaniem możliwości dokonywania Transakcji z jego użyciem lub wstrzymaniem możliwości wykorzystywania funkcji Terminala POS stwarzającej zagrożenie lub rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym. Każdorazowo przy podjęciu decyzji o wstrzymaniu, eService będzie miało na względzie ograniczenie potencjalnych strat, jakie w wyniku dalszego użytkowania Terminala POS przez Akceptanta, mogą ponieść uczestnicy obrotu finansowego dokonywanego z użyciem EIP. Wstrzymanie nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji.
- 14.5 eService ponosi odpowiedzialność za bezpieczeństwo danych Kart Płatniczych w takim stopniu, w jakim obsługuje dane użytkowników Kart Płatniczych lub wrażliwe dane autoryzacyjne użytkownika Karty Płatniczej, ma do nich dostęp, lub w inny sposób je przechowuje, przetwarza lub przesyła, lub zarządza środowiskiem danych użytkowników Kart Płatniczych w imieniu Akceptanta.

#### **§15 Zabezpieczenie należności**

- 15.1 Bank, na żądanie eService, utworzy Rezerwę w celu zapewnienia zabezpieczenia źródła finansowania na pokrycie kwot, jakie Akceptant jest lub będzie zobowiązany zapłacić Bankowi i/lub eService. Rezerwa może być finansowana zgodnie z ust. 15.2. Rezerwa utrzymywana będzie w wysokości wystarczającej na zaspokojenie obecnych lub przyszłych zobowiązań Akceptanta, o których mowa w Umowie. Rezerwą zarządzać będzie eService. eService może wystąpić o podwyższenie kwoty zdeponowanej w Rezerwie. Kwota Rezerwy nie może być wyższa niż: a) 100 000 zł – w przypadku zakwalifikowania Akceptanta do kategorii „wysokie ryzyko” oraz b) 1 000 zł – w przypadku zakwalifikowania Akceptanta do kategorii „niskie ryzyko”. Kwalifikacja Akceptanta do określonej grupy ryzyka oraz zmiana kwalifikacji następuje z uwzględnieniem następujących kryteriów: (i) rodzaj prowadzonej działalności; (ii) przebieg dotychczasowej współpracy; (iii) terminowość spłat; (iv) sytuacja finansowa Akceptanta.
- 15.2 Rezerwa może być finansowana w jeden lub kilka z następujących sposobów: a) eService może zażądać od Akceptanta zdeponowania do Rezerwy środków w określonej wysokości; b) z kwot podlegających wypłacie Akceptantowi część środków może być zatrzymana tytułem zabezpieczenia w celu stworzenia Rezerwy.
- 15.3 eService może wykorzystać środki z Rezerwy na zaspokojenie nierozliczonych lub przyszłych opłat, prowizji i innych kwot należnych Bankowi i/lub eService, o których mowa Umowie.
- 15.4 Środki przechowywane w Rezerwie, które nie zostaną wypłacone ani użyte zgodnie z Umową, pozostaną w Rezerwie do czasu całkowitego zaspokojenia i wykonania przez Akceptanta wszystkich zobowiązań, ale nie dłużej niż 180 dni po efektywnym rozwiązaniu Umowy. Jeżeli środki zgromadzone w Rezerwie nie będą wystarczające do pełnej zapłaty kwot, jakie są lub mogą być kiedykolwiek należne na podstawie Umowy – Akceptant zapłaci kwotę wówczas należną na podstawie Umowy, wraz ze wszystkimi kosztami i wydatkami poniesionymi przez Bank i/lub eService na ściąganie należności, w tym kosztami obsługi prawnej.
- 15.5 Niezwłocznie po całkowitym zaspokojeniu przez Akceptanta roszczeń eService i/lub Banku wobec Akceptanta i spełnieniu wszystkich zobowiązań Akceptanta wynikających z Umowy, ewentualne kwoty znajdujące się w Rezerwie zostaną przekazane na ostatni znany rachunek Akceptanta lub inny rachunek wskazany eService przez Akceptanta.

#### **§16 Raportowanie Transakcji**

- 16.1 eService umożliwi Akceptantowi poprzez Portal Klienta dostęp do:
- dokumentów finansowych i/lub faktur elektronicznych;
  - innych danych wynikających z bieżącej współpracy, prezentowanych w formie szczegółowej lub zagregowanej (na wniosek Akceptanta);
  - danych transakcyjnych wynikających z art. 12 Rozporządzenia.
- 16.2 Portal Klienta będzie dostępny pod adresem portal.eservice.pl.
- 16.3 Akceptant zobowiązany jest do korzystania z Portalu Klienta zgodnie z Regulaminem Portalu Klienta. Akceptant nie może wykorzystywać Portalu Klienta do działalności niezwiązanej z realizacją Umowy.
- 16.4 Zasady i warunki korzystania z Portalu Klienta są określone w Regulaminie Portalu Klienta.
- 16.5 Usługa o której mowa w ust. 16.1 pkt b) jest świadczona przez eService odpłatnie. Akceptant zobowiązuje się do ponoszenia opłat wskazanych w Umowie Współpracy z eService i/lub w ramach niniejszej Umowy.
- 16.6 Informacje udostępnione Akceptantowi o których mowa w ust. 16.1 c) będą dostępne przez okres 90 dni licząc od dnia wykonania Transakcji.

#### **§17 Zasady dostarczania Akceptantowi faktur elektronicznych**

- 17.1 eService zobowiązuje się do dostarczania Akceptantowi dokumentów finansowych i/lub faktur elektronicznych, zaś Akceptant akceptuje otrzymanie takich dokumentów elektronicznych, w tym akceptuje otrzymanie faktur elektronicznych.
- 17.2 Dokumenty finansowe i/lub faktury udostępniane są Akceptantowi za pośrednictwem Portalu Klienta lub poprzez usługę EIF.
- 17.3 Akceptant otrzymujący dokumenty finansowe i/lub faktury elektroniczne, zobowiązuje się przyjmować dokumenty finansowe i/lub faktury w formie papierowej, w przypadku gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią wystawienie czy przesłanie faktur elektronicznych przez eService.
- 17.4 Akceptant zobowiązuje się do postępowania zgodnie z Regulaminem Portalu Klienta.
- 17.5 Za moment otrzymania przez Akceptanta dokumentu finansowego i/lub faktury elektronicznej uznaje się moment udostępnienia dokumentu finansowego i/lub faktury elektronicznej na Portalu Klienta.
- 17.6 W przypadku gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią Akceptantowi przyjmowanie dokumentu finansowego i/lub faktury elektronicznej, Akceptant jest uprawniony do zgłoszenia do eService dyspozycji w zakresie dostarczenia dokumentu finansowego i/lub faktury w formie papierowej według wzoru udostępnionego przez eService na stronie internetowej pod adresem [www.eService.com.pl](http://www.eService.com.pl). Od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu doręczenia dyspozycji, eService zaprzestanie wystawiania dokumentów finansowych i/lub faktur elektronicznych i będzie je przysyłał w formie papierowej.
- 17.7 Niniejszy § 17 dotyczy dokumentów finansowych i/lub faktur wystawionych zarówno w ramach niniejszej Umowy jak również w ramach Umowy Współpracy z eService.

#### **§18 Zasady rozpatrywania Reklamacji**

- 18.1 Akceptant jest uprawniony do złożenia Reklamacji w dowolnej placówce Banku lub siedzibie eService wskazanej w Preambule Umowy w formie ustnej lub pisemnej.
- 18.2 Reklamacja może być również złożona telefonicznie za pośrednictwem Centrum Obsługi Akceptanta eService (COA) lub listownie, przesyłając zgłoszenie na adres siedziby eService wskazanej w Preambule Umowy lub za pośrednictwem Portalu Klienta.
- 18.3 Odpowiedź na Reklamację można otrzymać za pośrednictwem poniższych kanałów kontaktu:
- listownie – odpowiedź zostaje przesłana pisemnie na adres korespondencyjny Akceptanta;
  - pocztą elektroniczną – odpowiedź zostaje przesłana na adres email Akceptanta – na jego wniosek;
  - w formie wiadomości SMS – odpowiedź zostaje przesłana na wskazany przez Akceptanta nr telefonu;
  - za pośrednictwem Portalu Klienta.
- 18.4 Reklamacje składane przez Akceptantów będą rozpatrywane niezwłocznie, zaś odpowiedź na Reklamację będzie udzielona nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji, a w przypadku Reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych) – nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ww. terminie, termin ten może zostać przedłużony, nie więcej jednak niż do 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji, a w przypadku Reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez dostawcę usług płatniczych) – nie więcej jednak niż do 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia dla rozpatrzenia sprawy oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi Akceptant zostanie poinformowany.