

Regulamin Świadczenia Usług BPS S.A.

ROZDZIAŁ 1 ZAPISY OGÓLNE

§1.

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem”, określa szczegółowe warunki akceptacji instrumentów płatniczych i obsługi transakcji dokonanych w urządzeniach dostarczonych Akceptantom na mocy umowy pomiędzy Akceptantem a Planet Pay, które służą przyjmowaniu płatności przy użyciu instrumentów płatniczych (Terminal POS, Terminal POS Planet).

§2.

Postanowienia zawarte w Regulaminie wiążą Strony w przypadku wyboru przez Akceptanta właściwej usługi lub produktu wskazanych w Umowie.

§3.

Definicje

Użyte w Umowie/Regulaminie pojęcia, oznaczają:

- Akceptant - przedsiębiorca zawierający umowę z BPS S.A. w celu przyjmowania płatności przy użyciu instrumentów płatniczych.
- Biuro Obsługi Akceptanta Planet (BOA Planet) - infolinia dostępna 24h na dobę siedem dni w tygodniu pod numerem 801 50 80 50 dla numerów stacjonarnych oraz pod numerem 86 216 11 70 dla numerów komórkowych.
- BLIK - System Płatności Mobilnych BLIK, stworzony i zarządzany przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o. (PSP) z siedzibą w Warszawie (02-761) przy ul. Cypryjskiej 72, stanowiący platformę elektroniczną umożliwiającą prawidłowe przeprowadzenie i rozliczenie Transakcji BLIK.
- ITCARD - IT Card Centrum Technologii Płatniczych S.A. z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP 525-252-32-89.
- Karta Lokalizacji - formularz uzupełniany przez Akceptanta, dołączany do Umowy, w którym Akceptant wskazuje m.in. dane dotyczące lokalizacji poszczególnych Punktów handlowo-usługowych, osoby kontaktowe, liczbę i rodzaj Terminali POS oraz usługi świadczone na poszczególnych Terminalach POS.
- Kod BLIK - hasło jednorazowe w formie ciągu cyfr służące do autoryzacji Transakcji BLIK.
- Planet Pay lub Planet - Planet Pay Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP 521-364-12-57.
- Punkt handlowo-usługowy - każdy punkt wskazany przez Akceptanta w Karcie Lokalizacji, w którym jest uruchomiony Terminal POS Planet Pay.
- Organizacja kart płatniczych (Organizacja Płatnicza) - podmiot, który grupuje wydawców kart płatniczych działających pod wspólnym znakiem.
- Transakcja BLIK - transakcja płatnicza w złotych polskich, dokonana przy użyciu aplikacji mobilnej, stanowiąca transfer środków pieniężnych na rachunek posiadacza instrumentu płatniczego za pośrednictwem systemu BLIK.
- Umowa - umowa zawarta pomiędzy Akceptantem a BPS S.A. o przyjmowanie zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych wraz z załącznikami stanowiącymi integralną część Umowy.

ROZDZIAŁ 2

PROCEDURY OBSŁUGI I BEZPIECZEŃSTWA TRANSAKЦИИ

§1.

- ITCARD działając jako instytucja autoryzowana przez Mastercard Worldwide i Visa Inc. jako dostawca usług dla członków powyższych Organizacji Płatniczych oraz jako instytucja upoważniona przez BPS do obsługi Transakcji BLIK, jest uprawniony do przetwarzania w Terminalach POS Planet komunikatów transakcyjnych następujących instrumentów płatniczych:
 - kart płatniczych z logotypami wskazanymi poniżej:
 - System Płatniczy Visa: Visa, Visa Electron, VPay,
 - System Płatniczy Mastercard: Mastercard, Debit Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro,
 - wymienionych poniżej instrumentów płatniczych nie opartych na karcie płatniczej:
 - System Płatniczy PSP: BLIK.
- Jedynie transakcje obsługiwane przez Terminale POS Planet, posiadające certyfikat zgodności z systemem ITCARD i obsługiwane przez Akceptanta zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszym Regulaminie i Umowie oraz w sposób określony w „Instrukcji Obsługi Terminala POS” zamieszczonej na www.itcard.pl, są podstawą do wypłaty kwot należnych Akceptantowi za wydane towary oraz usługi. W ramach realizacji Umowy, Akceptant jest zobowiązany korzystać wyłącznie z urządzeń i materiałów eksploatacyjnych zatwierdzonych lub dostarczanych przez Planet.
- Każdy punkt Akceptanta zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie instrumenty płatnicze akceptuje. Odpowiednie eksponowanie oznacza umieszczenie emblematów w miejscu widocznym dla posiadacza instrumentu płatniczego.
- Akceptant, który nie akceptuje wszystkich kart lub instrumentów płatniczych danego systemu kart płatniczych, informuje o tym konsumentów w wyraźny i niebudzący wątpliwości sposób, w tym samym czasie, kiedy informuje konsumentów o akceptowaniu innych kart i instrumentów płatniczych danego systemu kart płatniczych. Informacje na ten temat są w widoczny sposób eksponowane przy wejściu do Punktu handlowo-usługowego i przy kasie.
- Prawo do przyjmowania zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych w punkcie należącym do Akceptanta mają jedynie pracownicy przeszkoleni przez Planet. W przypadku wyznaczenia przez Akceptanta nowych pracowników do obsługi Terminali POS, Akceptant jest zobowiązany wystąpić do Planet o ich przeszkolenie. Akceptant ponosi odpowiedzialność za dopuszczenie pracowników nieprzeszkolonych przez Planet do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych.

§2.

- Osoba obsługująca transakcję, zanim przeprowadzi transakcję, ma obowiązek dokonać każdorazowej weryfikacji karty, która polega na sprawdzeniu:
 - daty ważności karty,
 - cech charakterystycznych dla danego systemu kart,
 - czy karta nie nosi widocznych śladów podrobienia lub przerobienia,
 - czy wytłoczone na karcie litery i cyfry, które powinny być umieszczone w jednej linii, nie są przemieszczone względem siebie,
 - czy cztery cyfry wydrukowane nad lub pod numerem karty (jeśli figurują na karcie) są zgodne z pierwszymi czterema cyframi numeru karty,
 - czy hologram (jeśli jest umieszczony na karcie) ma wzór właściwy dla systemu, efekt trójwymiarowy, daje kolorowe refleksy świetlne, a jego krawędź nie daje się zaczerpić paznokciem,
 - czy na pasku wzoru podpisu nie widnieje słowo VOID oznaczające, że karta jest nieważna,
 - czy karta jest podpisana oraz czy pasek wzoru podpisu nie nosi śladów usunięcia lub przerobienia podpisu, nie jest zatarty lub rozmazany, a krawędź paska nie daje się zaczerpić paznokciem,
 - czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności w którejkolwiek z wyżej wymienionych sytuacji, należy wstrzymać się od dalszej realizacji transakcji i nie oddając karty posiadaczowi, skontaktować się z Biurem Obsługi Akceptanta Planet, podając hasło „kod 10”. Hasło „kod 10” oznacza brak możliwości jawnego przekazywania informacji. Pracownik Biura Obsługi Akceptanta Planet zada kilka pytań dotyczących klienta oraz skontaktuje się z bankiem, który wydał kartę. Następnie przekaze instrukcje, co do dalszego postępowania.

- Osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do upewnienia się, czy wydruk z Terminala POS jest czytelny (czytelne muszą być wszystkie elementy wydruku wymienione w §8 ust. 4 lit. b) oraz do porównania numeru karty z wydruku z Terminala POS z numerem umieszczonym na karcie płatniczej.
- W przypadku kart elektronicznych numer karty może nie być wydrukowany, lub może być wydrukowana tylko jego część.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności, transakcję należy bezwzględnie unieważnić (w przypadku uzyskania autoryzacji dla transakcji) i nie oddając karty posiadaczowi, skontaktować się z Biurem Obsługi Akceptanta Planet, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
- W przypadku kart, których posiadacz weryfikowany jest na podstawie podpisu złożonego odręcznie na rachunku, 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 dla transakcji) i nie oddając karty posiadaczowi, skontaktować się z Biurem Obsługi Akceptanta Planet, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
- Na polecenie Planet Pay, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest potwierdzać fakt stwierdzenia poprawności i autentyczności karty, o którym mowa w ust. 1 i ust. 2, oraz zgodność podpisów, o którym mowa w ust. 6, , 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, nad logo Planet. Podpis nie powinien zamazywać żadnych elementów graficznych wydruku.
- W przypadku:
 - jakichkolwiek wątpliwości, co do autentyczności karty lub autentyczności złożonego podpisu na rachunku,
 - pojęzycznego lub nieczytelnego zachowania się osoby prezentującej kartę,
 - uzyskania odmów wydawcy przy dwóch kolejnych próbach transakcji dokonywanych przez tego samego klienta,
 - gdy kwota transakcji lub sumaryczna kwota serii transakcji dokonywanych przez jedną osobę przekracza ponad dwukrotnie wartość typową dla transakcji kartowych dokonywanych u Akceptanta,
 - jakichkolwiek podejrzeń, co do naruszenia innych wymogów opisanych w niniejszym Regulaminie,
 osoba obsługująca transakcję, nie oddając karty posiadaczowi, zobowiązana jest skontaktować się z Biurem Obsługi Akceptanta Planet, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.

§3.

- Osoba obsługująca transakcję może żądać, aby posiadacz karty płatniczej okazał dokument stwierdzający tożsamość, w razie uzasadnionych wątpliwości, co do jego tożsamości. Jeżeli weryfikacja tożsamości posiadacza karty okaże się niemożliwa, osoba obsługująca transakcję powinna skontaktować się z Biurem Obsługi Akceptanta Planet, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
- Osoba obsługująca transakcję ma prawo i obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty za pomocą karty płatniczej w przypadku (wystarczy spełnienie przynajmniej jednego z warunków):
 - nieważności karty płatniczej,
 - zastrzeżenia karty płatniczej,
 - niezgodności podpisu złożonego na rachunku z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej,
 - odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez posiadacza karty płatniczej w przypadku określonym w ust. 1, albo stwierdzenia posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną,
 - niemożności uzyskania akceptacji dokonania operacji.
- Osoba obsługująca transakcję ma prawo i obowiązek zatrzymać kartę na zasadach określonych w §4 ust. 4, jeśli:
 - Terminal POS wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania karty,
 - pracownik Biura Obsługi Akceptanta Planet wydał telefonicznie polecenie zatrzymania karty.
 Jedynym wyjątkiem, który pozwala na odstąpienie od tego obowiązku, jest zagrożenie życia lub zdrowia. W tym przypadku osoba, która odstąpiła od zatrzymania karty zobowiązana jest do wypełnienia formularza „Opis zdarzenia” z podaniem w nim przyczyny niezatrzymania karty. Formularz należy odesłać pocztą do Planet na adres wskazany na tym formularzu.

§4.

- Transakcje dokonane przy użyciu Terminala POS są automatycznie autoryzowane. Z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD można otrzymać jedną z trzech odpowiedzi:
 - autoryzacje, czyli uzyskanie kodu autoryzacji dla przeprowadzanej transakcji,
 - odmowę dokonania transakcji,
 - żądanie zatrzymania karty płatniczej.
- Znaczenie poszczególnych odpowiedzi autoryzacyjnych (odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala POS oraz na wydrukach):
 - autoryzacja oznacza uzyskanie zgody wydawcy instrumentu płatniczego na przeprowadzenie danej transakcji,
 - odmowa oznacza brak zgody banku klienta na dokonanie transakcji, np. ze względu na przekroczenie przez posiadacza karty limitu transakcji, niewystarczającego salda na rachunku karty płatniczej lub w przypadku transakcji z użyciem kodu PIN, jeżeli posiadacz karty wprowadził niewłaściwy kod PIN (należy wówczas powtórzyć transakcję),
 - żądanie zatrzymania karty oznacza, że bank wydawca karty po sprawdzeniu w swojej bazie danych wydanie dyspozycje zatrzymania karty.
 Więcej o komunikatach autoryzacyjnych opisano w Instrukcji Obsługi Terminala POS dostępnej na www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3 lit. c), należy wyjaśnić posiadaczowi karty, że bank zażądał zatrzymania karty i że to bank, a nie okaziciel jest jej właścicielem. Zatrzymaną kartę Visa należy:
 - Karty bez chipa (posiadające tylko pasek magnetyczny) – przeciąć poziomo pomiędzy paskiem podpisu a paskiem magnetycznym, uważając, aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego;
 - Karty z chipem – odciąć przeciwnie do chipa róg karty pod kątem 45° na długości ok. 25 mm, uważając aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego.
 Zatrzymaną kartę Mastercard należy przeciąć pionowo w połowie karty poprzez pasek magnetyczny, uniemożliwiając tym samym odczytanie karty.
- Najpóźniej następnego dnia roboczego kartę wraz z wypełnionymi i podpisanymi formularzami: „Protokół zatrzymania karty i Opis zdarzenia” należy odesłać pocztą do Planet na adres wskazany na formularzu. Polecenie zatrzymania karty może również zostać wydane telefonicznie przez pracownika Biura Obsługi Akceptanta Planet.
- UWAGA!** Za karty zatrzymane i odesłane do Planet wypłacana jest nagroda w wysokości ustalonej przez wydawcę karty. Obowiązek odesłania do Planet odpowiednio zniszczonej karty dotyczy również kart znalezionych i pozostawionych przez posiadacza, jednak w tych przypadkach nagroda nie jest wypłacana. Nagroda nie jest wypłacana również w przypadku zatrzymania karty w sposób niezgodny z warunkami określonymi w ust. 4.

- §5.**
1. Transakcji zwrotu można dokonać wyłącznie w przypadku, gdy posiadacz instrumentu płatniczego oddaje towar zakupiony uprzednio z jego użyciem.
 2. Warunkiem dokonania przez osobę obsługującą transakcję zwrotu jest okazanie przez posiadacza instrumentu płatniczego dowodu sprzedaży, w postaci wydruku z Terminala POS, dokonanej tym samym instrumentem płatniczym, u tego samego Akceptanta, na kwotę nie mniejszą niż kwota planowanej transakcji zwrotu.
 3. W oparciu o jeden dowód sprzedaży można dokonać jednej lub więcej transakcji zwrotu pod warunkiem, że sumaryczna kwota wszystkich zwrotów nie przekroczy kwoty transakcji sprzedaży wydrukowanej na dowodzie sprzedaży.
 4. Przy każdej transakcji zwrotu osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do wpisania na odroście przedstawnego przez posiadacza instrumentu płatniczego dowodu sprzedaży: słowa: "ZWROT", zwracanej kwoty i daty zwrotu.
 5. ITCARD ma prawo żądać od Akceptanta oryginału dowodu sprzedaży dla każdej transakcji, do której Akceptant dokonał transakcji zwrotu, ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z § 8 ust. 2 – 3 Regulaminu.
 6. W przypadku transakcji zwrotu mają zastosowanie szczególne zasady weryfikacji karty i jej posiadacza zawarte w Rozdział 2 § 2 Regulaminu. Zasady obsługi Terminala POS przy transakcji zwrotu opisano w „Instrukcji Obsługi Terminala POS”.
 7. Jeżeli w danym dniu u Akceptanta sumaryczna kwota transakcji zwrotu przekroczy sumaryczną kwotę transakcji sprzedaży, BPS S.A. może uwzględnić pozostającą wartość zwrotu w kolejnym rozliczeniu lub wezwać Akceptanta do dokonania, w określonym przez BPS S.A. terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w piśmie.
 8. W przypadku, gdy Planet poweźmie uzasadnione podejrzenie, że osoba obsługująca transakcję dokonującą transakcji zwrotu nie spełnia któregokolwiek z warunków określonych w ust. 1 oraz ust. 2, BPS S.A. ma prawo wstrzymać przekazanie środków na konto posiadacza kart z tytułu tej transakcji na czas niezbędny wyjaśnienia sytuacji. Jeśli podejrzenie okaże się słuszne, BPS S.A. ma prawo dokonać cofnięcia całej operacji transakcji zwrotu.
 9. Akceptant ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z dokonania transakcji zwrotu w użytkowanym przez niego Terminalu POS, włącznie z konsekwencjami wynikającymi z ust. 8.

§6.

1. Wszystkie transakcje (płatności jak i zwrotu) dokonywane są w walucie krajowej, z zastrzeżeniem transakcji opisanych w Rozdziale 5 niniejszego Regulaminu.

§7.

1. Warunkiem poprawnego rozliczenia transakcji i przyjęcia ich przez systemy płatnicze, jest przekazanie tych transakcji do systemów ITCARD (Zamknięcie Dnia na Terminalu POS) w czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze licząc od dnia ich realizacji u Akceptanta.
2. Pomimo, że Terminal POS dokonuje Zamknięcia Dnia automatycznie o określonej porze dnia, obowiązkiem osoby obsługującej transakcje jest codzienne sprawdzenie, czy dokonane transakcje zostały przekazane do ITCARD, tzn. czy nastąpiło poprawne Zamknięcie Dnia na Terminalu POS. Potwierdzeniem poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu POS jest wydruk ROZLICZENIE DNIA, zakończony napisem SALDA UZGODNIONE.
3. W przypadku, gdy Zamknięcie Dnia na Terminalu POS nie dokonało się automatycznie o określonej porze dnia, osoba obsługująca transakcje zobowiązana jest do bezwzględnego dokonania próby ręcznego Zamknięcia Dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu POS. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub wydruk ROZLICZENIE DNIA zakończony jest napisem SALDA NIEUZGODNIONE, osoba obsługująca transakcje zobowiązana jest do bezwzględnego zgłoszenia tego faktu do Biura Obsługi Akceptanta Planet.
4. Planet nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie przez systemy płatnicze tych transakcji, które zostały przekazane do ITCARD po czasie dłuższym niż określono w ust. 1, jeśli osoba obsługująca transakcje nie dokonała niezwłocznego zgłoszenia faktu braku poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu POS, określonego w ust. 3, BPS S.A. zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tych transakcji. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, BPS S.A. zastrzega sobie prawo do potrącenia tych kwot z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez BPS S.A. terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.

§8.

1. Akceptant zobowiązuje się do przechowywania oryginałów rachunków z Terminala POS przez 60 (sześćdziesiąt) miesięcy od daty transakcji (również w przypadku zakończenia współpracy).
2. Jeżeli BOA Planet zwróci się do Akceptanta z prośbą o przedstawienie oryginału lub kopii rachunku, Akceptant zobowiązuje się do jego wyszukania i dostarczenia do BOA Planet oraz, w przypadku zaistnienia takiej konieczności, również kopii paragonu z kasy fiskalnej (powiększonego na stronie A4). W przypadku punktu oferującego produkty lub usługi, oferowanie których podlega ograniczeniom zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Akceptant zobowiązany jest do dołączenia dokumentów potwierdzających uprawnienie do oferowania takich produktów lub usług, na zasadach określonych w tych przepisach.
3. Jeżeli w ciągu 14 dni roboczych licząc od dnia wysłania przez BOA Planet pisemnej prośby, Akceptant nie wywiąże się ze zobowiązania określonego w ust. 2 lub przesłany przez niego wydruk okaże się nieważny, BPS S.A. zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tej transakcji. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, BPS S.A. zastrzega sobie prawo do potrącenia tej kwoty z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez BPS S.A. terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.
4. Wydruk z Terminala POS uważany jest za nieważny, gdy zachodzi przynajmniej jeden z wymienionych przypadków:
 - a) odręczny podpis klienta na rachunku (dla transakcji niezatwierdzonych PIN-kodem) nie jest zgodny z podpisem na karcie lub oba podpisy różnią się znacząco między sobą,
 - b) na wydruku jest brak, lub jest nieczytelna bądź nieprawidłowa przynajmniej jedna z wymienionych poniżej danych:
 - 1) kwota transakcji,
 - 2) data transakcji,
 - 3) numer karty (lub jego część, jeśli pozostała część została zamaskowana) – w przypadku płatności kartą płatniczą lub Kod BLIK – w przypadku Transakcji BLIK,
 - 4) numer Terminala POS,
 - 5) pełny adres i nazwa punktu Akceptanta,
 - 6) kod autoryzacji (tylko dla transakcji autoryzowanych),
 - c) w dniu transakcji karta była nieważna,
 - d) dane wydrukowane na oryginalnym rachunku różnią się od danych wydrukowanych na kopii wydanej posiadaczowi instrumentu płatniczego,
 - e) karta nosiła widoczne znamiona podrobienia, przerobienia, zniszczenia lub nie posiadała cech charakterystycznych systemów kart płatniczych,
 - f) przy dokonywaniu transakcji nastąpiły inne odstępstwa od Umowy z BPS S.A.

§9.

1. Akceptant nie może wykorzystywać Terminala POS do innych celów i działalności niż określają to warunki umowy z BPS S.A., w szczególności nie może przyjmować w Terminalu POS Planet płatności za sprzedaż zrealizowaną w innej firmie.
2. Uprawnieni pracownicy Banku i Planet mają prawo do wizytowania punktów Akceptanta oraz do przeprowadzania kontroli prawidłowości dokonywanych czynności stanowiących przedmiot Umowy z BPS S.A., a w szczególności przeprowadzania kontroli:
 - a) prawidłowości sporządzania dokumentacji,
 - b) zgodności prowadzonej działalności handlowo-usługowej z informacjami przekazanymi do BPS S.A.,
 - c) sposobu wykorzystania dostarczonych materiałów i urządzeń

- d) odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie instrumenty płatnicze akceptuje.

§10.

1. Osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do szczególnej ochrony przed dostępem osób trzecich, wydruków i dokumentów zawierających dane instrumentów płatniczych oraz dane ich posiadaczy. W szczególności niedozwolone jest rejestrowanie numerów kart, dat ważności, jak również numerów wydrukowanych na rewersie karty, w jakichkolwiek dokumentach, zbiorach danych lub urządzeniach, w celach innych niż autoryzacja transakcji płatniczej. W wyjątkowych przypadkach dopuszczalne jest rejestrowanie fragmentu numeru karty, jednak liczba zapisywanych danych dla każdego z numerów kart nie może przekraczać czterech ostatnich cyfr numeru karty.
2. Przed rozpoczęciem użytkowania Terminala POS lub innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem instrumentów płatniczych, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do zweryfikowania, czy:
 - a) 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,
 - b) 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 Planet, udostępniając jednocześnie Planet wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.

3. Akceptant zobowiązany jest do dołożenia wszelkich starań w zapobieganiu oszustwom kartowym, pomocy w ich wykrywaniu oraz wyjaśnienia, jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, okoliczności dokonania transakcji przy użyciu karty skradzionej, czy też sfalszowanej.
4. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że Akceptant nie wywiązuje się z obowiązków określonych w ust. 3 lub narusza warunki Umowy lub inne zapisy Regulaminu, Planet zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania Terminala POS w systemie, skutkującego wstrzymaniem możliwości dokonywania transakcji z jego użyciem. Każdorazowo przy podjęciu decyzji o czasowym zablokowaniu, Planet będzie miało na względzie ograniczenie potencjalnych strat, jakie w wyniku dalszego użytkowania Terminala POS przez Akceptanta, mogą ponieść uczestnicy obrotu instrumentami płatniczymi. Czasowe zablokowanie nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji.

ROZDZIAŁ 3

BEZPIECZEŃSTWO I OCHRONA DANYCH POSIADACZY KART

1. Akceptant jest zobowiązany do zachowania procedur bezpieczeństwa określonych w Regulaminie, nieudostępniania danych o posiadaczu lub użytkowniku karty osobom nieuprawnionym oraz do niedopuszczenia do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania kart płatniczych.
2. Zgodnie z wytycznymi Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), organizacji powołanej przez Systemy kart płatniczych do standaryzacji zagadnień dotyczących ochrony danych posiadaczy kart, Akceptant ma obowiązek ochrony tych danych, a w szczególności poddania się stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardem bezpieczeństwa i ochrony informacji dotyczących kart płatniczych. Wszelkie działania podejmowane w tym zakresie mają przede wszystkim za zadanie zwiększać bezpieczeństwo transakcji opłacanych kartami płatniczymi i bezpieczeństwo akceptantów tych kart. Akceptant Świadom jest, że chroniąc dane posiadaczy kart zwiększa bezpieczeństwo obrotu kartowego.
3. Szczegółowe zasady oraz wymagany sposób weryfikacji opublikowane są na stronach www.pcisecuritystandards.org. Akceptant na bieżąco śledząc zmiany wprowadzane przez PCI DSS zwiększa bezpieczeństwo obrotu kartowego, pozyskując informacje, które pozwolą uniknąć ewentualnych zagrożeń. BPS S.A. dochowa należyte staranności, żeby najważniejsze informacje dotyczące bezpieczeństwa znajdowały się również na stronie <http://www.itcard.pl>.
4. Ujawnienie danych posiadaczy kart objętych standardem PCI DSS lub niezgodność z wymogami bezpieczeństwa PCI DSS skutkuje karami finansowymi przewidzianymi przez Systemy kart płatniczych. Systemy kart płatniczych bardzo dużą wagę przywiązują do zachowania wyjątkowej staranności przy posługiwaniu się danymi kartowymi, które mogą zostać wykorzystane do celów przestępczych. Jeżeli Systemy kart płatniczych stwierdzą, że do udostępnienia danych kartowych doszło z powodu zaniedbania ze strony Akceptanta, co rodzić będzie odpowiedzialność odszkodowawczą Akceptanta, mogą wymierzyć karę finansową agentowi rozliczeniowemu obsługującemu Akceptanta.
5. Akceptant zobowiązany jest do spełniania wymagań międzynarodowego standardu bezpieczeństwa PCI DSS (o którym mowa powyżej), w szczególności przez:
 - a) przestrzeganie zakazu rejestrowania i przechowywania zawartości bądź części składowych zapisów paska magnetycznego lub mikroprocesora oraz takich danych jak CVV2, CVC2 i innych danych wydrukowanych na rewersie karty,
 - b) skuteczne zabezpieczenia przed dostępem osób trzecich do danych kart i danych ich posiadaczy, 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 autoryzacja transakcji płatniczej,
 - c) cyklicznie, przynajmniej raz na miesiąc, przeprowadzanie inspekcji mającej na celu weryfikację 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, danych ich posiadaczy 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, nie noszą śladów uszkodzeń lub otwierania.
 - d) niezwłoczne informowanie BPS S.A. o wszelkich zidentyfikowanych tego typu przypadkach, udostępniając jednocześnie BPS S.A. wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia,
 - e) potwierdza zgodność z wymaganiami standardu PCI DSS w sposób zgodny z wymaganiami międzynarodowych organizacji płatniczych, właściwy dla liczby oraz sposobu przetwarzania transakcji przez Akceptanta.
6. W ust. 5 określone zostały podstawowe wymagania standardu PCI DSS, co nie zwalnia Akceptanta z przestrzegania innych wymogów standardu PCI DSS opublikowanych na stronie www.pcisecuritystandards.org.
7. Opisane niniejszym Rozdziale w Standardy PCI DSS mogą się zmieniać. Akceptant zobowiązany jest do zapewnienia zgodności swoich procedur i systemów z aktualnymi wymogami standardu zabezpieczenia danych kartowych. Aktualna klasyfikacja akceptantów oraz wymogi określone dla każdej z grup akceptantów, publikowane są na stronach www.pcisecuritystandards.org, którą Akceptant zobowiązuje się na bieżąco śledzić i stosować do zawartych w niej zaleceń.
8. W przypadku niedopełnienia przez Akceptanta wymogów wynikających ze standardu PCI DSS, BPS S.A. obciążą Akceptanta opłatami wynikającymi z kar i odszkodowań nałożonych przez międzynarodowe organizacje płatnicze na BPS S.A., a Akceptant zobowiązuje się pokryć wszelkie zaistniałe z tego tytułu kary i odszkodowania.
9. Aktualnie obowiązujące Akceptanta wymagania standardu PCI DSS oraz zasady potwierdzania zgodności są dostępne pod adresem: www.pcisecuritystandards.org/security_standards/.
10. Akceptant jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych w ramach Umowy. Akceptant zobowiązany jest dokonać zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, kontaktując się z infolinią 801 50 80

50 lub wysyłając e-mail na adres: pos@planetpay.pl.

11. Jeżeli Akceptant nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 10 w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Akceptanta względem BPS S.A. z tytułu nieautoryzowanych, niewykonywanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

ROZDZIAŁ 4

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI CASH BACK

1. Usługa Cash Back polega na umożliwieniu wypłaty gotówki podczas realizacji transakcji sprzedaży z użyciem karty płatniczej w Terminalu POS na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługa Cash Back jest dostępna dla kart banków, które zdecydowały się tę usługę oferować swoim Klientom. W dniu podpisania niniejszego Załącznika usługa Cash Back obejmuje karty wydane przez organizacje Visa i Mastercard.
3. BPS S.A. zastrzega sobie prawo rozszerzenia dostępności usługi Cash Back na karty innych systemów płatniczych. Rozszerzenie dostępności usługi Cash Back na karty innych systemów płatniczych nie wymaga zmiany Umowy. Jest dokonywane w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS.
4. BPS S.A. zapewni Akceptantowi za pośrednictwem Planet właściwie skonfigurowany i wyposażony Terminal POS do obsługi transakcji Cash Back.
5. Akceptant zobowiązuje się odpowiednio oznakować punkty handlowo-usługowe, w których dostępna będzie usługa Cash Back.
6. Planet przeprowadzi szkolenie pracowników Akceptanta w zakresie przeprowadzania transakcji Cash Back. Szkolenie takie będzie potwierdzone odpowiednim dokumentem.
7. Planet dostarczy materiały informacyjne i wizualizacyjne usługi, tzn. instrukcję obsługi transakcji Cash Back oraz emblematy z logo usługi.
8. Decyzję o zakwalifikowaniu karty do przeprowadzenia transakcji Cash Back podejmuje aplikacja Terminala POS na podstawie zastrzeżonego algorytmu. W szczególności możliwe jest, że transakcja obsługiwana przez BPS S.A., nie zostanie zakwalifikowana jako transakcja Cash Back. Z tego tytułu Akceptantowi nie przysługują żadne roszczenia.
9. Akceptant zobowiązuje się obsługiwać transakcje Cash Back zgodnie z zasadami opisanymi w instrukcji obsługi dla tego typu transakcji, o której mowa w ust. 7.
10. Zgodnie z regulacjami systemów płatniczych transakcja Cash Back może być realizowana tylko łącznie z transakcją sprzedaży i z użyciem karty płatniczej.
11. Maksymalna kwota wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back wynosi 500 (słownie: pięćset) PLN. BPS S.A. zastrzega sobie prawo do zmiany maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back, o ile kwota ta zostanie zmieniona przez systemy płatnicze. W takim przypadku Planet dokona odpowiednich zmian w konfiguracji Terminali POS Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back nie wymaga zmiany Umowy.
12. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzebrzeżenia zasad zawartych w ust. 9 i 10 oraz instrukcji, o której mowa w ust. 7, ponosi Akceptant.
13. Oprócz materiałów informacyjnych i wizualizacyjnych określonych w ust. 7, inne działania promocyjne dla usługi Cash Back mogą się odbywać wyłącznie na warunkach określonych lub zaakceptowanych na piśmie przez BPS S.A.
14. Z tytułu zrealizowanej i rozliczonej pojedynczej transakcji Cash Back Akceptantowi przysługując będzie prowizja w wysokości określonej w Załączniku nr 3 do Umowy.
15. Rozliczenie należności z tytułu zrealizowanych transakcji Cash Back następować będzie w najszybszym możliwym terminie, w oparciu o zapisy dotyczące wzajemnych zobowiązań i przepływu środków pieniężnych zawarte w Umowie między BPS S.A. a Akceptantem.
16. Akceptant wskazuje, że usługa Cash Back będzie dostępna w lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

ROZDZIAŁ 5

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI DYNAMIC CURRENCY CONVERSION (DCC)

1. Dynamic Currency Conversion (DCC) polega na zaoferowaniu posiadaczom kart wydanych do rachunku w walucie innej niż PLN, możliwości wyboru waluty transakcji przy płatności kartą za produkty i usługi, tzn. posiadacz karty ma możliwość dokonania transakcji wymienionych w ust. 12 w PLN lub w walucie rachunku karty, którą chce dokonać zakupu.
2. Transakcja w walucie karty (DCC) jest dostępna wyłącznie dla okazeli ważnych kart płatniczych międzynarodowych systemów obsługiwanych na podstawie Umowy, wydanych w walutach aktywnych dla DCC.
3. DCC objęte są następujące waluty: USD dolar amerykański, EUR euro, GBP funt brytyjski, CHF frank szwajcarski, RUB rubel rosyjski, CZK korona czeska, SEK korona szwedzka, DKK korona duńska, NOK korona norweska. BPS S.A. zastrzega sobie prawo zmiany walut DCC. Obsługa innych walut nie wymaga zmiany Umowy i powiadomienia Akceptanta. Jest dokonywana w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS.
4. W ramach Umowy Akceptant będzie umożliwiał dokonanie transakcji w walucie karty (DCC) posiadaczom kart wydanych do rachunku prowadzonego w walucie innej niż PLN.
5. W przypadku niedokonywania wyboru waluty transakcji przez posiadacza karty wydanej do rachunku w walucie innej niż PLN, transakcja wykonana zostanie w PLN.
6. Przed zrealizowaniem transakcji Terminal POS automatycznie wydrukuje informacje o kwocie transakcji w PLN, kwocie transakcji w walucie karty, kursie wymiany waluty i wysokości dodatkowej marży, o których należy poinformować posiadacza karty.
7. Akceptant jest zobowiązany do otrzymania wyraźnego oświadczenia woli posiadacza karty odnośnie wykonania transakcji w walucie karty (DCC) przed wykonaniem takiej transakcji, co zostanie potwierdzone jego podpisem na wydruku transakcji lub prawidłowo zweryfikowanym numerem PIN.
8. Informacje udzielane przez Akceptanta odnośnie do transakcji w walucie karty (DCC) powinny w jasny sposób prezentować, że jest ona opcjonalna.
9. Obsługa posiadacza karty powinna być taka sama w wypadku transakcji w PLN, jak i transakcji w walucie karty (DCC), w szczególności zabronione jest stosowanie technik skłaniających posiadacza karty do wykonania transakcji w walucie karty (DCC).
10. Jeśli Akceptant nie będzie się stosował do określonych w ust. 4–9 wymagań, BPS S.A. zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia obsługi transakcji DCC u Akceptanta.
11. Decyzję o zakwalifikowaniu karty do przeprowadzenia transakcji DCC każdorazowo podejmuje aplikacja na Terminalu POS na podstawie zastrzeżonego algorytmu.
12. Istnieje możliwość dokonania następujących rodzajów transakcji w walucie karty (DCC):
 - a) sprzedaży,
 - b) zwrotu do transakcji sprzedaży w walucie transakcji sprzedaży.
13. Obsługa transakcji w walucie karty (DCC) podlega następującym zasadom:
 - a) jeżeli transakcja sprzedaży była wykonana w walucie karty (DCC), to jej zwrot powinien być przeprowadzony również w walucie karty (DCC),
 - b) jeżeli transakcja sprzedaży była wykonana w PLN, nie jest możliwy zwrot w walucie karty (DCC).
14. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzebrzeżenia zasad zawartych w niniejszym Rozdziale ponosi Akceptant.
15. Rozliczenie transakcji w walucie karty (DCC) pomiędzy BPS S.A. a Akceptantem odbywa się w PLN.
16. Akceptant wskazuje, że usługa DCC będzie dostępna w lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

ROZDZIAŁ 6

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI GWARANTOWANEJ REZERWACJI

1. Usługa Gwarantowanej Rezerwacji polega na możliwości czasowego zablokowania przez Akceptanta za pośrednictwem Terminala POS, na poczet późniejszych płatności, środków na rachunku posiadacza karty płatniczej w celu ich zabezpieczenia na wypadek rezygnacji z usługi.

2. Udostępnienie Akceptantowi usługi Gwarantowanej Rezerwacji może nastąpić wyłącznie na pisemny wniosek Akceptanta, zaakceptowany przez BPS S.A.
3. BPS S.A. zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Gwarantowanej Rezerwacji, o czym poinformuje Akceptanta.
4. Akceptant zobowiązuje się do wypełnienia Formularza Gwarantowanej Rezerwacji (dalej Formularz), którego wzór dostępny jest na www.strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty, każdorazowo po dokonaniu transakcji Gwarantowanej Rezerwacji. Wypełniony Formularz należy zachować na wypadek ewentualnej reklamacji. Okres, przez który Akceptant jest zobowiązany przechowywać wypełniony Formularz wynosi 13 miesięcy.
5. W celu dokonania Gwarantowanej Rezerwacji należy uzyskać dane posiadacza karty płatniczej w tym:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) numer oraz data ważności karty płatniczej,
 - c) adres korespondencyjny,
 - d) adres email,niezbędne do przekazania na piśmie szczegółów dokonanej rezerwacji oraz warunków jej anulowania.
6. Akceptant zobowiązuje się poinformować oraz przekazać w formie pisemnej lub elektronicznej posiadaczowi karty szczegóły oraz potwierdzenie dokonanej rezerwacji, w tym:
 - a) imię i nazwisko posiadacza karty,
 - b) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
 - c) datę ważności karty płatniczej,
 - d) szczegóły dotyczące zamówionej usługi.W przypadku branży hotelarskiej, Akceptant zobowiązuje się ponadto poinformować oraz przekazać w formie pisemnej lub elektronicznej posiadaczowi karty:
 - a) stawkę za dobę hotelową,
 - b) adres hotelu,
 - c) planowany termin pobytu,
 - d) numer potwierdzenia rezerwacji,
 - e) datę i godzinę dopuszczalnego odwołania rezerwacji,
 - f) informację o zasadach obciążenia kosztami jednej doby hotelowej w wypadku odwołania rezerwacji, w momencie, gdy posiadacz karty nie zamelduje się w hotelu przed końcem doby hotelowej (check out time) dnia następnego po planowanej dacie przyjazdu oraz nie odwoła rezerwacji przed upływem ustalonego czasu, o którym mowa w ust. 10.
7. Dodatkowo Akceptant zobowiązuje się poinformować posiadacza karty płatniczej, że autoryzacja płatności zostanie dokonana w terminie realizacji zamówionej usługi, z wyjątkiem sytuacji opisanej w ust. 15. Do wykonania usługi Gwarantowanej Rezerwacji należy użyć karty płatniczej, której numer został podany przez posiadacza karty podczas dokonywania rezerwacji.
8. Akceptant zobowiązuje się do zachowania przez okres 13 miesięcy kopii pisemnego lub elektronicznego potwierdzenia rezerwacji, o którym mowa w ust. 6, wraz z pisemną lub elektroniczną kopią potwierdzenia przekazania lub przesłania potwierdzenia rezerwacji posiadaczowi karty płatniczej.
9. Po zrealizowaniu transakcji autoryzacji w celu dopełnienia Gwarantowanej Rezerwacji, Akceptant jest zobowiązany do nieprzechowywania w Formularzu, ani w żadnym innym miejscu, pełnego numeru karty płatniczej a jedynie jej cztery ostatnie cyfry. W Formularzu należy zamaskować pozostałe cyfry w taki sposób, aby nie było możliwe ich odczytanie.
10. Przed przyjęciem rezerwacji Akceptant jest zobowiązany poinformować posiadacza karty o warunkach odwołania rezerwacji, a następnie – po jej przyjęciu – przesłać je posiadaczowi karty pisemnie lub w formie elektronicznej. W przypadku branży hotelarskiej odwołanie rezerwacji może nastąpić do godz. 18:00 planowanego przyjazdu. W przypadku gdy ustalona przez hotel godzina odwołania rezerwacji jest inna, Akceptant jest zobowiązany poinformować o tym posiadacza karty przed przyjęciem rezerwacji oraz przesłać mu pisemnie lub elektronicznie informację zawierającą właściwe dla hotelu warunki odwołania rezerwacji.
11. Akceptant jest zobowiązany do akceptacji każdego odwołania rezerwacji dokonanego przed upływem czasu, określonego w ust. 10.
12. Jeśli odwołanie rezerwacji nastąpiło przed upływem czasu, o którym mowa w ust. 10, Akceptant zobowiązany jest przekazać posiadaczowi karty płatniczej w formie pisemnej lub elektronicznej potwierdzenie odwołania rezerwacji zawierające:
 - a) imię i nazwisko posiadacza karty płatniczej,
 - b) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
 - c) datę ważności karty płatniczej,
 - d) kod potwierdzenia odwołania rezerwacji, oraz
 - e) wszystkie inne szczegóły dotyczące odwołania rezerwacji.
13. Akceptant zobowiązuje się do zachowania kopii potwierdzenia, o którym mowa w ust. 12, wraz z pisemną lub elektroniczną kopią potwierdzenia przekazania lub przesłania dokumentu odwołania rezerwacji posiadaczowi karty płatniczej.
14. Akceptant jest zobowiązany do poinformowania użytkownika karty płatniczej o konieczności przechowywania potwierdzenia odwołania rezerwacji na wypadek ewentualnej reklamacji.
15. Po upływie czasu na odwołanie rezerwacji, o którym mowa w ust. 10, Akceptant może zrealizować transakcję dopełnienia Gwarantowanej Rezerwacji bez fizycznego udziału karty płatniczej na Terminalu POS, obciążając posiadacza karty płatniczej kwotą zgodną z warunkami rezerwacji. W przypadku branży hotelarskiej kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, to równowartość kwoty za jedną dobę hotelową, chyba że regulacje hotelu stanowią inaczej. Na wydruku z terminala POS potwierdzającym transakcję oraz jego kopii, Akceptant musi zawrzeć informację „NO SHOW” w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej. Akceptant zobowiązuje się na uzupełnienie wydruku oraz jego kopii o wszystkie wyżej wymienione dane, które nie są standardowo drukowane przez Terminal POS.
16. Każdorazowo po dokonaniu obciążenia, o którym mowa w ust. 15, Akceptant zobowiązany jest do uzupełnienia sekcji „NO SHOW” w Formularzu. Formularz należy zachować na wypadek ewentualnej reklamacji przez okres 13 miesięcy.
17. W ciągu 3 dni roboczych od daty wykonania transakcji opisanej w ust. 15 Akceptant zobowiązuje się przesłać posiadaczowi karty płatniczej na jego adres email lub w inny uzgodniony z posiadaczem karty sposób oraz na adres korespondencyjny, kopię rachunku z Terminala POS.
18. Akceptant zobowiązuje się zachować przez okres 13 miesięcy kopię rachunku, o którym mowa w ust. 17, wraz ze wszystkimi innymi dokumentami dotyczącymi rezerwacji i ewentualnego jej odwołania na wypadek reklamacji.
19. W przypadku branży hotelarskiej, gdy posiadacz karty stawi się w hotelu w umówionym czasie, a zrealizowanie usługi Gwarantowanej Rezerwacji nie jest możliwe, Akceptant jest zobowiązany bezpłatnie zapewnić posiadaczowi karty pobyt w innym hotelu o takim samym lub wyższym standardzie na okres jednej doby hotelowej, transport do hotelu oraz trzyminutową rozmowę telefoniczną (połączenie krajowe lub międzynarodowe).
20. W przypadku, gdy złożenie rezerwacji nie zostanie udokumentowane przez Akceptanta, w sposób określony w niniejszym Rozdziale, ani potwierdzone przez posiadacza karty, Akceptant ponosi pełną odpowiedzialność finansową za ewentualne reklamacje do transakcji Gwarantowanej Rezerwacji złożone przez posiadacza karty płatniczej i za dopełnienia, czyli obciążenia rachunku posiadacza karty. W takim przypadku Akceptant zostanie obciążony kwotą wynikającą z reklamacji złożonej przez posiadacza karty do transakcji Gwarantowanej Rezerwacji, w tym jej dopełnienia (obciążenia rachunku posiadacza karty) oraz kosztami rozpatrzenia reklamacji.
21. Jeśli transakcja Gwarantowanej Rezerwacji dokonywana jest z użyciem Dynamic Currency Conversion (DCC, czyli w walucie karty), posiadacz karty musi pisemnie lub w formie elektronicznej wyrazić zgodę na dokonanie transakcji z użyciem DCC, zgodnie z warunkami transakcji DCC zawartymi w niniejszym Regulaminie.