

Załącznik nr 4

Regulamin warunków współpracy w zakresie akceptacji Instrumentów Płatniczych

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 Instrumentu Płatniczego i przechowywanie dokumentów
9. Zasady dokonywania Transakcji Płatniczych 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

S1 Postanowienia ogólne

- 1.1 Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia usług w zakresie obsługi i rozliczenia 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 Strony 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.

S2 Definicje

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

Akceptant - ma znaczenie określone w Preambule;

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

Autoryzacja Transakcji - zapytanie wygenerowane do wydawcy Instrumentu Płatniczego o wyrażenie zgody na dokonanie Transakcji przez użytkownika Instrumentu Płatniczego i przekazanie do Akceptanta zgody lub odmowy na zapytanie autoryzacyjne;

Bank - ma znaczenie określone w Preambule;

Chargeback - Transakcja zakwestionowana przez użytkownika lub wydawcę Instrumentu Płatniczego, w wyniku czego środki w ramach Transakcji mogą podlegać zwrotowi na rzecz użytkownika Instrumentu Płatniczego przez Akceptanta za pośrednictwem Banku i/lub eService;

Dane Karty Płatniczej – każda z informacji dotyczących Karty Płatniczej, służąca do identyfikacji Karty Płatniczej oraz jej użytkownika. Na dane Karty Płatniczej składają się: numer identyfikujący Kartę Płatniczą, numery CVV2, CVC2 (jeśli nadrukowane są na jej reversie), jej data ważności, dane jej użytkownika oraz wszelkie inne dane przechowywane na pasku magnetycznym, w mikroprocesorze Karty Płatniczej lub aplikacji stanowiącej Kartę Płatniczą;

Działalność ryzykowna - oznacza sytuację, w której wartość Chargebacków, w tym Transakcji, co do których eService zwrócił się do Akceptanta o przedstawienie oryginału lub kopii rachunku z Terminala POS, przypadająca na Placówkę Akceptanta w okresie miesięcznym, przekracza 1% (jeden procent) wartości brutto wszystkich Transakcji Płatniczych w złotych lub też sytuację, w której wartość Transakcji Płatniczych Zwrotu przekracza 2,5% (dwa i pół procenta) wartości brutto wszystkich Transakcji Płatniczych w złotych w danej Placówce Akceptanta;

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

eService – ma znaczenie określone w Preambule;

Instrument Płatniczy - każdy instrument płatniczy akceptowany przez Terminal POS, określony w Załączniku nr 1;

Karta Płatnicza – karta lub inny Instrument Płatniczy oparty na Karcie Płatniczej umożliwiający użytkownikowi Karty Płatniczej zainicjowanie Transakcji;

MOP lub Międzynarodowe Organizacje Płatnicze - m. in. VISA, MasterCard oraz Diners Club, JCB czy UPI oraz inne systemy płatnicze wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy;

Podmiot powiązany - w odniesieniu do dowolnego podmiotu oznacza dowolny inny podmiot bezpośrednio lub pośrednio kontrolujący, kontrolowany lub znajdujący się pod wspólną kontrolą z takim podmiotem;

Przepisy o Ochronie Danych Osobowych - przepisy Ustawy o ochronie danych osobowych z 29 sierpnia 1997 (tekst jednolity: Dz. U. nr 101 z 2002 r., ze zm.) oraz wszelkie właściwe, powiązane lub pochodne regulacje i wytyczne, dotyczące przetwarzania danych osobowych;

Przetwarzanie Transakcji - czynność polegająca na obsłudze i rozliczeniu Transakcji pomiędzy wydawcami Instrumentów Płatniczych a Akceptantem;

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

Regulamin - „Regulamin warunków współpracy w zakresie akceptacji Instrumentów Płatniczych”, stanowiący Załącznik nr 4 do Umowy;

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

Reklamacja – zgłoszenie przez Akceptanta zastrzeżenia dotyczącego usług świadczonych przez Bank i/lub eService na podstawie Umowy;

Rezerwa - kwota środków pieniężnych zdeponowana na rachunku utworzonym i prowadzonym w imieniu i na rzecz wyłącznie Banku, zgodnie z postanowieniami Regulaminu;

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;

Standardy PCI DSS - standardy bezpieczeństwa danych w branży Instrumentów Płatniczych, z uwzględnieniem uzupełnień lub zmian, wraz z innymi wymogami MOP w zakresie bezpieczeństwa danych;

Strona lub Strony - ma znaczenie określone we Preambule;

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

Terminal POS - urządzenie, wraz z oprogramowaniem, umożliwiające obsługę płatności dokonywanych przy użyciu Instrumentów Płatniczych przez Placówkę Akceptanta;

Transakcja - dowolna z następujących operacji wykonanych w ramach Umowy z użyciem Instrumentu Płatniczego: Transakcja Płatnicza, Transakcja Płatnicza Zwrotu, Transakcja DCC, Transakcja Cashback, Transakcja MOTO;

Transakcja Cashback lub Usługa Cashback – Transakcja Płatnicza oraz wypłata gotówki dokonana jednocześnie z użyciem Karty Płatniczej w zależności od konfiguracji Karty Płatniczej dokonanej przez wydawcę Karty Płatniczej, dla której maksymalny limit wypłaty gotówki wynosi 300 złotych dla systemu płatniczego Visa oraz 500 złotych dla systemu płatniczego MasterCard;

Transakcja DCC lub Usługa DCC - usługa umożliwiająca dokonanie przez klienta Akceptanta Transakcji w walucie Karty Płatniczej z zastosowaniem odpowiednich kursów wymiany w momencie dokonywania takiej Transakcji;

Transakcja MOTO – Transakcja Płatnicza bez fizycznego udziału Karty Płatniczej. Umożliwienie Akceptantowi realizacji Transakcji MOTO wymaga pisemnej akceptacji Banku i/lub eService w postaci podpisanego Załącznika do Umowy wprowadzonego zgodnie z postanowieniami Umowy;

Transakcja Płatnicza - płatność za towar lub usługę przy użyciu Instrumentu Płatniczego;

Transakcja Płatnicza Zwrotu – operacja odwrotna od Transakcji Płatniczej stosowana w przypadku zwrotu zakupionego wcześniej towaru lub rezygnacji z usługi przed jej wykonaniem;

Umowa - ma znaczenie określone w pierwszym akapicie Preambuli;

Umowa Agencyjna - ma znaczenie określone w pkt B Preambuli¹;

Umowa Najmu Zestawu POS/Umowa Współpracy z eService - umowa zawarta pomiędzy eService a Akceptantem, określająca zasady najmu Terminala POS oraz jego instalacji i serwisu w Placówkach Akceptanta;

Umowa o Współpracę Marketingowej - ma znaczenie określone w pkt (D) Preambuli²;

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 Umowy³;

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 o usługach płatniczych (Dz. U. nr 199 z 2011 r., poz. 1175, ze zm.).

S3 Prawa i obowiązki Akceptanta

- 3.1 Akceptant jest uprawniony do akceptacji Instrumentów Płatniczych 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 konsumentką Kartę Płatniczą danej kategorii danego systemu płatniczego, podlegającą uregulowaniu opłat interchange na podstawie rozdziału II Rozporządzenia, Akceptant nie może odmówić akceptacji innych konsumentek 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:
 - a. prawidłowości sporządzania dokumentacji,
 - b. zgodności prowadzonej działalności handlowo-usługowej z informacjami przekazanymi do Banku i/lub eService,
 - c. sposobu wykorzystania dostarczonych materiałów, oprogramowania i urządzeń oraz ich zabezpieczenia przed użyciem niegodnym 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.

S4 Oznakowanie Placówek

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

S5 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:

¹ W przypadku zawarcia przez Akceptanta z PKO Bankiem Polskim S.A. „Umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych” ma znaczenie określone w drugim tiret Preambuli.

² Niniejsza definicja nie ma zastosowania w przypadku zawarcia przez Akceptanta z PKO Bankiem Polskim S.A. „Umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych”.

³ Niniejsza definicja nie ma zastosowania w przypadku zawarcia przez Akceptanta z PKO Bankiem Polskim S.A. „Umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych”.

- a. 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;
- b. 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.);
- c. należy zweryfikować autentyczność Karty Płatniczej, a w szczególności czy na Karcie Płatniczej są:
- poprawne logo MOP,
 - hologram,
 - oryginalny pasek na podpis.
- d. Transakcja, z wyłączeniem Transakcji DCC, jest realizowana w złotych polskich;
- e. 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 ma miejsce na podpis. 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 jakichkolwiek 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 Instrument Płatniczy 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 (pasek magnetyczny, mikroprocesor). 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 Po zakończeniu Transakcji użytkownik Karty Płatniczej powinien otrzymać wydrukowany z Terminala POS rachunek potwierdzający dokonanie Transakcji.
- 5.9 Osoba obsługująca Transakcję zobowiązana jest do upewnienia się, że oba wydruki z Terminala POS 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 z wydruku z Terminala POS z numerem umieszczonym na Karcie Płatniczej.
- 5.11 W przypadku Transakcji weryfikowanych podpisem użytkownika Karty Płatniczej, 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.
- 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 oryginalnym 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 zamykać żadnych elementów graficznych wydruku.
- 5.14 W przypadku:
- jakichkolwiek wątpliwości co do autentyczności Karty Płatniczej lub autentyczności złożonego podpisu na rachunku;
 - podjezranego 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 faksem lub pocztą do eService na adres lub numer faksu wskazany na tym formularzu.
- 5.17 Za Kartę Płatniczą zatrzymaną i odesłaną 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.

56 Zasady Obsługi Transakcji DCC

- Transakcje DCC dokonywane są w walucie Karty Płatniczej, zgodnie z parametrami Karty Płatniczej i oświadczeniem woli użytkownika Karty Płatniczej.
- Transakcja DCC jest dostępna wyłącznie dla użytkownika Karty Płatniczej z logo VISA i MasterCard.
- 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.
- 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.
- 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 Roszczenie 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.
- Decyzja o uznaniu Karty Płatniczej jako kwalifikującej się do przeprowadzenia Transakcji DCC jest podejmowana przez eService w trakcie Autoryzacji Transakcji.
- W walucie Karty Płatniczej mogą być dokonywane następujące rodzaje Transakcji:
 - Transakcja Płatnicza;
 - unieważnienie Transakcji Płatniczej;
 - Transakcja Płatnicza Zwrotu.

57 Zasady obsługi Transakcji w ramach Systemu Płatności Mobilnych

- Transakcja w ramach Systemu Płatności Mobilnych jest realizowana poprzez wprowadzenie kodu cyfrowego przez użytkownika aplikacji mobilnej do Terminala POS.
- Po zakończeniu Transakcji użytkownik aplikacji mobilnej powinien otrzymać wydrukowany z Terminala POS rachunek potwierdzający dokonanie Transakcji.
- 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.

58 Wydanie towaru zakupionego przy użyciu Instrumentu Płatniczego i przechowywanie dokumentów

- Strony potwierdzają, iż wszelkie płatności zrealizowane przy użyciu Instrumentów Płatniczych 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.
- Akceptant zobowiązuje się, że w ramach niniejszej Umowy nie będzie świadczył usług i/lub towarów, którymi obrót jest zakazany i/lub naruszają one prawa osób trzecich.
- Jeżeli Akceptant podejmuje się dostarczenia (przesłania) towaru do miejsca wskazanego przez użytkownika Instrumentu Płatniczego (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.
- Jeżeli towar lub usługa zostanie dostarczona przez Akceptanta i odebrana bezpośrednio przez użytkownika Instrumentu Płatniczego w miejscu sprzedaży, Akceptant zobowiązany jest przechowywać potwierdzenie odbioru towaru.
- W przypadku wystąpienia reklamacji, potwierdzenie nadania przesyłki nie jest wystarczającym dokumentem na oddalenie reklamacji użytkownika Instrumentu Płatniczego złożonej do wydawcy Instrumentu Płatniczego.

- 8.6 Akceptant jest zobowiązany do dostarczenia na żądanie eService dokumentacji odnośnie potwierdzenia odbioru towaru przez użytkownika Instrumentu Płatniczego.
- 8.7 Akceptant zobowiązuje się do przechowywania oryginałów wydruków z Terminala POS 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, 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 Instrumentu Płatniczego. 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 Roboczych licząc od dnia wysłania przez eService prośby w sposób określony w Artykule VII Umowy, Akceptant nie wywiąże się ze zobowiązania określonego w ust. 8.8 lub 13.3 lub przesłany 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 Akceptanta do dokonania w określonym przez Bank i/lub eService terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w piśmie.

59 Zasady dokonywania Transakcji Płatniczych Zwrotu

- 9.1 Transakcji Płatniczej Zwrotu można dokonać wyłącznie w przypadku, gdy użytkownik Instrumentu Płatniczego dokonuje zwrotu zakupionego wcześniej towaru lub rezygnuje z usługi przed jej wykonaniem, jeśli zapłaty za ten towar lub usługę dokonano za pomocą tego samego Instrumentu Płatniczego. Jeśli nie jest to możliwe, zwrot należy wykonać w gotówce. Transakcja Płatnicza Zwrotu może dotyczyć wyłącznie Transakcji Płatniczej. Akceptant nie może przyjmować zwrotu gotówki wypłaconej w ramach Transakcji Cashback.
- 9.2 Przed dokonaniem Transakcji Płatniczej Zwrotu osoba obsługująca Transakcję Płatniczą Zwrotu powinna poprosić użytkownika Instrumentu Płatniczego o użycie do jej dokonania tego samego Instrumentu Płatniczego, z użyciem którego została dokonana zapłata.
- 9.3 Warunkiem dokonania przez osobę obsługującą Transakcję Płatniczą Zwrotu jest okazanie przez użytkownika Instrumentu Płatniczego dowodu zakupu (w postaci faktury lub wydruku z kasy fiskalnej oraz wydruku z Terminala POS) dokonanego za pomocą tego samego Instrumentu Płatniczego, u tego samego Akceptanta, na kwotę nie niższą niż kwota planowanej Transakcji Płatniczej Zwrotu.
- 9.4 W oparciu o jeden dowód zakupu można dokonać jednej lub więcej Transakcji Płatniczych Zwrotu pod warunkiem, że sumaryczna kwota wszystkich Transakcji Płatniczych Zwrotu nie przekroczy całkowitej kwoty Transakcji Płatniczej wskazanej na dowodzie zakupu.
- 9.5 Przy każdej Transakcji Płatniczej Zwrotu osoba obsługująca Transakcję Płatniczą 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 Płatniczej, do której Akceptant dokonał Transakcji Płatniczej Zwrotu ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z § 8 Regulaminu.
- 9.7 Jeżeli Transakcja Płatnicza była wykonana w walucie Karty Płatniczej (DCC) to Transakcja Płatnicza Zwrotu musi być przeprowadzona również w walucie Karty Płatniczej, po kursie wymiany w której dokonano Transakcji Płatniczej.
- 9.8 W przypadku Transakcji Płatniczej Zwrotu mają zastosowanie szczegółowe zasady weryfikacji Karty Płatniczej i jej użytkownika zawarte w §5. Zasady obsługi Terminala POS przy Transakcji Płatniczej Zwrotu opisano w „Instrukcji Obsługi Terminala POS”.
- 9.9 Jeśli w danym dniu u Akceptanta sumaryczna kwota Transakcji Płatniczych 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 Płatniczą Zwrotu nie spełnia któregośkolwiek z warunków określonych w ust. 9.1 - 9.3, Bank i/lub eService ma prawo wstrzymać przekazanie środków na konto użytkownika Instrumentu Płatniczego z tytułu tej Transakcji Płatniczej Zwrotu na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji. Jeśli podejrzenie okaże się słuszne, Bank i/lub eService ma prawo dokonać cofnięcia całej operacji Transakcji Płatniczej Zwrotu.
- 9.11 Akceptant ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z dokonania Transakcji Płatniczej Zwrotu w użytkowanym przez niego Terminalu POS, włącznie z konsekwencjami wynikającymi z ust. 9.10.
- 9.12 W przypadku rozliczenia Transakcji Płatniczej Zwrotu, opłata pobrana tytułem rozliczenia Transakcji Płatniczej nie podlega zwrotowi.
- 10.1 Transakcje dokonane przy użyciu Terminala POS są automatycznie autoryzowane.
- 10.2 Z centrum automatycznej autoryzacji eService można otrzymać jedną z sześciu odpowiedzi:
- Autoryzacją, czyli uzyskanie jednokrotnego kodu autoryzacji dla danej Transakcji;
 - odmowę dokonania Transakcji: „TRANSAKCYJA 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):
- Autoryzacja oznacza uzyskanie zgody wydawcy Instrumentu Płatniczego na przeprowadzenie danej Transakcji;
 - odmowa oznacza brak zgody wydawcy Instrumentu Płatniczego na dokonanie Transakcji. Może się zdarzyć np., że użytkownik Instrumentu Płatniczego nie posiada chwilowo wystarczającej kwoty na swoim koncie lub wartość Transakcji przekracza limit środków, którymi użytkownik Instrumentu Płatniczego może dysponować za pomocą Instrumentu Płatniczego. Pojawi się wtedy napis „BRAK ZGODY BANKU KLIENTA”. Należy w takiej sytuacji w uprzejmy i dyskretny sposób wyjaśnić użytkownikowi Instrumentu Płatniczego, że wydawca Instrumentu Płatniczego nie wydał zgody na dokonanie Transakcji tym Instrumentem Płatniczym, zwrócić Kartę Płatniczą, jeśli została przekazana, i poprosić go o inny Instrument Płatniczy bądź gotówkę. W przypadku jeżeli użytkownik Instrumentu Płatniczego 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;
- 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;
 - 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;
 - odmowa dokonania Transakcji Cashback „WYPŁATA ODRZUCONA” oznacza przekroczenie limitów wypłat gotówki określonych przez Międzynarodowe Organizacje Płatnicze, wydawcę Instrumentu Płatniczego lub przekroczenie dostępnych dla użytkownika Instrumentu Płatniczego środków gotówkowych;
 - odmowa dokonania Transakcji Cashback „WYPŁATA NIEOBSŁUGIWANA” oznacza niedopuszczenie danego typu Instrumentu Płatniczego przez Międzynarodowe Organizacje Płatnicze do Usługi Cashback lub niedostosowanie wydawcy Instrumentu Płatniczego 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) i zgłosić w nim się pracownikowi COA podać następujące dane:
- numer identyfikacyjny Placówki Akceptanta (umieszczony na Terminalu POS);
 - numer Karty Płatniczej;
 - kwotę Transakcji;
 - datę ważności Karty Płatniczej. Pracownik COA ma prawo zażądać dodatkowych danych umożliwiających pełną identyfikację użytkownika Karty Płatniczej, takich jak np.:
 - miejsce zamieszkania oraz telefon;
 - data urodzenia,
 - imię i nazwisko wyłoczone na Karcie Płatniczej;
 - numer dowodu osobistego lub paszportu;
 - nazwa wydawcy Karty Płatniczej.
- Następnie COA udzieli osobie obsługującej Transakcję jedną z sześciu odpowiedzi wymienionych w ust. 10.2. W przypadku uzyskania zgody na dokonanie Transakcji pracownik COA przekaze osobie obsługującej Transakcję kod autoryzacji oraz procedurę ręcznego wprowadzenia go do Terminala POS.
- 10.6 Warunkiem poprawnego rozliczenia Transakcji i przyjęcia ich przez MOP lub Bank lub innych wydawców Instrumentów Płatniczych, 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.
- 10.7 Pomimo, że Terminal POS 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 POS. Potwierdzeniem poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu POS jest wydruk ROZLICZENIE DNIA, zakończony napisem SALDA UZGODNIENIE.
- 10.8 W przypadku, gdy Zamknięcie Dnia na Terminalu POS 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 POS. Jeśli próba ta okaże się nieskuteczna lub wydruk ROZLICZENIE DNIA zakończony jest napisem SALDA NIEUZGODNIENIE, 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 Międzynarodowe Organizacje Płatnicze, Bank oraz innych wydawców Instrumentów Płatniczych 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 POS, 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.

510 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:
- Autoryzacją, czyli uzyskanie jednokrotnego kodu autoryzacji dla danej Transakcji;
 - odmowę dokonania Transakcji: „TRANSAKCYJA 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):
- Autoryzacja oznacza uzyskanie zgody wydawcy Instrumentu Płatniczego na przeprowadzenie danej Transakcji;
 - odmowa oznacza brak zgody wydawcy Instrumentu Płatniczego na dokonanie Transakcji. Może się zdarzyć np., że użytkownik Instrumentu Płatniczego nie posiada chwilowo wystarczającej kwoty na swoim koncie lub wartość Transakcji przekracza limit środków, którymi użytkownik Instrumentu Płatniczego może dysponować za pomocą Instrumentu Płatniczego. Pojawi się wtedy napis „BRAK ZGODY BANKU KLIENTA”. Należy w takiej sytuacji w uprzejmy i dyskretny sposób wyjaśnić użytkownikowi Instrumentu Płatniczego, że wydawca Instrumentu Płatniczego nie wydał zgody na dokonanie Transakcji tym Instrumentem Płatniczym, zwrócić Kartę Płatniczą, jeśli została przekazana, i poprosić go o inny Instrument Płatniczy bądź gotówkę. W przypadku jeżeli użytkownik Instrumentu Płatniczego 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;
- 511 Obsługa Transakcji bez obecności Karty Płatniczej (MOTO)
- 11.1 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, Akceptant będzie ponosił pełną odpowiedzialność finansową w przypadku złożenia przez użytkownika Karty Płatniczej reklamacji do Transakcji MOTO. W przypadku transakcji oszukanych 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 faksu, 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:
- kopii rachunku z Terminala POS;
 - 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:
- imię i nazwisko, numer, data ważności Karty Płatniczej oraz kod cv2/cvc2,
 - 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,
 - planowany czas rozpoczęcia najmu (odbioru pojazdu) i przewidywany okres najmu oraz kategorii 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, 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 wymienionych 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:
- imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej i jej datę ważności;
 - kod potwierdzenia rezerwacji;
 - dokładny adres i nazwę wypożyczalni oraz czas i miejsce odbioru pojazdu;
 - stawkę za pojazd podlegający rezerwacji;
 - zobowiązania użytkownika Karty Płatniczej wobec Akceptanta wynikające z dokonania przez niego rezerwacji pojazdu;
 - 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 poszczególnej przeprowadzanej Transakcji. Ponadto umowa musi określać jednoznacznie wysokość kaucji, czyli kwotę, do jakiej ograniczona jest odpowiedzialność użytkownika Karty Płatniczej oraz zawiera 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 niezwłocznych 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, - podpisany 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, - podpisany 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 części lub części pojazdu Akceptant musi posiadać: - podpisaną przez użytkownika Karty Płatniczej umowę najmu pojazdu, - podpisany przez użytkownika Karty Płatniczej protokół zdawczo-odbiorczy pojazdu wykazujący nieprawidłowości stwierdzone w zwracanym pojeździe, - przybliżoną kwotę naprawy określonej 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;

- c. 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 oraz kod cv2/cvc2
 - 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 Akceptant będzie ponosił pełną odpowiedzialność finansową w przypadku złożenia przez użytkownika Karty Płatniczej reklamacji do Transakcji MOTO. W przypadku transakcji oszukanych niewypelnione 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;
 - warunki związane z dokonywaniem rezerwacji, a przede wszystkim zasady odwołania rezerwacji;
 - 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:
- nie zamelduje w hotelu się przed końcem doby hotelowej (check-out time) dnia następującego po planowanej dacie przyjazdu;
 - nie odwoła rezerwacji przed upływem ustalonego czasu (zasady ustalania czasu podano poniżej).
- Odwoływane rezerwacje 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:
- imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej i jej datę ważności;
 - kod potwierdzenia rezerwacji;
 - dokładny adres hotelu;
 - zobowiązania użytkownika Karty Płatniczej wobec Akceptanta wynikające z dokonania przez niego rezerwacji hotelowej;
 - 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
- kartę hotelową (Guest Folio) dla użytkownika Karty Płatniczej, ze wskazaniem numeru pokoju przed spodziewanym przybyciem klienta;
 - zweryfikować tożsamość użytkownika Karty Płatniczej z dowodem osobistym i wykonać transakcję z fizycznym udziałem Karty Płatniczej;
 - na karcie meldunkowej powinien widnieć podpis użytkownika Karty Płatniczej;
 - 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:
- imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej i jej datę ważności;
 - kod potwierdzenia odwołania rezerwacji;
 - 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 obciążając użytkownika Karty Płatniczej za jedną dobę. Na rachunku z Terminala POS oraz jego kopii muszą zostać zawarte następujące dane:
- datę, kwotę i walutę Transakcji (opłata za jedną dobę),
 - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej wraz z datą ważności,
 - słowa „NO-SHOW” 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.
- 13.18 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:
- zakwaterowania na podobnych warunkach w innej zastępczej lokalizacji;
 - trzyminutowego połączenia telefonicznego i wiadomości przesłanej do zastępczego miejsca zakwaterowania;
 - transportu użytkownika Karty Płatniczej (wraz z bagażem) do zastępczego miejsca zakwaterowania.
- 13.21 Akceptant musi otrzymać od użytkownika Karty Płatniczej następujące informacje:
- imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wyłoczone są na Karcie Płatniczej;
 - jego numer telefonu i adres korespondencyjny niezbędny do wysłania dokumentów potwierdzających dokonanie rezerwacji i Transakcji lub jej anulowanie;
 - 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:
- przewidywanego czasu pobytu;
 - stawki za pokój podlegający rezerwacji (z uwzględnieniem podatku VAT),
 - 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:
- zagwarantowanej stawce oraz całkowitej kwocie Transakcji oraz o dokładnej nazwie i adresie hotelu;
 - zamiarze Akceptanta zatrzymania pokoi na taką liczbę dób, za jaką dokonano płatności;
 - 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:
- kod potwierdzenia dokonania rezerwacji oraz poinformować użytkownika Karty Płatniczej, aby zachował go na wypadek reklamacji;
 - 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:
- będzie trzymał pokoje dostępne dla użytkownika Karty Płatniczej zgodnie z dokonaną rezerwacją,
 - 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:
- 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),
 - 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:
- datę, kwotę i walutę depozytu oraz kod potwierdzenia rezerwacji;
 - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wyłoczone są na Karcie Płatniczej;
 - słowa „ADVANCED DEPOSIT” 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.
- 13.31 Akceptant zobowiązany jest również przygotować potwierdzenie dokonania rezerwacji w dwóch egzemplarzach zawierające:
- numer telefonu i adres korespondencyjny użytkownika Karty Płatniczej;
 - 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 Płatniczej Zwrotu. Rachunek z Terminala POS powinien zawierać:
- kwotę Transakcji;
 - imię i nazwisko użytkownika Karty Płatniczej, numer Karty Płatniczej oraz datę ważności jakie wyłoczone 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 Płatniczej Zwrotu Akceptant musi przesłać użytkownikowi Karty Płatniczej kopie 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 wyłoczone 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 kopie 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 kopie 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 wyłoczone 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 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), 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 kartowych⁴

- 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 CVV2, 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);
 - systematycznego kontrolowania, czy: - w systemie informatycznym Akceptanta obsługującym Transakcje dokonywane przez użycie Kart Płatniczych, w elementach Terminala POS lub ich okolicy nie zostało zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłyby 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;
 - potwierdzania zgodności z wymaganiami Standardów PCI DSS w sposób zgodny z wymaganiami Międzynarodowych 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 mogłyby 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 Instrumentów Płatniczych, pomocy w ich wykrywaniu oraz wyjaśniania, jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, okoliczności zdarzenia (w tym próby) ujawnienia osobie nieuprawnionej Danych Karty Płatniczej lub dokonania Transakcji przy użyciu Instrumentu Płatniczego skradzionego, czy też sfalszowanego. Akceptant zobowiązany jest w tym zakresie do współpracy zarówno z eService, jak i z właściwymi organami ścigania.

⁴ W przypadku zawarcia przez Akceptanta z PKO Bankiem Polskim S.A. „Umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych” definicje zostały zawarte w §1 Regulaminu.

- 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 Instrumentu Płatniczego lub innych uczestników obrotu finansowego dokonywanego z użyciem Instrumentów Płatniczych, 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 Instrumentów Płatniczych. 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 źródła finansowania na pokrycie kwot, jakie Akceptant jest lub będzie winny Bankowi i/lub eService. Zgodnie z uznaniem eService, Rezerwa może być finansowana zgodnie z ust. 15.2. Rezerwa utrzymywana będzie w wysokości określonej przez Bank, wystarczającej na zaspokojenie obecnych lub przyszłych zobowiązań Akceptanta, o których mowa w Umowie. Wyłączną kontrolę nad Rezerwą sprawuje eService. eService może w dowolnym czasie wystąpić o podwyższenie kwoty zdeponowanej w Rezerwie. Na wyrażone żądanie Banku, Akceptant będzie zobowiązany podpisać dokumenty niezbędne w celu właściwego odzwierciedlenia wyłącznego prawa, własności i udziału Banku w Rezerwie.
- 15.2 Zgodnie z własnym uznaniem, eService może finansować Rezerwę w jeden lub kilka z następujących sposobów: a) eService może zażądać od Akceptanta zdeponowania do Rezerwy środków w wysokości określonej przez Bank; b) z kwot podlegających wypłacie Akceptantowi, przy czym zatrzymanie w celu stworzenia Rezerwy stanowi potrącenie wierzytelności Banku i/lub eService o kwotę niezbędną do stworzenia Rezerwy z wierzytelnością Akceptanta o zapłatę należności przysługujących mu z tytułu wykonania Umowy.
- 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 wcześniej niż 270 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 na żądanie Banku i/lub eService kwotę wówczas należną na podstawie Umowy, wraz ze wszystkimi kosztami i wydatkami poniesionymi przez Bank i/lub eService na ściągnięcie należności, w tym kosztami obsługi prawnej.
- 15.5 W momencie całkowitego zaspokojenia i wykonania wszystkich zobowiązań, ewentualne kwoty znajdujące się w Rezerwie zostaną przekazane na ostatni znany rachunek Akceptanta, z zastrzeżeniem postanowień Umowy i obowiązujących przepisów prawa.

§16 Raportowanie Transakcji

- 16.1 eService umożliwi Akceptantowi dostęp do:
- dokumentów finansowych i/lub faktur wystawionych w formie elektronicznych, poprzez Usługę EIF;
 - innych danych wynikających z bieżącej współpracy, prezentowanych w formie szczegółowej lub zregulowanej (na wniosek Akceptanta), poprzez Usługę EIF;
 - danych transakcyjnych wynikających z art. 12 Rozporządzenia, poprzez Usługę IDA.
- 16.2 Usługi EIF i IDA dostępne są za pośrednictwem sieci Internet pod adresem www.eService.com.pl.
- 16.3 Akceptant zobowiązany jest do korzystania z Usług EIF i IDA zgodnie z ich przeznaczeniem. Akceptant nie może wykorzystywać Usług EIF i IDA do działalności nie związanej z realizacją Umowy.
- 16.4 Usługi EIF i IDA dostępne są 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok, przy czym dostęp ten może być czasowo ograniczony z przyczyn technicznych oraz w innych przypadkach określonych w niniejszym paragrafie.
- 16.5 eService ma prawo do okresowego ograniczenia dostępu do Usług EIF i IDA w przypadku przeprowadzania niezbędnych prac konserwacyjnych lub w celu usunięcia awarii.
- 16.6 Akceptant może korzystać z Usług EIF i IDA wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy.
- 16.7 W celu korzystania z Usług EIF i IDA Akceptant powinien posiadać aktywne konto poczty email oraz dostęp do sieci Internet.
- 16.8 Przeglądarka internetowa Akceptanta powinna obsługiwać kodowanie 128-bitowe, a system informatyczny powinien mieć włączoną obsługę cookies i Javascript. Zalecane wersje przeglądarek internetowych to: Microsoft Internet Explorer w wersji 8 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 14 lub wyższej, Google Chrome w wersji 22 lub wyższej. eService nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Usług EIF i IDA ze względu na niespełnianie przez Akceptanta powyższych warunków technicznych.
- 16.9 eService nie ponosi kosztów związanych z wyposażeniem oraz dostępem do sieci Internet Akceptanta.
- 16.10 Akceptant zobowiązany jest do należytego chronienia danych i haseł dostępowych do Usług EIF i IDA.
- 16.11 W razie ujawnienia danych do logowania do Usług EIF i/lub IDA osobom trzecim, Akceptant zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie eService.
- 16.12 eService nie ponosi odpowiedzialności za utratę oraz następstwa utraty danych i haseł dostępowych do konta użytkownika Usług EIF i/lub IDA Akceptanta oraz udostępnienie kont użytkownika Usług EIF i/lub IDA Akceptanta osobom trzecim, jeżeli do takiego dostępu doszło w wyniku zaniechania lub zaniedbania ze strony Akceptanta oraz z innych przyczyn niezależnych od eService, w tym w szczególności w przypadku:
- udostępnienia przez Akceptanta lub jego pracowników lub współpracowników danych dostępowych do Usług EIF i/lub IDA osobom trzecim;
 - nienależytego zabezpieczenia danych i haseł dostępowych;
 - kradzieży danych lub haseł.
- 16.13 eService ma prawo do zablokowania dostępu do Usług EIF i/lub IDA bez uprzedniego powiadomienia Akceptanta, jeżeli eService uzna, że systemy są wykorzystywane niezgodnie z warunkami określonymi w niniejszym paragrafie lub istnieje zagrożenie nieuprawnionego dostępu do Usług EIF i/lub IDA przez osoby trzecie.

- 16.14 Warunkiem uruchomienia Usług EIF i IDA jest przekazanie eService w formie pisemnej adresu email Akceptanta.
- 16.15 Dane dostępowe do aktywowania konta użytkownika Usług EIF i IDA przekazywane są przez eService na wskazany przez Akceptanta adres email.
- 16.16 Dostęp Akceptanta do konta użytkownika Usługi EIF i/lub IDA możliwy jest po zalogowaniu. Do zalogowania wymagane jest podanie prawidłowego loginu oraz hasła przekazanego Akceptantowi zgodnie z ust. 16.15.
- 16.17 Przy pierwszym logowaniu Akceptanta do konta użytkownika Usługi EIF i/lub IDA system automatycznie wymusi utworzenie własnego hasła dostępowego.
- 16.18 Wprowadzenie 5-krotnie błędnego hasła powoduje zablokowanie konta użytkownika Usługi EIF i/lub IDA. Odblokowanie konta możliwe jest po skontaktowaniu się Akceptanta z Centrum Obsługi Akceptanta.
- 16.19 eService ma prawo do wprowadzania modyfikacji funkcjonalności Usługi EIF i/lub IDA.
- 16.20 Modyfikacje, o których mowa w ust. 16.19 powyżej mogą wymagać spełnienia dodatkowych wymogów i/lub wyższych parametrów aniżeli określone w niniejszym paragrafie. W przypadku, gdy Akceptant nie spełni nowych wymogów, eService zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia jednej lub obu usług z dniem wprowadzenia modyfikacji funkcjonalności.
- 16.21 eService ma prawo do umieszczania w koncie użytkownika Usługi EIF i/lub IDA informacji handlowych i materiałów reklamowych eService na co Akceptant wyraża zgodę.
- 16.22 Usługa EIF w zakresie określonych w ust. 16.1 pkt b) jest świadczona przez eService odpłatnie. Akceptant zobowiązuje się do ponoszenia opłat wskazanych w Umowie Najmu / Umowie Współpracy z eService.
- 16.23 Informacje udostępnione Akceptantowi w ramach Usługi IDA będą dostępne przez okres 14 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 w formie elektronicznej.
- 17.2 Dokumenty finansowe i/lub faktury udostępniane są Akceptantowi za pośrednictwem Usługi EIF. Zasady dostępu i korzystania z Usługi EIF zostały opisane w §16.
- 17.3 Akceptant otrzymujący dokumenty finansowe i/lub faktury w formie elektronicznej, zobowiązuje się przyjmować dokumenty finansowe i/lub faktury w formie papierowej, w przypadku gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią wystawienie czy przesłanie faktur w formie elektronicznej przez eService.
- 17.4 Akceptant zobowiązuje się do postępowania zgodnie z zasadami instrukcji obsługi platformy elektronicznej do obsługi dokumentów finansowych i/lub faktur w formie elektronicznej udostępnionej przez eService.
- 17.5 W razie zmiany adresu e-mail, na który będzie wysyłana informacja o wystawieniu faktury, Akceptant zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia eService o nowym adresie.
- 17.6 Za moment otrzymania przez Akceptanta dokumentu finansowego i/lub faktury wystawionej w formie elektronicznej uznaje się moment udostępnienia dokumentu finansowego i/lub faktury w formie elektronicznej w ramach Usługi EIF.
- 17.7 W przypadku gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią Akceptantowi przyjmowanie dokumentu finansowego i/lub faktury w formie elektronicznej, Akceptant jest uprawniony do zgłoszenia do eService dyspozycji w zakresie dostarczania dokumentu finansowego i/lub faktury w formie papierowej według wzoru udostępnionego przez eService na stronie internetowej pod adresem www.eService.com.pl. Od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu doręczenia dyspozycji, eService zaprzestanie wystawiania dokumentów finansowych i/lub faktur w formie elektronicznej i będzie je przysyłał w formie papierowej.

§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, przysyłając zgłoszenie na adres siedziby eService wskazanej w Preambule Umowy.
- 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 Usługi EIF.
- 18.4 Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni 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. O przyczynach opóźnienia, okolicznościach wymagających ustalenia oraz przewidywanym terminie rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi Akceptant zostanie poinformowany.