

**Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez
PKO BP Finat sp. z o.o. w zakresie doładowań telefonów komórkowych
na rzecz Klientów korzystających z usługi IKO**

§ 1.

Postanowienia wstępne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez PKO BP Finat sp. z o.o. w zakresie doładowań telefonów komórkowych na rzecz Klientów korzystających z usługi IKO, zwany dalej „Regulaminem”, stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r. poz. 1422) przez PKO BP Finat sp. z o.o.
2. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie stosuje się odpowiednio postanowienia ogólnych warunków prowadzenia rachunków i świadczenia usług przez Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną („Bank”).

§ 2.

Informacje podstawowe o usługodawcy

Podmiotem świadczącym usługi określone w Regulaminie jest PKO BP Finat sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 5,02-019 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005874, o kapitale zakładowym 32.302.500,00 zł, NIP 527-22-67-889.

§ 3.

Rodzaj usługi świadczonej drogą elektroniczną, warunki oraz zasady świadczenia

1. PKO BP Finat sp. z o.o. świadczy usługi w zakresie sprzedaży doładowań zasobu impulsów telefonicznych w systemie pre-paid przy wykorzystaniu aplikacji mobilnej IKO oferowanej przez Bank („Usługi”).
2. Usługi świadczone są przez PKO BP Finat sp. z o.o. wyłącznie użytkownikom aplikacji mobilnej IKO („Klientom”), którzy:
 - a. zawarli z Bankiem umowę uprawniającą do korzystania z oferty IKO,
 - b. posiadają dostęp do urządzeń technicznych umożliwiających korzystanie z aplikacji IKO,
 - c. posiadają na rachunku bankowym powiązany z usługą IKO, środki pieniężne w wysokości wystarczającej do zapłaty za doładowanie.
3. Doładowanie telefonu w ramach Usług następuje po:
 - a. podaniu numeru telefonu, który ma być doładowany,
 - b. określeniu przez Klienta wysokości doładowania (wysokość kwoty doładowania musi być zgodna z wymogami określonymi przez Operatora sieci telefonii komórkowej, w której funkcjonuje doładowany telefon),
 - c. złożeniu przez Klienta dyspozycji obciążenia środków Klienta zgromadzonych na rachunku powiązany z usługą IKO potwierdzającej zawarcie umowy o doładowanie telefonu poprzez wprowadzenie kodu autoryzującego obciążenie rachunku Klienta kwotą odpowiadającą wartości nabywanego doładowania telefonu.

4. Doładowanie telefonu w ramach Usług następuje niezwłocznie po zawarciu umowy o doładowanie telefonu. Umowa o doładowanie telefonu zawierana jest w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu usługi IKO w chwili złożenia dyspozycji obciążenia, o której mowa w ust. 3 powyżej.
5. Łączny koszt usługi świadczonej przez PKO BP Finat sp. z o.o. jest równy cenie (wysokości) doładowania wybranego przez Klienta, z zastrzeżeniem § 6 ust. 1 Regulaminu.
6. Dokonując doładowania telefonu w sposób określony w ust. 3 Klient zawiera umowę o doładowanie podanego przez niego numeru telefonu i jednocześnie składa Bankowi dyspozycję obciążenia rachunku kwotą doładowania i przelania tej kwoty na rachunek bankowy PKO BP Finat sp. z o.o. Obowiązek dokonania skutecznej zapłaty za doładowanie jest jednorazowy.
7. Poprzez akceptację Regulaminu Klient wyraża żądanie i zgodę na wykonanie umowy przez PKO BP Finat sp. z o.o. niezwłocznie to jest przed upływem terminu do odstąpienia przez Klienta od umowy, o którym mowa w art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
8. Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy na doładowanie telefonu z uwagi na jej wykonanie w całości przed upływem 14 dniowego terminu zastrzeżonego do odstąpienia od umowy oraz na fakt, iż świadczenie Finat polega na dostarczaniu treści cyfrowych za ww. zgodą Klienta, które to treści nie mogą zostać zwrócone.
9. Korespondencję elektroniczną dotyczącą Usług skierowaną do PKO BP Finat sp. z o.o. można wysłać na adres poczty elektronicznej e-mail: doladowaniaprepaid@finat.pl. Korespondencję pisemną dotyczącą Usług należy kierować na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Grójecka 5, 02-019 Warszawa.

§ 4.

Zasady wystawiania i przysyłania faktur za doładowania

1. Klient będący posiadaczem Konta Inteligo prowadzonego przez Bank albo korzystający z usługi iPKO oferowanej przez Bank może zgłosić odpowiednio poprzez serwis Inteligo albo serwis iPKO żądanie wystawienia faktury VAT za wykonaną na jego rzecz Usługę. Warunkiem wystawienia faktury VAT jest podanie przez Klienta wszystkich danych wymaganych do wystawienia faktury VAT przez stosowne uregulowania prawne.
2. Klient może żądać wystawienia faktury w postaci papierowej przysyłając na adres określony w § 3 ust. 9 dane niezbędne do wystawiania faktury VAT wraz z adresem do odesłania tegoż dokumentu.
3. Klient, który przesłał żądanie wystawienia faktury VAT w postaci papierowej, lecz nie wskazał adresu do przesłania dokumentu, może odebrać dokument w siedzibie PKO BP Finat sp. z o.o. w godzinach pracy biura tj. od 8:00 do 16:00.

§ 5.

Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacje związane z obciążeniem rachunku nieprawidłową kwotą doładowania należy zgłaszać kontaktując się z infolinią Banku pod numerem 801 307 307.
2. Reklamacje dotyczące uzupełnienia konta pre-paid zleconą wartością doładowania należy zgłaszać do Operatorów sieci telefonii komórkowej obsługującej użytkowników telefonów korzystających z usług oferowanych pod daną marką:

- **Orange:** Biuro Obsługi Klienta tel.: *100 z telefonu Orange lub 510 100 100 z innych telefonów, e-mail: Zdrapki.Doladowania@orange.com, adres: Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice.
- **NJU MOBILE:** Biuro Obsługi Klienta tel.: *620 z telefonu NJU MOBILE lub 690 610 610 z innych telefonów, e-mail: bok@njumobile.pl, adres: Nju mobile, ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice.
- **T-mobile:** Biuro Obsługi Abonenta tel.: *9602 z telefonu w systemie T-mobile na kartę lub 602 960 200 z innych telefonów, e-mail: boa@t-mobile.pl, adres: T-Mobile Polska S.A., Dział Reklamacji, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa.
- **Heyah:** Dział Obsługi Klienta tel.: *2222 z telefonu w systemie heyah lub 888 00 22 22 z innych telefonów, e-mail: kontakt@heyah.pl, adres: T-Mobile Polska S.A., Reklamacje heyah, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa.
- **Plus na Kartę w tym Simplus, MixPlus, 36i6 oraz Sami Swoi:** Dział Obsługi Klienta tel.: 2601 z telefonu w sieci Plus lub 601 102 601 z innych telefonów, e-mail: bok@plus.pl, adres: Polkomtel Sp. z o.o., Departament Reklamacji, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa.
- **Play:** Centrum Obsługi Klienta, tel.: *500 dostępny tylko z sieci Play lub 790 500 500 z innych telefonów, e-mail: ok@pomocplay.pl, adres: P4 Sp. z o.o., Skrytka pocztowa 41, 02-671 Warszawa.
- **Virgin Mobile:** Centrum Miłej Obsługi Klienta, tel.: *222 dostępny z sieci Virgin lub 799 555 222 z innych telefonów, 7 dni w tygodniu między 8:00 a 22:00, e-mail: cmok@virginmobile.pl, adres: Virgin Mobile, Wołodyjowskiego 42, 02-724 Warszawa.

Opłaty za połączenia realizowane są zgodnie ze stawkami operatora realizującego połączenie.

3. Reklamacje, o których mowa w ust. 2, rozpatrywane są zgodnie z regulaminami świadczenia Usług telekomunikacyjnych wydanymi przez poszczególnych Operatorów.
4. Reklamacje dotyczące Usług w zakresie świadczonym przez PKO BP Finat sp. z o.o. mogą być zgłaszane przez Klientów:
 - a. w formie pisemnej – przesyłką pocztową na adres: PKO BP Finat sp. z o.o., ul. Grójecka 5, 02-019 Warszawa;
 - b. w formie elektronicznej na adres email: doladowaniaprepaid@finat.pl
5. PKO BP Finat sp. z o.o. doładuje w ramach usługi numer telefonu wskazany przez Klienta. Klient ponosi skutki błędnego wskazania numeru telefonu do doładowania.
6. Reklamacja powinna być zgłoszona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności stanowiących podstawę do jej złożenia. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. dane umożliwiające identyfikację Klienta, w tym w szczególności Klient zobowiązany jest podać kod doładowania (dostępny w opisie transakcji w historii rachunku, który został obciążony kwotą doładowania), numer telefonu, datę oraz kwotę doładowania,
 - b. zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń.
7. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Termin rozpoczyna swój bieg od dnia następującego po dniu wpływu reklamacji do Finat. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Termin, o którym mowa powyżej, może ulec przedłużeniu w sprawach szczególnie skomplikowanych, z zastrzeżeniem iż termin ten nie może przekroczyć 60 dni.

8. Z zastrzeżeniem ust. 9, odpowiedzi na reklamacje udzielane są w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta wskazany w reklamacji bądź pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
9. Korespondencja w sprawie dotyczącej reklamacji wysyłana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku, gdy w otrzymanej za pośrednictwem poczty elektronicznej reklamacji Klient nie podał adresu korespondencyjnego.
10. Jeżeli informacje zawarte w reklamacji są niewystarczające do rozstrzygnięcia zgłoszonej przez Klienta reklamacji, Finat niezwłocznie zwraca się do Klienta o przekazanie dodatkowych danych bądź wyjaśnień.

§ 6.

Postanowienia końcowe

1. Klient ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość konieczne do skorzystania z Usług w wysokości określonej przez Operatora świadczącego Klientowi usługi umożliwiające porozumienie się na odległość.
2. W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usług zostanie zawieszone na okres działania siły wyższej.
3. Zabrania się Klientowi podejmowania działań ukierunkowanych na zmianę treści serwisu bądź innych modyfikacji mogących zakłócić jego pracę, a także zamieszczania w serwisie treści o charakterze bezprawnym.
4. Językiem stosowanym w relacjach PKO BP Finat sp. z o.o. z Klientem jest język polski.
5. Prawem właściwym do rozstrzygania sporów zaistniałych w związku ze świadczeniem Usług przez PKO BP Finat sp. z o.o. jest prawo polskie.
6. Niniejszy Regulamin dostępny jest poprzez aplikację IKO.