

REGULAMIN USŁUGI E-PARAGON DLA KLIENTÓW PKO BANKU POLSKIEGO SA



Bank Polski

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin usługi e-Paragon dla Klientów w PKO Banku Polskim SA, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady przechowywania i prezentowania e-Paragonów przez PKO Bank Polski SA Klientom oraz zasady korzystania z usługi e-Paragon przez Klientów PKO Banku Polskiego SA za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej.

§ 2.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) aktywacja dostępu - udostępnienie przez PKO Bank Polski SA usługi e-Paragon na podstawie dyspozycji Klienta,
 - 2) PKO Bank Polski SA - Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 15, 02-515 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000026438, NIP 525-000-77-38, REGON 016298263, kapitał zakładowy (kapitał wpłacony) 1 250 000 000 zł,
 - 3) e-Paragon - nie mający mocy fiskalnej dokument w postaci elektronicznej potwierdzający dokonanie zakupu towarów lub usług w punkcie usługowo-handlowym z użyciem instrumentu płatniczego,
 - 4) agent rozliczeniowy - dostawca usług płatniczych dla transakcji bezgotówkowych, dokonywanych z użyciem instrumentu płatniczego, pełniący rolę pośrednika w przekazywaniu danych z e-Paragonu wraz z identyfikatorem Klienta i transakcji do KIR,
 - 5) instrument płatniczy - zindywidualizowane urządzenie lub zbiór procedur, wykorzystywany przez Klienta do złożenia zlecenia płatniczego w PKO Banku Polskim SA; aktualny wykaz dostępnych w usłudze e-Paragon instrumentów płatniczych PKO Bank Polski SA podaje w komunikacie na stronie internetowej PKO Banku Polskiego SA,
 - 6) KIR - Krajową Izbą Rozliczeniową S.A., z siedzibą w Warszawie przy, ul. Pileckiego 65, 02-781 Warszawa wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod nr KRS 0000113064, o kapitale zakładowym w wysokości 5.445.000 zł., w pełni opłaconym, NIP: 526-030-05-17, REGON 012105474, dostarczającą usługi wspierające płatności bezgotówkowe,
 - 7) Klient - posiadacz usługi bankowości elektronicznej w PKO Banku Polskim SA,
 - 8) punkt usługowo-handlowy - podmiot honorujący płatność instrumentem płatniczym oraz generujący e-Paragony
 - 9) strona internetowa PKO Banku Polskiego SA - stronę internetową PKO Banku Polskiego SA (www.pkobp.pl),
 - 10) usługa bankowości elektronicznej - usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą m. in. sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku; dodatkowo usługa obejmuje inne usługi i produkty niepowiązane z rachunkiem płatniczym, o ile Bank umożliwia do nich dostęp poprzez serwis internetowy, aplikację mobilną lub bankomat;
Usługa bankowości elektronicznej oferowana przez Bank (dostawcę) obejmuje:
 - a) serwis internetowy,
 - b) aplikację mobilną,
 - c) bankomat, w tym stanowisko samoobsługowe.
 - 11) usługa e-Paragon - usługa przechowywania i prezentowania e-Paragonu dla Klientów w ramach usług bankowości elektronicznej.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie stosuje się odpowiednio postanowienia „Szczegółowych warunków świadczenia usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej oraz składania oświadczeń w PKO Banku Polskim SA.

§ 3.

PKO Bank Polski SA przyjmuje na przechowanie przesłane mu przez KIR e-Paragony i prezentuje je Klientom w usłudze bankowości elektronicznej.

§ 4.

Usługa e-Paragon dotyczy paragonów wystawianych w punktach usługowo-handlowych po dokonanych przy użyciu instrumentów płatniczych bezgotówkowych, transakcjach płatniczych przez Klienta.

1. Aktualny wykaz bezgotówkowych instrumentów płatniczych objętych usługą e-Paragon PKO Bank Polski SA podaje w komunikacie na stronie internetowej PKO Banku Polskiego SA.
2. Aktualna lista punktów usługowo-handlowych uczestniczących w usłudze e-Paragon jest dostępna na stronie internetowej KIR (kir.pl).
3. E-Paragon może stanowić podstawę do reklamacji produktu albo usługi u sprzedawcy albo usługodawcy (rękojmia, gwarancja) jednak paragon w postaci papierowej wydany przez punkt usługowo-handlowy pozostaje podstawowym dowodem zakupu produktu lub usługi. Na podstawie e-Paragonu nie można wystawić faktury VAT.

Rozdział 2. Rejestracja usługi

§ 5.

1. W celu przystąpienia do usługi e-Paragon niezbędne jest posiadanie przez Klienta pełnego poziomu dostępu do usługi bankowości elektronicznej.
2. W celu skorzystania z usługi e-Paragon Klient powinien zaakceptować Regulamin za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej. Regulamin jest udostępniony na stronie internetowej PKO Banku Polskiego SA. Następnie w celu umożliwienia korzystania z usługi e-Paragon konieczna jest jej aktywacja w usłudze bankowości elektronicznej oraz wskazanie instrumentów płatniczych, do których ma zostać uruchomiona usługa e-Paragon, potwierdzona indywidualną daną uwierzytelniającą.
3. Możliwe jest wskazanie kilku instrumentów płatniczych, przypisanych do jednego rachunku Klienta.
4. Rejestracja oraz korzystanie z usługi jest nieodpłatne.
5. Dostęp do usługi dla współposiadaczy rachunku wymaga odrębnej rejestracji i aktywacji usługi przez każdego z nich.

Rozdział 3. Zasady działania usługi

§ 6.

1. W ramach usługi e-Paragon PKO Bank Polski SA, prezentuje Klientowi e-Paragon będący odzwierciedleniem paragonu papierowego,
2. Wszystkie e-Paragony prezentowane są w postaci tabeli, z funkcją filtrowania (według daty, kwoty i miejsca transakcji).
3. W przypadku kont wspólnych e-Paragony będą widoczne tylko dla tego z współposiadaczy rachunku, który dokonał transakcji przy użyciu instrumentu płatniczego, dla którego aktywowano usługę e-Paragon.
4. PKO Bank Polski SA udostępnia Klientowi funkcjonalność pozwalającą na pobranie danych z e-Paragonu do zewnętrznego formatu (pdf).

Rozdział 4. Przetwarzanie danych osobowych

§ 7.

1. Odrębnymi administratorami danych osobowych Klientów, którzy przystąpili do usługi e-Paragon są PKO Bank Polski SA i punkty usługowo-handlowe.
2. PKO Bank Polski SA udostępnia punktom usługowo - handlowym identyfikator Klienta i transakcji, w celu umożliwienia przekazania przez te punkty danych dotyczących dokonanych przez Klienta zakupów towarów lub usług.
3. Punkt usługowo - handlowy udostępnia PKO Bankowi Polskiemu SA treść paragonu papierowego w postaci elektronicznej.
4. Zebrane dane, o których mowa w § 7 ust. 3, mogą być udostępniane podmiotom wskazanym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w ustawie Prawo bankowe oraz powierzone do przetwarzania podmiotom uczestniczącym w usłudze e-Paragon.
5. Udział w usłudze e-Paragon wiąże się z przetwarzaniem przez PKO Bank Polski SA oraz pozostałe podmioty, o których mowa w tym paragrafie, danych osobowych Klienta w zakresie niezbędnym do uruchomienia i świadczenia usługi e-Paragon oraz ewentualnego postępowania reklamacyjnego.
6. Klientowi przysługuje prawo dostępu do danych oraz możliwość ich aktualizacji, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
7. Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych.
8. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez PKO Bank Polski SA dostępne są na stronie internetowej PKO Banku Polskiego SA w zakładce „RODO”.
9. Dane Klienta będą przechowywane na potrzeby prezentowania e-Paragonów. W przypadku wyłączenia usługi e-Paragon, dane Klienta będą przetwarzane tylko w zakresie wygenerowanych wcześniej e-Paragonów oraz dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z usługą e-Paragon.

Rozdział 5. Tryb składania i rozpatrywania reklamacji

§ 8.

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą usługi e-Paragon:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście w Oddziałach lub Agencjach PKO Banku Polskiego SA albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w Oddziale lub Agencji PKO Banku Polskiego SA,
 - 3) elektronicznie - w serwisie internetowym w usłudze bankowości elektronicznej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod którymi Klient może składać reklamacje, podane są na stronie internetowej PKO Banku Polskiego SA oraz na tablicach informacyjnych w Oddziałach i Agencjach PKO Banku Polskiego SA.
3. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Klienta (imię, nazwisko, numer PESEL), aktualne dane adresowe, a także – w miarę możliwości – numer rachunku płatniczego lub numer instrumentu płatniczego Klienta, datę wystąpienia reklamowanego zdarzenia i opis zgłaszanych zastrzeżeń lub niezgodności oraz jednoznacznie sformułowane roszczenie dotyczące usługi e-Paragon.
4. PKO Bank Polski SA może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
5. PKO Bank Polski SA rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 5, PKO Bank Polski SA poinformuje Klienta o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania przez Bank terminów określonych w zdaniach poprzedzających wystarczy wysłanie przez PKO Bank Polski SA odpowiedzi przed ich upływem.
7. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo na wniosek Klienta, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.
8. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygania ewentualnych sporów z PKO Bankiem Polskim SA. Podmiotami właściwymi do rozstrzygania sporów są:
 - 1) Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, działający zgodnie z Regulaminem dostępnym na stronie www.zbp.pl,
 - 2) Rzecznik Finansowy, do którego można się zwrócić w trybie wskazanym na stronie www.rf.gov.pl, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
9. Klient ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumenta.
10. Klient ma prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem Internetu, usługi bankowości elektronicznej lub usługi bankowości telefonicznej, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/comers/odr/>.
11. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Klientowi w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.
12. Organem administracji publicznej sprawującym nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA jest Komisja Nadzoru Finansowego.
13. W przypadku braku możliwości wygenerowania przez PKO Bank Polski SA w procesie reklamacyjnym e-Paragonu lub dostarczenia go w niepełnej formie, podstawą składania reklamacji w punkcie usługowo-handlowym pozostaje tradycyjny dowód zakupu.

Rozdział 6. Rezygnacja z usługi

§ 9.

1. Klient ma prawo zrezygnować z usługi w dowolnym momencie ze skutkiem natychmiastowym.
2. Klient dokonuje rezygnacji z usługi składając w PKO Banku Polskim SA dyspozycję rezygnacji z usługi e-Paragon i autoryzując ją indywidualną daną uwierzytelniającą w usłudze bankowości elektronicznej w zakładce e-Paragon, wybierając funkcję wyłączenia usługi.
3. W przypadku wniesienia przez Klienta sprzeciwu wobec udostępniania danych osobowych do PKO Banku Polskiego SA, jest to równoznaczne z rezygnacją Klienta z usługi e-Paragon.
4. W przypadku zgłoszenia przez Klienta do punktu usługowo-handlowego sprzeciwu wobec udostępniania jego danych osobowych, punkt usługowo-handlowy poinformuje Klienta, aby, w pierwszej kolejności zrezygnował z usługi e-Paragon zgodnie z ust. 2. Punkt usługowo-handlowy poinformuje także Klienta o tym, że może zrezygnować z usługi:
 - 1) zaznaczając opcję rezygnacji z usługi e-Paragon w usłudze bankowości elektronicznej PKO Banku Polskiego SA zgodnie z ust. 2,
 - 2) dzwoniąc na Infolinię PKO Banku Polskiego SA.

5. Jeżeli Klient nie będzie chciał skorzystać z rozwiązań wskazanych w ust. 4, punkt usługowo-handlowy zrealizuje żądanie zgodnie z obowiązującymi procedurami w tym zakresie w punkcie usługowo-handlowym, w tym podejmie próbę zidentyfikowania Klienta co do tożsamości poprzez zapytanie Klienta o jego dane umożliwiające realizację żądania, tj. zablokowanie usługi e-Paragon przez PKO Bank Polski SA. Jeżeli Klient poda w punkcie usługowo-handlowym dane umożliwiające realizację żądania, wówczas punkt usługowo-handlowy przekaże do PKO Banku Polskiego SA informacje o fakcie wniesienia przez konkretnego Klienta sprzeciwu wobec udostępniania jego danych dla PKO Banku Polskiego SA, po czym PKO Bank Polski SA skontaktuje się z Klientem w celu wsparcia w wyłączeniu usługi. Jeżeli Klient nie poda w punkcie usługowo-handlowym danych umożliwiających realizację żądania, wówczas punkt usługowo-handlowy ponownie przekaże Klientowi informacje o możliwości rezygnacji z usługi e-Paragon zgodnie z ust. 4.
6. W przypadku rezygnacji Klienta z usługi e-Paragon, z jednoczesnym zachowaniem dostępu do usługi bankowości elektronicznej, PKO Bank Polski SA zapewni Klientowi dostęp do e-Paragonów przechowywanych przed rezygnacją z usługi.
7. Z chwilą rozwiązania umowy z PKO Bankiem Polskim SA, Klient traci dostęp do e-Paragonów udostępnionych za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej. PKO Bank Polski SA zaleca Klientom przed zakończeniem relacji z PKO Bankiem Polskim SA pobranie z usługi bankowości elektronicznej danych z e-Paragonów do zewnętrznego formatu (pdf).
8. PKO Bank Polski SA może wypowiedzieć umowę o świadczenie usługi e-Paragon w przypadkach: braku możliwości dalszego świadczenia usługi e-Paragon na dotychczasowych zasadach w wyniku istotnej zmiany warunków lub zaprzestania świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji tej usługi przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji usług dodatkowych lub z innych ważnych przyczyn uniemożliwiających PKO Bankowi Polskiemu SA wykonywanie usługi e-Paragon zgodnie z przepisami prawa.
9. Okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc i jest liczony od dnia następującego po dniu doręczenia Klientowi wypowiedzenia przez PKO Bank Polski SA. W okresie wypowiedzenia PKO Bank Polski SA dokonuje tylko takich czynności, które są możliwe do dokonania pomimo zajścia zdarzenia będącego podstawą wypowiedzenia.

§ 10.

1. PKO Bank Polski SA uprawniony jest do zmiany postanowień Regulaminu usługi e-Paragon w przypadkach:
 - 1) wprowadzenia nowych lub uchylenia bądź zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie dotyczącym usługi e-Paragon,
 - 2) ograniczenia usługi ze względu na istotną zmianę warunków świadczenia usług telekomunikacyjnych, informatycznych, płatniczych, rozliczeniowych niezbędnych do realizacji usługi e-Paragon przez ich dostawców, wycofania z eksploatacji aplikacji informatycznych niezbędnych do realizacji usług dodatkowych lub z innych ważnych przyczyn uniemożliwiających PKO Bankowi Polskiemu SA wykonywanie usługi e-Paragon zgodnie z przepisami prawa,
 - 3) zmian po stronie podmiotów uczestniczących w realizacji usługi e-Paragon, które w sposób istotny wpływają na sposób świadczenia tej usługi,
 - 4) wydania orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów administracji publicznej wpływających na możliwość świadczenia usługi e-Paragon.
2. PKO Bank Polski SA zobowiązany jest, nie później niż na 14 dni przed proponowanym dniem wejścia w życie zmiany, o której mowa powyżej poinformować o tym Klienta korzystającego z usługi e-Paragon. Klient ma prawo nie przyjąć zmian i wypowiedzieć usługę, stosownie do § 9.