

Formularz Reklamacyjny (dla klienta)

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA DRUKOWANYMI LITERAMI

Imię i nazwisko klienta, którego płatność dotyczy

Adres klienta (ulica, nr domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość/poczta)

Telefon kontaktowy:

Adres e-mail: Podanie przez Państwa adresu e-mail jest równoznaczne ze złożeniem przez Państwa wniosku o dostarczenie pocztą elektroniczną zarówno: 1) odpowiedzi na reklamację, jak i 2) samego potwierdzenia złożenia reklamacji.

Nazwa i adres sklepu, w którym dokonano płatności:

Co jest przedmiotem reklamacji (prosimy zaznaczyć właściwe):

- brak wpływu kwoty dokonanej płatności na konto wystawcy
- wysokość pobranej kwoty/ naliczone odsetki
- inne (podać): _____

Sposób płatności:

- gotówka
- karta

Dane identyfikujące płatność:

Numer potwierdzenia zapłaty z paragonu - wymagane

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Kwota rachunku	<input type="text"/>
----------------	----------------------

Data płatności	<input type="text"/>
----------------	----------------------

Nazwa Wystawcy/ Firmy, do której ma trafić płatność:

Opis sytuacji/ dodatkowe dane – wymagany tytuł przelewu:

Numer rachunku bankowego, na który ma trafić wpłata:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Data i podpis przyjmującego reklamację

Data i podpis Klienta

Prosimy o dostarczenie formularza oraz oryginału potwierdzenia transakcji:

1) pocztą elektroniczną na adres support@billbird.pl, albo 2) osobiście w biurze siedziby BillBird w Krakowie, przy ul. Wielickiej lub w tej placówce Agenta, w której korzystaliście Państwo z usługi przekazu pieniężnego albo przesyłką pocztową za pośrednictwem operatora pocztowego albo też za pośrednictwem kuriera lub posłańca – pod adres: BillBird S.A. ul. Wielicka 28b, budynek C 30-552 Kraków, z dopiskiem „reklamacja”; albo 3) faxem, pod numerem (12) 293 33 02.

Termin na rozpatrzenie reklamacji rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu otrzymania przez BillBird Państwa reklamacji. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona przez BillBird niezwłocznie, przy czym nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W przypadku uzasadnionej niemożności rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie wskazujemy Państwu przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

Szczegółowe informacje o sposobie złożenia i rozpatrzenia reklamacji zawarte są w Regulaminie Usługi Przekazu Pieniężnego, który znajduje się w każdym punkcie oferującym usługi BillBird oraz na stronie www.billbird.pl

INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Danych Osobowych udostępnionych w niniejszym formularzu reklamacyjnym w rozumieniu Art. 4 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „**RODO**”) jest BillBird S.A. z siedzibą w Krakowie ul. Wielicka 28b budynek C, 30-552 Kraków, której sądem rejestrowym jest Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000038732, kapitał zakładowy w wysokości 4.490.368 zł, wpłacony w całości, NIP 676-21-65-116.

KONTAKT

Możesz się skontaktować z nami korespondencyjnie pod adresem: BillBird S.A. ul. Wielicka 28b budynek C, 30-552 Kraków lub telefonicznie pod numerem: (12) 2933400.

INSPEKTOR OCHRONY DANYCH

Aby zagwarantować, że Twoje dane zawsze będą przetwarzane wiernie, w sposób transparentny i zgodny z prawem, wyznaczaliśmy Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Możesz skontaktować się bezpośrednio z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, kierując maila pod adres: dane.osobowe@billbird.pl.

CEL PRZETWARZANIA

1. Dane osobowe przetwarzamy w celu rozstrzygnięcia Twojej reklamacji.

Chcemy abyś był zadowolony z usługi płatności, ale równocześnie ciąży na nas obowiązek wynikający z treści artykułów od 3 do 10 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270). Taką podstawę przetwarzania przewiduje również RODO,

Zgodnie z artykułem 6 ustęp 1 litera c RODO przetwarzanie jest legalne jeżeli jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na BillBird.

2. Dane osobowe przetwarzamy również w celu prawidłowego wykonania Twojego zlecenia płatności za rachunek, płatności za rozliczenie rzeczywiste lub płatności za doładowanie energetyczne (wykonania umowy o pojedynczą transakcję płatniczą). Musimy ustalić Twoją tożsamość oraz zidentyfikować transakcję, której dokonywałaś. Ewentualnie wymienić się danymi na potrzeby dodatkowych rozliczeń.

O takich okolicznościach mowa jest w artykule 6 ustęp 1 litera b RODO. Zgodnie z tym przepisem przetwarzanie jest legalne jeżeli jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, czyli w tym wypadku Ty.

3. Podane dane osobowe możemy również wykorzystywać w celu analizy transakcji, prowadzenia ewidencji transakcji, statystyki transakcji, prowadzenia dokumentacji księgowo-podatkowej, zapobiegania i przeciwdziałania przestępstwom, obrony przed roszczeniami i dochodzenia roszczeń, związanych ze świadczonymi usługami. W tym zakresie obowiązki na BillBird jako administratora danych nakładają w szczególności przepisy:

- artykułu 8 ustęp 4a, artykułów 8a, 8b, 9, 9a ustawy z dnia 16 listopada 2000r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (t.j. Dz. U. z 2017r. poz. 1049);
- rozdziału 5, szczególnie artykułu 49 ust. 1 ustawy z dnia 1 marca 2018r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. poz. 723), która wejdzie w życie 13 lipca 2018r.;
- artykułu 4, 5 oraz 16 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/847 z dnia 20 maja 2015r. w sprawie informacji towarzyszących transferem środków pieniężnych i uchylenia rozporządzenia (WE) nr 1781/2006 (Dz. U. UE. L. z 2015 r. Nr 141, str. 1);
- artykułu 33 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jednolity. Dz. U. z 2017 r. poz. 2270);
- artykułu 74 ustęp 2 ustawy z dnia 29 września 1994r. o rachunkowości (tekst jednolity Dz. U. z 2018r. poz. 395 z późn. zm.).

Podstawę przetwarzania stanowi również to, że jest ono niezbędne ze względu na prawnie uzasadniony interes realizowany przez BillBird jako administratora danych (Artykuł 6 ustęp 1 litera f RODO), w szczególności jako dostawcy usługi płatniczej, którego prawa i obowiązki określa ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tekst jednolity Dz. U. z 2017 r. poz. 2003 z późn. zm.). Ważnymi przy tym Twoje interesy i Twoje podstawowe prawa i wolności, które wymagają ochrony danych osobowych.

INFORMACJA O ODBIORCACH TWOICH DANYCH OSOBOWYCH

BillBird jako krajowa instytucja płatnicza (wpisany do rejestru usług płatniczych pod numerem IP2/2012) jest związany tajemnicą zawodową dotyczącą świadczonych usług płatniczych. Tajemnicą obejmuje informacje dotyczące Ciebie w związku z świadczonymi przez BillBird usługami płatniczymi, w tym także informacje związane z transakcjami płatniczymi oraz zawieraniem z Tobą umowami o pojedynczą transakcję płatniczą, jeżeli nieuprawnione ujawnienie takiej informacji mogłoby narazić Ciebie na szkodę lub zagrozić Twoim interesom.

Nie naruszamy obowiązku zachowania tajemnicy zawodowej jeżeli udostępnimy Twoje dane:

- Komisji Nadzoru Finansowego w związku z czynnościami podejmowanymi w zakresie nadzoru lub kontroli przez ten organ;
- odbiorcom płatności (np. wystawcom rachunków za które płacisz, sprzedawcom energii), bankom obsługującym Twój rachunek, rachunek bankowy BillBird lub rachunek odbiorców płatności w celu załatwienia reklamacji lub prawidłowego wykonania Twojego zlecenia płatności za rachunek, za doładowanie energetyczne lub rozliczenie rzeczywiste;
- sądowni, prokuratorowi, organowi podatkowemu, komornikowi, innej instytucji lub uprawnionemu podmiotowi, ale zawsze na zasadach oraz w wykonaniu uprawnienia albo obowiązku określonego przepisach prawa;
- za wyrażoną w postaci papierowej albo elektronicznej Twoją zgodą.

POZOSTALI ODBORCY TWOICH DANYCH

Jak zauważyłeś płatności dokonać możesz w placówce handlowo - usługowej. Dostęp do twoich danych ma zatem prowadzący tę placówkę oraz jego personel kasowy. Prowadzący placówkę jest agentem BillBird w zakresie świadczenia usług płatniczych i jest również ujawniony w rejestrze usług płatniczych, prowadzonym przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Taki dostęp do danych jest możliwy ze względu na umowę jaka wiąże BillBird oraz jego agenta. Umowa ta określa przedmiot i czas trwania przetwarzania Twoich danych, charakter i cel przetwarzania, rodzaj przetwarzanych Twoich danych osobowych, obowiązki i prawa BillBird oraz prowadzącego placówkę agenta.

BillBird zapewnia, że przetwarzanie danych osobowych przez agenta opierać się będzie o gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi prawa i chroniło Twoje prawa.

OKRES PRZETWARZANIA TWOICH DANYCH

Twoje dane będą przetwarzane przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym zakończyliśmy z Tobą relacje związane ze świadczonymi usługami lub w którym przeprowadziliśmy ostatnią Twoją transakcję.

TWOJE PRAWA

Masz prawo do żądania od BillBird dostępu do własnych danych osobowych, prawo żądania sprostowania tych danych, które są nieprawidłowe, prawo do usunięcia danych, prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, oraz prawo do przenoszenia danych. Masz również prawo do bycia zawiadomionym o naruszeniu ochrony Twoich danych osobowych, jeżeli powoduje to wysokie ryzyko naruszenia Twoich praw lub wolności. Wymienione uprawnienia będą realizowane w zgodzie z wymogami prawa, w tym przepisami RODO, przy czym zauważ, że zawsze będziemy musieli uwzględnić również nasze uprawnienia i obowiązki jako administratora w zakresie przechowywania (retencji) danych na potrzeby świadczenia usług płatniczych, rozpoznawania reklamacji, ochrony przed roszczeniami, dochodzenia roszczeń oraz przeciwdziałania oszustwom, praniu pieniędzy i przeciwdziałania terroryzmowi.

W celu skorzystania ze wskazanych uprawnień możesz zgłosić się do BillBird lub przesłać wniosek na adres BillBird listownie lub mejlem. Dane kontaktowe są podane na początku dokumentu.

Możesz wnieść skargę do organu nadzorczego, który ma charakter niezależny i który monitoruje stosowanie przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych w celu ochrony Twoich podstawowych praw i wolności w związku z przetwarzaniem oraz ułatwianiem swobodnego przepływu danych osobowych w Unii Europejskiej. Obecnie takim organem jest Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych. Zgodnie z uchwaloną zmianą przepisów o ochronie danych osobowych organem nadzorczym od 25 maja 2018r. będzie Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Masz również prawo wniesienia do Komisji Nadzoru Finansowego skargi na działalność BillBird lub jego agenta w zakresie świadczonych usług płatniczych.

DOBROWOLNOŚĆ PODANIA DANYCH

Podanie danych jest dobrowolne jednakże bez nich nie jest możliwe rozstrzygnięcie reklamacji oraz prawidłowa realizacja zlecenia płatności.

INFORMACJA O PRZEKAZANIU TWOICH DANYCH POZA EOG

Nie prześlemy Twoich danych do państwa trzeciego, czyli państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Danych z formularza nie wykorzystamy do celów marketingowych.

Twoje dane nie posłużą również do podejmowania zautomatyzowanej decyzji, w tym profilowania czyli zautomatyzowanego przetwarzania danych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osobowych, w szczególności do analizy lub prognozy sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.