## Załącznik nr 10 do Umowy Koncesji

## ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PŁATNOŚCI

**W RAMACH SYSTEMU E-PŁATNOŚCI**

1. **DEFINICJE**

Używane w niniejszych Zasadach rozpatrywania reklamacji Płatności w ramach Systemu
E-Płatności (dalej „**Zasady Reklamacji**”) pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie przypisane im w Umowie koncesji na usługi obsługi realizacji płatności uiszczanych w systemie teleinformatycznym Ministerstwa Sprawiedliwości obsługującym płatności (System E-Płatności) z dnia ……………… 201…. roku (dalej „**Umowa**”), chyba że Zasady Reklamacji stanowią inaczej.

1. **REKLAMACJE UŻYTKOWNIKÓW**
2. Reklamacje Użytkowników dotyczące realizacji Płatności rozpatruje Koncesjonariusz.
3. Koncesjonariusz udostępnia Użytkownikom informację o zasadach rozpatrywania reklamacji w Regulaminie dokonywania Płatności w ramach Systemu E-Płatności, który Zamawiający zamieszcza w Systemie E-Płatności, oraz który Użytkownik zobowiązany jest zaakceptować przed dokonaniem Płatności.
4. Użytkownik może złożyć Koncesjonariuszowi reklamacje dotyczące Płatności:
5. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Koncesjonariusza lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529 z późn. zm.),
6. ustnie – telefonicznie na numer: +48 …………. albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Koncesjonariusza,
7. w formie elektronicznej – w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres: ……………. lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie ......................
8. Użytkownik zobowiązany jest zgłosić Koncesjonariuszowi pocztą elektroniczną, faksem, za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie .................., listem poleconym lub przesyłką kurierską stwierdzone nieautoryzowane, niewykonane lub nienależycie wykonane Płatności oraz inne nieprawidłowości dotyczące Płatności, niezwłocznie, nie później niż w terminie wynikającym z odpowiednich przepisów Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (jt. .Dz. U. z 2017 r. poz 2003 z późn. zm.). Niezgłoszenie nieprawidłowości, o których mowa powyżej w terminie powoduje wygaśnięcie roszczeń Użytkownika wobec Koncesjonariusza w związku z niezgłoszoną nieprawidłowością.
9. Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące Płatności, przesłane przez Użytkownika do Koncesjonariusza zawierać powinno przynajmniej:
	1. Imię, nazwisko/nazwę Użytkownika,
	2. numer Transakcji,
	3. kwotę Transakcji,
	4. datę Transakcji,
	5. nazwę podmiotu, na rzecz którego dokonywania była Transakcja,
	6. wskazanie zastrzeżeń dotyczących realizacji lub obsługi Płatności przez Koncesjonariusza oraz określenie żądania Użytkownika,
	7. numer rachunku nadawcy przelewu w przypadku płatności z wykorzystaniem Elektronicznych przelewów natychmiastowych (tzw. pay-by-link) oraz płatności mobilnych.
10. W celu otrzymania odpowiedzi na reklamację w formie papierowej, Użytkownik zobowiązany jest podać w treści zgłoszenia reklamacyjnego swój adres korespondencyjny do wysyłki odpowiedzi. Niezależnie od podania adresu korespondencyjnego, Użytkownik może w każdej formie złożyć wniosek o przesłanie odpowiedzi na reklamację drogą poczty elektronicznej.
11. Koncesjonariusz zobowiązuje się do zapewnienia pełnej i wyczerpującej obsługi reklamacji oraz udzielania odpowiedzi Użytkownikowi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Koncesjonariusz podejmować będzie starania, aby odpowiedź była udzielona w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, Koncesjonariusz przekaże Użytkownikowi informację dotyczącą przyczyn opóźnienia, okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz termin jej rozpatrzenia, nie dłuższy niż 60 dni od otrzymania reklamacji.
12. Koncesjonariusz udziela Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, na adres korespondencyjny podany przez Użytkownika w treści zgłoszenia reklamacyjnego. Na wniosek Użytkownika Koncesjonariusz udzieli odpowiedzi pocztą elektroniczną.
13. Koncesjonariusz udziela odpowiedzi na reklamację w sposób przystępny i zrozumiały, a odpowiedź zawiera w szczególności:
14. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Użytkownika,
15. wyczerpującą informację na temat stanowiska Koncesjonariusza w sprawie skierowanych zastrzeżeń w ramach reklamacji,
16. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
17. w przypadku uwzględnienia reklamacji – określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Użytkownika zostanie zrealizowane.
18. Użytkownik będący Konsumentem w rozumieniu art. 22 Kodeksu Cywilnego może skorzystać z możliwości zwrócenia się do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
19. Użytkownikowi przysługuje prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego z zastrzeżeniem przepisów Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.
20. **REKLAMACJE KONCESJODAWCY**
21. Reklamacje Zamawiającego dotyczące realizacji Płatności rozpatruje Koncesjonariusz.
22. Zamawiający może złożyć Koncesjonariuszowi reklamacje dotyczące Płatności:
23. w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Koncesjonariusza lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529 z późn. zm.),
24. ustnie – telefonicznie na numer: +48 …………………,
25. w formie elektronicznej – w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres: …………
26. Zamawiający obowiązany jest zgłosić Koncesjonariuszowi reklamację dotyczącą Płatności niezwłocznie od powzięcia informacji o fakcie niewykonania lub nienależytego wykonania czynności, której reklamacja dotyczy, przez Koncesjonariusza.
27. Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące Płatności, przesłane przez Zamawiającego do Koncesjonariusza zawierać powinno przynajmniej:
	1. imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację w imieniu Zamawiającego oraz jej dane kontaktowe: adres e-mail i numer telefonu,
	2. wskazanie, że reklamacja składana jest w imieniu Zamawiającego,
	3. numer Transakcji,
	4. kwotę Transakcji,
	5. datę Transakcji,
	6. wskazanie zastrzeżeń dotyczących realizacji lub obsługi Płatności przez Koncesjonariusza oraz określenie żądania Zamawiającego.
28. Koncesjonariusz zobowiązuje się do zapewnienia pełnej i wyczerpującej obsługi reklamacji oraz udzielania odpowiedzi Zamawiającemu bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie trzydziestu (30) dni od dnia otrzymania reklamacji. Koncesjonariusz podejmować będzie starania, aby odpowiedź była udzielona w terminie dwóch (2) Dni Roboczych od otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, Koncesjonariusz przekaże Zamawiającemu informację dotyczącą przyczyn opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz termin jej rozpatrzenia, nie dłuższy niż sześćdziesiąt (60) dni od otrzymania reklamacji.
29. Koncesjonariusz udziela odpowiedzi Zamawiającemu na zgłoszoną reklamację w formie elektronicznej, na adres e-mail osoby zgłaszającej reklamację w imieniu Zamawiającego, za wyjątkiem reklamacji zgłoszonych w formie pisemnej, w przypadku których odpowiedź udzielana jest również w formie pisemnej. W każdym przypadku, na wniosek zgłoszony przez Zamawiającego, Koncesjonariusz udzieli odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
30. Odpowiedź Koncesjonariusza na reklamację udzielana jest w sposób przystępny i zrozumiały, oraz zawiera w szczególności:
31. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Koncesjodawcy,
32. wyczerpującą informację na temat stanowiska Koncesjonariusza w sprawie skierowanych zastrzeżeń w ramach reklamacji,
33. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
34. w przypadku uwzględnienia reklamacji – określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Zamawiającego zostanie zrealizowane.
35. **OBSŁUGA REKLAMACJI ZGŁOSZONYCH W RAMACH PROCEDURY CHARGEBACK**
36. Zamawiający zobowiązuje się do współpracy z Koncesjonariuszem w procesie obsługi reklamacji Płatności zgłoszonych przez posiadacza karty płatniczej do wydawcy karty płatniczej lub przez wydawcę karty płatniczej (dalej „**Procedura chargeback**”).
37. Przebieg i zasady rozpatrywania reklamacji w ramach Procedury chargeback w sposób szczegółowy określają regulacje systemów Mastercard, Visa oraz innych systemów kart płatniczych obsługiwanych przez Koncesjonariusza w ramach Umowy (dalej „**Regulacje Organizacji Płatniczych**”). Zamawiającemu, w ramach Procedury chargeback, przysługują prawa i obowiązki właściwe dla podmiotu akceptującego zapłatę kartą płatniczą, określone przez Regulacje Organizacji Płatniczych. Koncesjonariusz zapewnia udział Zamawiającego w Procedurze chargeback, w sposób zgodny z Regulacjami Organizacji Płatniczych, z zastrzeżeniem ust. 3.
38. Procedurą chargeback nie są objęte zwroty płatności dokonanych prawidłowo na rachunki bankowe Zamawiającego i sądów powszechnych. W takim przypadku zastosowanie mają odpowiednie procedury dotyczące zwrotu należności wpłaconych na rachunki Zamawiającego i sądów powszechnych, w szczególności dokonywane po wydaniu stosownych zarządzeń o zwrocie.
39. W przypadku otrzymania przez Koncesjonariusza informacji o złożeniu reklamacji Płatności w ramach Procedury chargeback, Koncesjonariusz zobowiązuje się przekazać Zamawiającemu na adres e-mail wskazany przez Zamawiającego informację o wpłynięciu reklamacji i jej szczegółach oraz wezwie Zamawiającego do przedstawienia w terminie dziesięciu (10) dni stanowiska Zamawiającego w sprawie złożonej reklamacji, w szczególności do przedstawienia dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązania Zamawiającego lub sądów powszechnych wobec Użytkownika, tytułem którego dokonano Płatności.
40. Koncesjonariusz zobowiązuje się przekazać stanowisko Zamawiającego, o którym mowa w punkcie 3 powyżej, do wydawcy karty płatniczej (bank) w terminie dwóch (2) dni roboczych od otrzymania stanowiska Zamawiającego.
41. W przypadku uznania reklamacji złożonej w ramach Procedury chargeback za uzasadnioną i nieuwzględnienia odmiennego stanowiska Zamawiającego, a następnie zwrotnego obciążenia Koncesjonariusza kwotą Płatności, Zamawiający nie przysługuje Rozliczenie z tytułu reklamowanej Płatności, a otrzymane wcześniej w ramach Rozliczenia kwoty wynikające z Wartości Płatności podlegają zwrotowi na rzecz Koncesjonariusza. Zwrot następuje przez potrącenie wierzytelności Koncesjonariusza o zwrot kwoty reklamowanej Płatności z wierzytelnością Zamawiającego o Rozliczenie z tytułu bieżących Płatności.
42. Zamawiającemu przysługuje możliwość złożenia odwołania od rozstrzygnięcia wydawcy karty płatniczej w ramach Procedury chargeback, na zasadach określonych w Regulacjach Organizacji Płatniczych.
43. Koncesjonariusz zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego o wszelkich zmianach Regulacji Organizacji Płatniczych mających wpływ na prawa lub obowiązki Zamawiającego w ramach Procedury chargeback, w tym do przekazania nowego brzmienia Regulacji Organizacji Płatniczych co najmniej czternaście (14) dni przed wejściem w życie wspomnianych zmian. W przypadku braku realizacji przez Koncesjonariusza obowiązku, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, Zamawiający nie będzie zobowiązany do wykonywania obowiązków wynikających z nowych bądź zmienionych postanowień Regulacji Organizacji Płatniczych.