



## WZÓR UMOWY O KARTĘ SAMSUNG

zwanej dalej „Umową” lub „Umową o Kartę” zawieranej pomiędzy:

**Planet Pay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, ul. Jutrzenki 139, 02-231 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000427567, NIP 6793083313, REGON 122603652, kapitał zakładowy w wysokości 9.676.750,00 zł, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, zwaną dalej „**Planet Pay**”

a:

osobą fizyczną, która jest użytkownikiem Aplikacji Mobilnej i zawarła z Planet Pay Umowę o Kartę Samsung, dalej zwanym/ą „**Posiadaczem Karty**” lub „**Klientem**”;

przy czym obie strony Umowy będą dalej zwane łącznie jako „**Strony**”, a każda z nich z osobna jako „**Strona**”

### § 1 Definicje

1. Używane w Umowie określenia pisane z wielkiej litery oznaczają:
  - 1) **Aplikacja Mobilna** – oznacza oprogramowanie udostępniane pod nazwą „*Aplikacja mobilna Samsung Zwrot na Kartę*”, zainstalowane na urządzeniu mobilnym Klienta, umożliwiające zawarcie Umowy o Kartę oraz zarządzanie Kartą, której zasady działania są opisane w Regulaminie Aplikacji Mobilnej;
  - 2) **Infolinia** – oznacza wskazane przez Planet Pay numery telefonów, pod którymi dostępne są osoby, za pośrednictwem których Planet Pay udziela informacji określonych w Umowie. Na dzień zawarcia Umowy numery kontaktowe Infolinii to: 86 216 13 68, zaś każdorazowo aktualnie obowiązujące numery kontaktowe Infolinii są dostępne na stronie internetowej Planet Pay;
  - 3) **Karta / Karta Samsung** – oznacza kartę płatniczą w postaci danych udostępnionych w Aplikacji Mobilnej (w tym: numeru, daty ważności, kodu CVV, imienia i nazwiska Klienta) wydaną przez Planet Pay pod marką „*Samsung*”, w związku z akcją promocyjną organizowaną przez Samsung, a opisaną w Regulaminie Promocji Samsung, umożliwiającą wykonywanie transakcji płatniczych na zasadach opisanych w Umowie o Kartę oraz w Regulaminie Karty;
  - 4) **Posiadacz Karty / Klient** – oznacza Użytkownika Aplikacji Mobilnej, który w Aplikacji Mobilnej zawarł z Planet Pay Umowę o Kartę, działając przy jej zawieraniu w charakterze konsumenta;
  - 5) **Proces „Poznaj Swojego Klienta”** – oznacza zestaw czynności przeprowadzanych przez Planet Pay dla zawarcia Umowy o Kartę z Użytkownikiem Aplikacji realizowany celem wykonania ciążących na Planet Pay obowiązków wynikających z ustawy z dnia 01 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (inaczej zwany Procesem KYC, od angielskiego zwrotu „*Know Your Customer*”);
  - 6) **Profil Klienta** – oznacza osobisty panel administracyjny Klienta zakładany w Aplikacji Mobilnej, umożliwiający Klientowi zawarcie Umowy o Kartę i następnie korzystanie z Karty;
  - 7) **Rachunek Karty** – oznacza powiązany z Kartą Samsung rachunek płatniczy prowadzony przez Planet Pay służący wyłącznie do ewidencji i rozliczania Transakcji wykonanych Kartą;
  - 8) **Regulamin Aplikacji Mobilnej** – oznacza „*Regulamin Aplikacji Mobilnej „Samsung Zwrot na Kartę*”, stanowiący wzorzec umowny, którym posługuje się Planet Pay względem Użytkowników Aplikacji Mobilnej;
  - 9) **Regulamin Google Pay** – oznacza „*Regulamin Korzystania z Kart Płatniczych w Ramach Google Pay*”, stanowiący wzorzec umowny, którym posługuje się Planet Pay względem Użytkowników Aplikacji Mobilnej;



- 10) **Regulamin Karty** – oznacza „Regulamin Wydawania i Obsługi Kart”, stanowiący wzorzec umowy, którym posługuje się Planet Pay względem Użytkowników Aplikacji Mobilnej;
  - 11) **Regulamin Promocji Samsung** – oznacza ogłoszony przez Samsung Polska regulamin danej akcji promocyjnej, udostępniony Klientowi w Aplikacji Mobilnej i stanowiący wzorzec umowy, którym Samsung posługuje się względem swoich klientów;
  - 12) **Samsung** – oznacza Samsung Electronics Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000128080, NIP 526-10-44-039, REGON 011612810, kapitał zakładowy 52 759 500 zł;
  - 13) **Transakcja** – oznacza dokonywanie płatności za towary lub usługi przy użyciu Karty, w tym również realizowanie płatności bez fizycznego użycia Karty;
  - 14) **Usługi Płatnicze** – oznacza wydanie Karty przez Planet Pay oraz umożliwienie, przy użyciu tej Karty, wykonywania Transakcji na zasadach wynikających z Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
  - 15) **Użytkownik Aplikacji Mobilnej** – oznacza osobę fizyczną, która zainstalowała na swoim urządzeniu mobilnym Aplikację Mobilną. Przy zawieraniu Umowy o Kartę Użytkownik Aplikacji Mobilnej działa w charakterze konsumenta.
2. Pozostałe pojęcia pisane wielką literą, nie zdefiniowane powyżej, mają znaczenia nadane im w Regulaminie Karty.

## §2

### Postanowienia ogólne

1. Umowa o Kartę jest zawierana pomiędzy Planet Pay a Użytkownikiem Aplikacji Mobilnej udostępnianej przez Planet Pay pod nazwą „Aplikacja mobilna Samsung Zwrot na Kartę”, który pomyślnie przeszedł Proces „Poznaj Swojego Klienta”.
2. Planet Pay udostępnia Kartę posiadającą funkcjonalności opisane w Regulaminie Karty. Ponadto Planet Pay prowadzi na rzecz Posiadacza Karty Rachunek Karty, związany z Kartą.
3. Klient może korzystać z Karty w ramach dostępnych środków przekazanych Klientowi przez Samsung na podstawie Regulaminu Promocji Samsung.
4. Karta udostępniana jest Posiadaczowi Karty wyłącznie w postaci wirtualnej.
5. Karta jest wydawana wyłącznie osobom fizycznym występującym przy zawieraniu Umowy o Kartę jako konsumenci. Karta nie jest wydawana na rzecz przedsiębiorców.

## § 3

### Zawarcie Umowy o Kartę

1. Użytkownik Aplikacji Mobilnej może zainicjować zawarcie Umowy o Kartę z Planet Pay, o ile w momencie jej zawarcia:
  - 1) posiada numer PESEL oraz polski dowód osobisty;
  - 2) jest pełnoletni i posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
  - 3) działa we własnym imieniu i na własną rzecz;
  - 4) jest sam dla siebie beneficjentem rzeczywistym.
2. W ramach Procesu „Poznaj Swojego Klienta” Użytkownik Aplikacji Mobilnej jest proszony o uzupełnienie udostępnionego w Aplikacji Mobilnej formularza swoimi imionami, nazwiskiem, numerem PESEL oraz podanie swojego państwa urodzenia, obywatelstwa, serii i numeru dowodu osobistego, jak również daty jego wydania oraz daty ważności. Planet Pay weryfikuje zgodność powyższych danych z danymi zawartymi w rejestrze dowodów



osobistych, o którym mowa w ustawie z dnia 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych oraz zawartymi w rejestrze PESEL, o którym mowa w ustawie z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności. Dodatkowo, Planet Pay sprawdza, czy ww. dane nie figurują na listach sankcyjnych.

3. W przypadku gdy Użytkownik Aplikacji nie jest swoim beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu lub posiada więcej niż jedno obywatelstwo, informuje Planet Pay o tym fakcie poprzez kontakt z Infolinią.
4. Zasady instalacji i korzystania z Aplikacji Mobilnej opisane są w Regulaminie Aplikacji Mobilnej.

#### **§ 4 Rachunek Karty**

1. Rachunek Karty jest prowadzony na rzecz Posiadacza Karty w okresie ważności Karty i służy wyłącznie do ewidencjonowania środków pieniężnych jednorazowo przekazanych Klientowi przez Samsung.
2. Rachunek Karty nie może zostać zasilony środkami innymi niż pochodzące od Samsung, w tym nie może zostać zasilony przez Posiadacza Karty jego środkami własnymi. Rachunek Karty może być zasilony przez Samsung wyłącznie jeden raz.
3. Posiadacz Karty ma prawo do dysponowania środkami wyłącznie poprzez Transakcje wykonywane Kartą.
4. Walutą Rachunku Karty jest złoty polski.
5. Rachunek Karty jest nieoprocentowany.
6. Łączna wysokość dostępnych dla Klienta środków pieniężnych wynika z Regulaminu Promocji Samsung, ale w żadnym momencie nie może przekroczyć kwoty 2 000 (słownie: dwa tysiące) złotych.
7. Planet Pay bezpłatnie przekazuje Klientowi informacje umożliwiające zidentyfikowanie Transakcji, o kwocie Transakcji w walucie, w której obciążono Rachunek Karty (lub w walucie, w której zostało złożone zlecenie płatnicze), o kwocie wszelkich opłat z tytułu Transakcji (i ich wyszczególnienie), lub informację o odsetkach należnych od Klienta, o kursie walutowym zastosowanym w danej Transakcji przez Planet Pay oraz o kwocie Transakcji po przeliczeniu walut (jeżeli Transakcja wiązała się z przeliczaniem waluty) oraz o dacie waluty zastosowanej przy obciążeniu Rachunku Karty lub o dacie otrzymania zlecenia płatniczego. Informacje przekazywane są co najmniej jeden raz w miesiącu, bezpłatnie, na adres poczty elektronicznej (e-mail) podany przez Klienta w Aplikacji Mobilnej.
8. Planet Pay jeden raz w miesiącu bezpłatnie przekazuje Klientowi informacje o Transakcjach uznających Rachunek Karty. Informacja o uznaniu Rachunku Karty jest wysyłana za pośrednictwem wiadomości wysłanej na adres poczty elektronicznej (e-mail) podany przez Klienta w Aplikacji Mobilnej.
9. Planet Pay nie pobiera od Klienta opłat związanych ze wskazanymi w Umowie czynnościami związanymi z prowadzeniem Rachunku Karty. Planet Pay przekazuje Klientowi nieodpłatnie, co najmniej jeden raz w roku kalendarzowym, zestawienie opłat (o wartości „0” złotych) za usługi powiązane z Rachunkiem Karty pobranych w okresie objętym zestawieniem. Zestawienie zostanie przesłane Klientowi za pośrednictwem wiadomości wysłanej na adres poczty elektronicznej (e-mail) podany przez Klienta w Aplikacji Mobilnej. W przypadku rozwiązania Umowy Planet Pay przekazuje Klientowi w ten sam sposób, nie później niż w terminie 2 tygodni od dnia rozwiązania Umowy, zestawienie opłat za okres, za który nie było sporządzane zestawienie opłat, do dnia rozwiązania Umowy.

#### **§5 Karta**



Za czynności związane z korzystaniem przez Klienta z Karty Planet Pay nie pobiera opłat i prowizji. Tabela opłat i prowizji stanowiąca **Załącznik nr 2 do Umowy** wskazuje wartości „0 złotych”.

## §6 Usługi płatnicze

1. W ramach przekazanych Klientowi środków, na zasadach określonych w Umowie, w tym w Regulaminie Karty, Planet Pay realizuje na rzecz Klienta usługi płatnicze służące do zlecenia realizacji Transakcji.
2. Zlecenie realizacji Transakcji może odbywać się wyłącznie za pośrednictwem Karty.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej, Planet Pay umożliwia realizowanie Transakcji przy wykorzystaniu Karty wyłącznie do wysokości środków przekazanych Klientowi przez Samsung w ramach Regulaminu Promocji Samsung.
4. Karta nie umożliwia wypłat gotówki z Rachunku Karty w żadnej formie (w tym w bankomatach) ani wykonywania transferu środków na inny rachunek, w tym rachunek innej karty płatniczej.
5. Dla korzystania z Karty konieczne jest zainstalowanie przez Klienta Aplikacji Mobilnej.
6. Autoryzacja Transakcji dokonywanych przy użyciu Aplikacji Mobilnej może wymagać zatwierdzenia w Aplikacji komunikatu dotyczącego danej Transakcji oraz podania PIN do Aplikacji Mobilnej.
7. Komunikat dotyczący danej Transakcji, o którym mowa w ust. 6 powyżej, zawiera :
  - 1) informacje o wartości Transakcji płatniczej oraz o odbiorcy;
  - 2) prośbę o zatwierdzenie Transakcji poprzez wprowadzenie 6-cyfrowego kodu PIN do Aplikacji Mobilnej.
8. Autoryzacja Transakcji dokonywanych przy użyciu Karty odbywa się na zasadach opisanych w Regulaminie Karty oraz Regulaminie Aplikacji Mobilnej.
9. Złożenie przez Klienta innych dyspozycji za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej, tj. w szczególności dyspozycji zmiany PIN do Karty następuje poprzez zalogowanie się do Aplikacji Mobilnej za pośrednictwem zaufanego urządzenia mobilnego oraz zatwierdzenia dyspozycji poprzez:
  - 1) podanie kodu PIN do Aplikacji Mobilnej;  
albo, w przypadku udostępnienia takiej funkcjonalności;
  - 2) zeskanowanie odcisku palca przy pomocy czytnika w zaufanym urządzeniu mobilnym, na którym zainstalowana jest Aplikacja Mobilna lub poprzez wykorzystanie systemu rozpoznawania twarzy zainstalowanego na tym urządzeniu mobilnym.
10. W Aplikacji Mobilnej Klient może składać dyspozycje związane z wykonywaniem Umowy, w tym w szczególności: zastrzeżenia Karty.
11. Planet Pay przysługuje uprawnienie do korzystania dla celów komunikacji związanej z wykonywaniem Umowy z danych określonych w formularzu danych Klienta lub innych wskazanych przez Klienta w trakcie wykonywania Umowy, w szczególności poprzez wysyłanie wiadomości SMS (w ramach usługi powiadamiania SMS) na wskazany w Aplikacji Mobilnej numer telefonu komórkowego, wysyłanie wiadomości na wskazany w Aplikacji Mobilnej adres poczty elektronicznej oraz wysyłanie wiadomości w Aplikacji Mobilnej.

## §7 Odpowiedzialność

1. Klient ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Planet Pay o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach poprzez kontakt z Infolinią za pomocą numeru telefonu 86 216 13 68 . Klient ma obowiązek powiadomić Planet Pay o tych okolicznościach nie później niż w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku Karty albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana. Jeżeli użytkownik nie dokona powiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, roszczenia Klienta względem Planet Pay z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji wygasają.



2. Klient odpowiada za nieautoryzowane Transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w Rozdziale 5 § 2 ust. 1 i 3 Regulaminu Karty.
3. Planet Pay ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji w przypadku Zleceń składanych bezpośrednio przez Klienta, z zastrzeżeniem ust. 1 zdanie 2 i 3 powyżej oraz ust. 4 poniżej. Jeżeli Planet Pay ponosi odpowiedzialność zgodnie ze zdaniem poprzedzającym, Planet Pay niezwłocznie zwraca Klientowi kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji albo, w przypadku gdy Klient korzysta z Rachunku Karty, przywraca obciążony Rachunek Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji. W odniesieniu do uznania Rachunku Karty data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
4. Jeżeli Rachunek Karty, jako dostawcy odbiorcy, został uznany kwotą transakcji płatniczej w terminie przewidzianym przepisami prawa, Planet Pay ponosi odpowiedzialność wobec Klienta, jako odbiorcy, za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej. Jeżeli Planet Pay ponosi odpowiedzialność zgodnie ze zdaniem poprzedzającym, Planet Pay niezwłocznie przekazuje do dyspozycji Klienta kwotę transakcji płatniczej, albo, w przypadku gdy Klient korzysta z Rachunku Karty, uznaje Rachunek Karty odpowiednią kwotą w celu doprowadzenia Rachunku Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania Rachunku Karty Klienta data waluty nie może być późniejsza od daty waluty, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby transakcja płatnicza została wykonana zgodnie z terminami przewidzianymi w przepisach prawa. W przypadku gdy transakcja płatnicza jest wykonywana z opóźnieniem, Planet Pay, jako dostawca odbiorcy, zapewnia, na wniosek dostawcy płatnika działającego w imieniu płatnika, aby data waluty w odniesieniu do uznania Rachunku Karty Klienta nie była późniejsza od daty waluty, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo.
5. Odpowiedzialność Planet Pay za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Klient w rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego, wykonania Transakcji.

## §8

### Odstąpienie od Umowy

1. Korzystanie z Karty możliwe jest od dnia zawarcia Umowy.
2. Klient może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, bez podania przyczyn, jeżeli nie wykonał żadnej Transakcji przy użyciu Karty. W przypadku odstąpienia od Umowy zgodnie ze zdaniem poprzedzającym Planet Pay zwraca Klientowi kwotę poniesionych opłat (o ile takie zostały przewidziane w Tabeli Opłat i Prowizji). W razie skorzystania przez Klienta z prawa odstąpienia Planet Pay przysługuje uprawnienie do obciążenia Klienta kosztami związanymi z wydaniem Karty (o ile takie zostały wskazane w Tabeli Opłat i Prowizji).
3. Odstąpienia dokonuje się przez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem terminu wskazanego w ust. 2 powyżej na adres korespondencyjny Planet Pay wskazany w § 13 ust. 6 pkt 3 lub na adres poczty elektronicznej wskazany na stronie internetowej [www.planetpay.pl](http://www.planetpay.pl).
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu zawiera **Załącznik nr 3 do Umowy**, przy czym Klient nie jest zobowiązany do skorzystania ze wzoru.
5. Termin na odstąpienie od Umowy uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane.
6. Odstąpienie od Umowy oznacza, że traktuje się ją jako niezawartą.
7. Odstąpienie przez Klienta od Regulaminu Aplikacji Mobilnej oznacza jednoczesne odstąpienie od Umowy o Kartę.



## §9

### Wypowiedzenie Umowy

1. Klient może wypowiedzieć Umowę w dowolnym momencie, bez ponoszenia dodatkowych kosztów, poprzez złożenie Planet Pay oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, w następującej formie pod rygorem nieważności:
  - 1) w formie pisemnej – przysyłając oświadczenie o wypowiedzeniu na adres korespondencyjny Planet Pay: Planet Pay sp. z o.o. ul. Szosa Zambrowska 100, 18 – 400 Łomża lub na adres siedziby: ul. Jutrzenki 139; 02-231 Warszawa ; lub
  - 2) w formie dokumentowej – przysyłając oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy przez Klienta na adres e-mail Planet Pay: reklamacje.kartowe@planetpay.pl  
w sposób umożliwiający ustalenie tożsamości Klienta składającego takie oświadczenie.
2. Planet Pay przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy obowiązek taki ciąży na Planet Pay na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
3. Wypowiedzenie przez Klienta warunków Regulaminu Aplikacji Mobilnej oznacza jednocześnie wypowiedzenie Umowy o Kartę.

## §10

### Zmiana warunków Umowy

1. Planet Pay zawiadomi Klienta o proponowanej zmianie Umowy lub Regulaminu Karty, wskazując treść i termin wejścia w życie zmiany na co najmniej 2 miesiące przed wejściem w życie tejże zmiany. Przed dniem wejścia w życie proponowanych zmian Klientowi przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia Umowy bez ponoszenia opłat z tytułu dokonania wypowiedzenia ze skutkiem od dnia poinformowania Klienta o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym zmiany te zostałyby zastosowane. W przypadku gdy Klient zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia Umowy, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian bez ponoszenia opłat. Jeżeli przed datą wejścia w życie proponowanej zmiany Klient nie zgłosi sprzeciwu, uważa się, że zmianę zaakceptował i Umowa obowiązuje w zmienionej treści.
2. Planet Pay doręcza Klientowi zawiadomienie o zakresie proponowanych zmian na adres e-mail wskazany przez Klienta w Aplikacji Mobilnej.
3. Planet Pay przysługuje uprawnienie do zmiany Umowy i Regulaminu Karty w przypadku:
  - 1) zmiany przepisów prawa regulujących Usługi Płatnicze oferowane przez Planet Pay w ramach Umowy, w zakresie w jakim mają one wpływ na te Usługi Płatnicze;
  - 2) wprowadzenia nowych lub zmiany w obowiązujących rekomendacjach organów władzy publicznej, w tym organów nadzoru lub zmiany w interpretacji lub stosowaniu przepisów w wyniku orzeczeń wydanych przez sądy, lub organy administracyjne: Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Komisję Nadzoru Finansowego, Rzecznika Finansowego, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w zakresie, w jakim wpływają na postanowienia Umowy;
  - 3) zmiany regulacji organizacji płatniczych w zakresie, w jakim wpływają na postanowienia Umowy;
  - 4) wycofania Usługi Płatniczej, do której mają zastosowanie postanowienia Umowy;
  - 5) wprowadzenia przez Planet Pay zmian do oferowanych na mocy Umowy Usług Płatniczych, mających na celu rozszerzenie dostępnych funkcjonalności, poprawę bezpieczeństwa lub wygody Klienta, o ile nie będzie to naruszało interesów Klienta.

## §11



## Skutki wypowiedzenia, odstąpienia od Umowy oraz upływu ważności Karty dla środków przekazanych Posiadaczowi Karty na mocy Regulaminu Promocji Samsung

1. W razie rozwiązania Umowy, Rachunek Karty jest zamykany, a ewentualnie pozostałe na Rachunku Karty środki są utrzymywane na rachunku technicznym prowadzonym przez Planet Pay (nie będącym Rachunkiem Karty).
2. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy (w trybie wskazanym w § 8) lub jej wypowiedzenia (w trybie wskazanym w § 9 lub § 10), lub upływu terminu ważności Karty, Planet Pay przekazuje Klientowi środki pozostałe na Karcie na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w Aplikacji Mobilnej.
3. W celu wypłaty, o której mowa w punkcie poprzedzającym, Klient powinien podać w Aplikacji Mobilnej swój aktualny numer rachunku bankowego (po udostępnieniu takiej funkcjonalności przez Planet Pay w Aplikacji Mobilnej, tj. w ciągu 10 miesięcy od zawarcia Umowy o Kartę, w Aplikacji Samsung Zwrot na Kartę pojawi się w menu opcja podania przez Klienta rachunku bankowego). Wypłata jest realizowana przez Planet Pay w terminie 14 dni licząc od upływu roku od dnia zawarcia Umowy.

### § 12 Reklamacje

1. Klient jest uprawniony do skierowania reklamacji na usługi świadczone przez Planet Pay.
2. Klient może złożyć reklamacje dotyczące świadczonych przez Planet Pay na mocy Umowy usług płatniczych:
  - 1) w formie pisemnej – osobiście na formularzu w siedzibie Planet Pay lub przesyłką pocztową na adres siedziby Planet Pay albo na adres Zespołu Obsługi Reklamacji, ul. Szosa Zambrowska 100, 18-400 Łomża;
  - 2) ustnie - telefonicznie u konsultanta Infolinii (opłata według cennika operatora) lub osobiście do protokołu w siedzibie Planet Pay;
  - 3) w formie elektronicznej - na adres poczty elektronicznej Planet Pay: [reklamacje.kartowe@planetpay.pl](mailto:reklamacje.kartowe@planetpay.pl);
3. Rekomenduje się, aby Klient zawarł w reklamacji następujące informacje:
  - 1) dane identyfikacyjne i kontaktowe Klienta;
  - 2) opis zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Planet Pay;
  - 3) żądania lub oczekiwania odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji.
4. Celem przyśpieszenia rozpatrzenia reklamacji Klient powinien przekazać Planet Pay stosowne dokumenty w postaci kopii ewentualnych rachunków, potwierdzeń Transakcji lub inne dokumenty związane z Transakcją i wykazujące zasadność reklamacji, a w szczególności:
  - 1) w przypadku Transakcji internetowych dotyczących rezerwacji lub transakcji pocztowych lub telefonicznych - kod rezerwacji, a przypadku anulowania – kod anulowania rezerwacji;
  - 2) w przypadku wystąpienia trudności podczas zapłaty Kartą - dokument potwierdzający płatność w innej formie;
  - 3) w przypadku reklamacji Transakcji zrealizowanych przy użyciu Karty zastrzeżonej lub przez osoby nieuprawnione (np. w sytuacji kradzieży lub zgubienia) rekomendowane jest zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa organom ścigania oraz dołączenia go do składanej reklamacji.
5. Planet Pay udziela odpowiedzi na złożoną reklamację zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, nie później niż w terminie 15 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, Planet Pay wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności do ustalenia oraz określa



przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 Dni Roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania powyższych terminów wystarczające jest wysłanie odpowiedzi przed ich upływem, a w przypadku odpowiedzi udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego.

6. Na wniosek Klienta Planet Pay przekazuje Klientowi potwierdzenie złożenia reklamacji.
7. Odpowiedzi udziela się w postaci papierowej lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.
8. Wszelkie ewentualne spory powstałe pomiędzy Klientem i Planet Pay dotyczące wykonywania Transakcji przy użyciu Karty, w szczególności wynikające z negatywnego rozpatrzenia reklamacji, stosownie do art. 35 Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, mogą zostać na wniosek Klienta rozwiązane na drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów. Organem właściwym do pozasądowego rozwiązywania sporów jest Rzecznik Finansowy. Dane kontaktowe Rzecznika Finansowego oraz szczegółowe informacje na temat zasad i procedury pozasądowego rozwiązywania sporów przez Rzecznika Finansowego można znaleźć na oficjalnej stronie internetowej Rzecznika Finansowego, która jest dostępna pod adresem: <https://rf.gov.pl/>.
9. W celu rozwiązania powstałego sporu pomiędzy Klientem a Planet Pay Klient może również skorzystać z utworzonej przez Komisję Europejską „Europejskiej platformy internetowego rozstrzygania sporów” („Platforma ODR”). Platforma ODR to interaktywna strona internetowa umożliwiająca internetowe pozasądowe rozwiązywanie sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych przez konsumentów mieszkających w Unii Europejskiej i przedsiębiorców z siedzibą w Unii Europejskiej. Platforma ODR jest dostępna pod adresem <http://ec.europa.eu/odr/>.
10. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji Planet Pay jest zobowiązany niezwłocznie, nie później jednak niż do końca Dnia Roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej Transakcji, którą został obciążony Rachunek Karty lub po dniu otrzymania zgłoszenia, dokonać na rzecz Klienta zwrotu kwoty nieautoryzowanej Transakcji, z wyjątkiem przypadku, gdy Planet Pay ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw. W takim przypadku Planet Pay przywraca obciążony Rachunek Karty do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza. Data waluty w odniesieniu do uznania Rachunku Karty jest nie późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
11. Klient może również wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

## § 13

### Postanowienia końcowe

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony, do upływu terminu ważności Karty.
2. Umowa wchodzi w życie z dniem otrzymania przez Klienta od Planet Pay oświadczenia o zawarciu Umowy. Oświadczenie jest składane w Aplikacji Mobilnej.
3. W związku z wykonywaniem obowiązków wynikających z ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu i w trosce o bezpieczeństwo środków zgromadzonych w ramach Karty Samsung Planet Pay realizuje obowiązki wynikające z ww. ustawy, w szczególności w sytuacjach prawem przewidzianych składa zawiadomienia, o których mowa w art. 74 ust. 1, art. 86 ust. 1, art. 89 ust. 1 i art. 90 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
4. Umowa podlega prawu polskiemu i obowiązuje dla niej język polski. W wykonaniu Umowy Strony będą porozumiewać się w języku polskim.
5. **Załącznik nr 5 do Umowy** zawiera zestawienie użytych w umowie pojęć i nazw handlowych usług Planet Pay z poręciami zawartymi w wykazie usług reprezentatywnych.





6. Klient może skontaktować się z Planet Pay:
  - 1) Telefonicznie: +48 86 216 13 68;
  - 2) E-Mailowo: karty@planetpay.pl
  - 3) Korespondencyjnie, pod adresem: ul. Szosa Zambrowska 100, 18 – 400 Łomża lub ul. Jutrzenki 139, 02 – 231 Warszawa.
7. W razie zmiany numeru telefonu, Klient powinien go zaktualizować używając Aplikacji Mobilnej.
8. Umowa ulega rozwiązaniu w razie śmierci Klienta albo utraty przez niego pełnej zdolności do czynności prawnych.
9. Planet Pay informuje, że:
  - 1) działalność Planet Pay podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie;
  - 2) Planet Pay jest wpisana do rejestru dostawców i wydawców pieniądza elektronicznego prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP31/2015 w charakterze Krajowej Instytucji Płatniczej;
  - 3) Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego z siedzibą w Warszawie;
  - 4) organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie.
10. Lista Załączników:
  - 1) **Załącznik nr 1 do Umowy** - Regulamin Wydawania i Obsługi Kart;
  - 2) **Załącznik nr 2 do Umowy** – Tabela opłat i prowizji;
  - 3) **Załącznik nr 3 do Umowy** - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy;
  - 4) **Załącznik nr 4 do Umowy** – Informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych Klienta/Posiadacza karty;
  - 5) **Załącznik nr 5 do Umowy** – Słownik usług reprezentatywnych.