

§ 1
Uregulowania wstępne.

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie.
 - a) **Drobne rachunki** – rachunki dotyczące zakupu usług, zapłaty za media oraz raty kredytów lub pożyczek itp. spłacanych tylko przez osoby fizyczne realizowane na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
Z listy Drobnych rachunków wyklucza się:
 - i. opłaty podatkowe, lub należności publiczno-prawne, które z mocy prawa należą się odpowiednim organom państwowym lub samorządowym,
 - ii. opłaty składek z tytułu wszelkich rodzajów ubezpieczeń społecznych, majątkowych lub osobowych (np. składki ZUS, OC, AC).
 - b) **Usługodawca** - podmiot świadczący usługę pośrednictwa pieniężnego. Podmiotem tym jest firma Żabka Polska S.A., z siedzibą w Poznaniu, wpisana do Rejestru przedsiębiorców pod numerem 00000284671, NIP: 522-28-56-916, Regon 141018999. Dane adresowe Usługodawcy: Żabka Polska S.A., ul. Ogrodowa 12, 61-821 Poznań. Strona internetowa www.zabka.com.pl. Firma Żabka Polska S.A. jest właścicielem ogólnopolskiej sieci sklepów „Żabka”.
 - c) **Usługa pośrednictwa pieniężnego (Transakcja)** – usługa polegająca na przyjęciu od zarejestrowanego Klienta wpłat do przedłożonych przez niego Drobnych Rachunków, które następnie są przekazywane na wskazane konta bankowe na Drobnych Rachunkach. Usługa jest sklasyfikowana w grupie PKWiU 65.12.10-00.90 – „usługi pośrednictwa pieniężnego pozostałe, gdzie indziej niesklasyfikowane (niewymienione)”. Usługa nie jest zastrzeżona dla podmiotów działających zgodnie z uregulowaniami Prawa bankowego.
 - d) **Klient** – osoba fizyczna przedkładająca w sklepie sieci „Żabka” Drobne rachunki do zapłaty i opłacająca je wraz z należną prowizją.
 - e) **Ajent** - podmiot pośredniczący w realizacji usługi pośrednictwa pieniężnego pomiędzy Klientem a Usługodawcą. Ajent jest podmiotem gospodarczym działającym we własnym imieniu i na własny rachunek gospodarczy, który prowadzi sklep sieci „Żabka” na podstawie zawartej Umowy Współpracy z Firmą Żabka Polska S.A. Przy pośrednictwie w realizacji usługi pośrednictwa pieniężnego Ajent korzysta z zatrudnionych przez niego osób.
 - f) **Zarejestrowany Klient** – osoba fizyczna, posiadająca aktywną Kartę Identyfikacji Klienta, wydaną wcześniej na podstawie złożonego przez tą osobę formularza zgłoszeniowego Klienta.
Przy rejestrowaniu Klienta (pobieraniu danych osobowych) na formularzu zgłoszenia znajduje się:
 - i) informacja o nazwie i siedzibie Usługodawcy, celu zbierania i przetwarzania danych osobowych oraz o odbiorcach danych osobowych Klienta;
 - ii) zapewnienie o dostępności do swojej części bazy danych dla zarejestrowanych Klientów i możliwości ich aktualizacji;
 - iii) wskazanie, że dane są udostępniane na zasadzie dobrowolności przez zarejestrowanego Klienta, i że dane te podlegają przetwarzaniu w celu realizacji umowy;
 - iv) wskazanie o wyrażeniu zgody na zbieranie i przetwarzanie tych danych w celu wykonania umowy lub w celach marketingowych.Bazą zarejestrowanych Klientów zarządza Usługodawca.
 - g) **Karta Identyfikacji Klienta (KIK)** - karta wydawana przez Usługodawcę, Klientom, która służy do ich identyfikacji przy świadczeniu usługi pośrednictwa pieniężnego. Do czasu zarejestrowania Karta Identyfikacji Klienta jest nieaktywna. Po zarejestrowaniu Karta Identyfikacji Klienta jest aktywna. Karta Identyfikacji Klienta jest własnością Firmy Żabka Polska S.A. Karta Identyfikacji Klienta nie jest żadną kartą płatniczą, kredytową, bankomatową oraz nie zastępuje żadnej innej formy płatności itp.
 - h) **Połączenie on-line** – połączenie pomiędzy sklepem sieci „Żabka” a Usługodawcą dokonane przy pomocy urządzeń teleinformatycznych, podczas którego dokonywana jest wymiana danych koniecznych do zarejestrowania i dalszego zrealizowania Usługi pośrednictwa pieniężnego.
 - i) **Potwierdzenie zapłaty**– wydruk potwierdzenia przyjęcia do realizacji Transakcji.
 - j) **Oznaczony sklep sieci „Żabka”** – oznaczony sklep sieci „Żabka” z logo „Zielone okienko”, w którym świadczona jest usługa pośrednictwa pieniężnego „Drobne rachunki w Żabce”.
 - k) **Generali** – Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 15.

§ 2
Zarejestrowanie, zmiana danych, utrata KIK i wyrejestrowanie Klienta.

1. Warunkiem przyjęcia wpłaty dla Drobnych rachunków jest wcześniejsza rejestracja Klienta.
2. Rejestracja następuje na podstawie przedłożonego w sklepie „Żabka” przez Klienta prawidłowo i czytelnie wypełnionego formularza zgłoszeniowego Klienta.
3. Wzór formularza zgłoszeniowego Klienta przedstawiony jest szczegółowo w Załączniku do niniejszego Regulaminu. Niniejszy formularz może zostać także złożony jako formularz zmiany danych Klienta.
4. Po przedłożeniu prawidłowo wypełnionego formularza, Ajent wydaje Klientowi nieaktywną Kartę Identyfikacji Klienta.
5. Ajent ma prawo poprosić Klienta o ponowne wypełnienie nieprawidłowo lub nieczytelnie wypisanego formularza zgłoszenia lub odmówić przyjęcia tak wypełnionego formularza.
6. Rejestracji Klienta dokonuje Ajent niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu przyjęcia danych Klienta w sklepie sieci „Żabka”. Karta Identyfikacji Klienta jest aktywna po zarejestrowaniu.
7. W przypadku zmiany danych Klient zobowiązany jest do złożenia prawidłowo i czytelnie wypełnionego formularza z nowymi danymi w sklepie „Żabka”, podając numer Karty Identyfikacji Klienta. Zmiany danych Ajent dokonuje niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu złożenia formularza przez Klienta.
8. Ajent ma prawo poprosić Klienta o ponowne wypełnienie nieprawidłowo lub nieczytelnie wypisanego formularza zmiany danych Klienta lub odmówić przyjęcia tak wypełnionego formularza.
9. W przypadku zagubienia, zniszczenia lub kradzieży KIK, Klient zgłasza się do oznaczonego sklepu sieci „Żabka” w celu wydania nowej Karty Identyfikacji Klienta. W tej sytuacji Klient informuje Ajenta o fakcie zagubienia, zniszczenia lub kradzieży KIK i przedkłada prawidłowo, czytelnie nowo wypełniony formularz zgłoszeniowy. Następnie Ajent wyszukuje po numerze PESEL dane Klienta i przypisuje w miejsce numeru utraconej KIK nowy numer Karty Identyfikacji Klienta (zamiana numeru KIK) i wydaje nową aktywną Kartę Klientowi. Dodatkowo, na złożonym przez Klienta formularzu, Ajent umieszcza (nakleja) numer nowo wydanej KIK. Z chwilą zamiany numeru KIK, numer utraconej Karty Identyfikacji Klienta traci ważność.
10. W przypadku, gdy Klient chce dokonać wyrejestrowania, zobowiązany jest do przesłania listem poleconym, na adres Usługodawcy, podpisanego przez niego oświadczenia o wyrejestrowaniu wraz z załączoną jego Kartą Identyfikacji Klienta.
11. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowe i czytelne wypełnienie danych na formularzu.

§ 3
Zasady przyjmowania i realizacji usługi pośrednictwa pieniężnego „Drobne rachunki w Żabce”.

1. Przyjmowanie **Drobnych rachunków** jest prowadzone w godzinach otwarcia oznaczonego sklepu sieci „Żabka”.
2. Przed złożeniem do zapłaty Drobnych Rachunków, Zarejestrowany Klient zobowiązany jest przedłożyć w każdym oznaczonym sklepie sieci „Żabka” aktywną Kartę Identyfikacji Klienta. W przypadku braku KIK, Klient może podać swój numer PESEL lub NIP.
3. Po odczytaniu karty i nawiązaniu połączenia on-line, Ajent przyjmuje od Klienta Drobne Rachunki, wprowadzając wymagane dane takie jak: numer faktury (dokumentu) jako tytuł płatności, kwotę, nazwę i adres beneficjenta wpłaty i numer konta bankowego, na które mają być przekazane środki pieniężne.
4. Po wprowadzeniu i zaakceptowaniu danych, Ajent pobiera wpłatę od Klienta wraz z należną prowizją, a następuje poświadczka Klientowi przyjęcie Transakcji do realizacji poprzez wydanie Potwierdzenia zapłaty. Wydruk Potwierdzenia zapłaty nie wymaga podpisu i/lub pieczętki ze strony Ajenta.
5. Na Potwierdzeniu zapłaty dla Klienta wymienione są dane wprowadzone z Drobnych Rachunków, wskazane w pkt.3. § 3 niniejszego Regulaminu. Dodatkowo na Potwierdzeniu zapłaty wskazany jest numer Transakcji oraz informacja o dacie i godzinie przyjęcia Drobnych rachunków do realizacji.
6. Wydany wydruk Potwierdzenia zapłaty Klient winien zachować na wypadek reklamacji Transakcji.
7. Przyjęta Transakcja jest realizowana przez Usługodawcę w ciągu 3 dni roboczych licząc od dnia, w którym dokonano płatności w sklepie sieci „Żabka”. Informacja o terminie płatności jest również wskazana na Potwierdzeniu zapłaty.
8. Ajent jest zobowiązany odmówić przyjęcia Drobnych rachunków do wpłaty lub zamknięcia realizacji Transakcji w przypadku, gdy:

- a) nie zostało nawiązane połączenie on-line z Usługodawcą lub podczas przyjmowania Drobnych rachunków lub akceptacji Transakcji zostało przerwane połączenie on-line;
 - b) przedkładane Drobne rachunki uniemożliwiają ich odczytanie lub wprowadzenie z nich danych potrzebnych do przyjęcia Transakcji;
 - c) gdy Klient będzie dokonywał płatności pieniędzmi, co do których istnieje podejrzenie, że są fałszywe.
9. Klient ma prawo zrezygnować z opłacenia Drobnych rachunków do czasu, aż Agent zainkasuje od niego środki pieniężne przed wydaniem Potwierdzenia zapłaty.
 10. Po otrzymaniu przez Agentów środków pieniężnych na opłacenie Drobnych rachunków i prowizji oraz po wydaniu Klientowi Potwierdzenia zapłaty odpowiedzialność wobec Klienta za opłacenie Drobnych rachunków ponosi Usługodawca.
 11. W przypadku, gdy nie może zostać dokonane przez Usługodawcę opłacenie Drobnych rachunków Klienta, Usługodawca kontaktuje się z Klientem pisemnie lub telefonicznie i informuje o powodach nie dokonania realizacji płatności, przekazując Klientowi przy pomocy przekazu pieniężnego przyjęte wcześniej środki pieniężne do realizacji wraz z pobraną prowizją.

§ 4

Ubezpieczenie Transakcji

1. Każda Transakcja realizowana w ramach Drobnych rachunków jest ubezpieczona przez Usługodawcę w Generali.
2. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje roszczenia Klientów zgłaszane do Usługodawcy wynikające z niewykonania bądź nienależytego wykonania przez niego Transakcji.
3. Roszczenie do Generali może zostać zgłoszone, jeżeli:
 - a) upłynęło 30 dni od dnia wpłynięcia reklamacji do Usługodawcy,
 - b) z rozpatrzenia reklamacji Klienta wynika, że należy się jemu zwrot środków pieniężnych i nie zostały one przez Usługodawcę wypłacone.
4. Warunki ubezpieczenia uregulowane są w ogólnych warunkach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej Generali z 17 grudnia 2003 r., które dostępne są do wglądu w siedzibie Usługodawcy lub w siedzibie Generali.

§ 5

Obsługa Klienta.

1. Obsługą Klienta w sklepie sieci „Żabka” zajmuje się Agent i osoby przez niego upoważnione.
2. Agent jest zobowiązany do udzielania wszelkich informacji wskazanych w niniejszym Regulaminie.
3. Każdy Klient ma prawo skontaktować się z Usługodawcą telefonicznie w celu uzyskania niezbędnych informacji związanych ze świadczoną usługą pośrednictwa pieniężnego „Drobne rachunki w Żabce”.
4. Kontakt telefoniczny z Usługodawcą w godzinach od 8:00 – do 16:00 na numer (061) **8563-857**, w dniach od poniedziałku – do piątku, za wyjątkiem świąt i dni wolnych od pracy.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do nie udzielania informacji telefonicznie o terminie realizacji Transakcji przez Usługodawcę.
6. Każdy Klient ma prawo do uzyskania informacji o terminie realizacji Transakcji przez Usługodawcę, po wcześniejszym przesłaniu na piśmie stosowanej prośby. Odpowiedź kierowana jest e-mail’em lub listem na adres wskazany w bazie danych Klientów zarejestrowanych.

§ 6

Reklamacje.

1. Każdy Zarejestrowany Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą potwierdzenia wykonania Usługi pośrednictwa pieniężnego.
2. Klient składa reklamację do Usługodawcy:
 - a) pisemnie na adres: Żabka Polska S.A., ul. Ogrodowa 12, 61-821 Poznań;
 - b) faksem na numer (061) **8563-821**;
 - c) e-mail’owo na adres rachunki@zabka.pl;
 - d) telefonicznie w godzinach od 8:00 – do 16:00 na numer (061) **8563-857**, w dniach od poniedziałku – do piątku, za wyjątkiem świąt i dni wolnych od pracy.
3. Przy złożeniu reklamacji Klient zobowiązany jest podać wszelkie informacje identyfikujące daną Usługę pośrednictwa pieniężnego, a wymienione na Potwierdzeniu zapłaty tj.: numer faktury (dokumentu), tytuł płatności, kwotę, nazwę beneficjenta wpłaty i numer konta bankowego oraz numer Transakcji. W dalszej treści zgłoszenia Klient opisuje powód reklamacji. Do korespondencji Klient może dołączyć dodatkowe materiały uzasadniające reklamację itp. wezwania do zapłaty ze strony beneficjenta wpłaty itp.
4. Usługodawca jest zobowiązany do przyjęcia i zarejestrowania reklamacji Klienta.
5. Reklamacja jest rozpatrywana w najszybszym możliwym terminie koniecznym do podjęcia prawidłowej decyzji, ale nie dłuższym niż 30 dni, od dnia jej wpłynięcia do Usługodawcy. Z ważnych powodów termin może być wydłużony o kolejne 30 dni.
6. Reklamacja może być pozytywnie lub negatywnie rozpatrzona. O każdej decyzji Klient jest informowany pisemnie listem poleconym kierowanym na adres wskazany w bazie danych Klientów zarejestrowanych. W przypadku nie odebrania przez Klienta w terminie korespondencji, nie jest ona ponownie kierowana do Niego.
7. Jeżeli z rozpatrzenia reklamacji wynika, że należy się zwrot środków pieniężnych, kierowane są one do Klienta drogą przekazu pocztowego na adres wskazany w Formularzu zgłoszenia Klienta. Zwrot środków pieniężnych obejmuje wartość pobranej prowizji, od Transakcji podlegającej reklamacji.
8. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, Klient ma prawo się odwołać od decyzji wskazując (przedkładając) obowiązkowo dodatkowe informacje, które mogą zmienić wcześniej negatywną decyzję. Przy składaniu odwołania Klient postępuje jak w punktach 2 i 3 § 6 wskazując wraz z uzasadnieniem odwołania, do której negatywnej decyzji dokonuje odwołania. Dalszy proces rozpatrywania odwołania przebiega według zasad stosowanych jak dla reklamacji (pkt. 5-8 § 6).
9. Ewentualne spory sądowe są rozstrzygalne we właściwym sądzie dla siedziby Żabka Polska S.A.

§ 7

Postanowienia końcowe.

1. Regulamin świadczenia usługi pośrednictwa pieniężnego „Drobne rachunki w Żabce” wchodzi w życie od dnia 05.12.2005 r.
2. Regulamin dostępny jest w każdym z tych sklepów sieci „Żabka”, który może przyjmować płatności w ramach Drobnych Rachunków. O tym, czy dany Agent może przyjmować płatności w ramach Drobnych rachunków decydują wewnętrzne uregulowania pomiędzy Usługodawcą a Agentem.
3. Regulamin dostępny jest również w siedzibie Firmy Żabka Polska S.A., jak i na stronach internetowych www.zabka.com.pl.