

## Formularz Reklamacji dla Oplatomatu

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA DRUKOWANYMI LITERAMI I JEGO PODPISANIE

**Imię i nazwisko** (zgłaszającego Reklamację)

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

**Adres korespondencyjny** (na który ma być wysłana odpowiedź na Reklamację (ulica, nr domu/mieszkania, kod pocztowy, miejscowość/poczta)

**Telefon kontaktowy**

**Adres e-mail** (Podanie przez Państwa adresu e-mail jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na dostarczenie pocztą elektroniczną odpowiedzi na Reklamację)

**Nazwa i adres punktu** (w którym zainstalowany jest Oplatomat)

**Dane identyfikujące płatność / e-znak:**

NR IdLt / SPId*		Data i godzina płatności*:	
NR IdPt:		Kwota*:	

\*pole obowiązkowe

**Sposób płatności:**

- gotówka  
 karta\*\*

\*\*w przypadku realizacji transakcji kartowych, zwrot wykonywany jest na kartę

**Opis przedmiotu reklamacji (prosimy zaznaczyć właściwe):**

- Oplatomat zatrzymał częściowo lub całkowicie gotówkę (**bez realizacji transakcji**)  
 Oplatomat nie wydał reszty lub wydał nieprawidłową kwotę (**transakcja zrealizowana**)  
 Wystąpił problem podczas pobierania znaków opłaty sądowej (e-znak)  
 Anulowanie niewykorzystanego e-znaku (części lub całości)

- Oplatomat nie wydrukował e-znaku
- Brak papieru/zacięcie papieru
- Oplatomat nie wydrukował potwierdzenia zapłaty
- Oplatomat podwójnie pobrał zapłatę
- Błędnie zrealizowana wpłata
- Błędnie wybrana usługa w Oplatomacie (**transakcja zrealizowana**)

Inne (podać)

**Proszę o zwrot wpłaty na poniższe dane\*\*\***

\*\*\*Uzupełnić w przypadku płatności gotówką

**Imię i nazwisko**

**Adres korespondencyjny**

**Nazwa Banku**

**Numer konta w formacie NRB:**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

.....  
**Data i podpis Klienta zgłaszającego Reklamację**

Prosimy o dostarczenie formularza oraz oryginału potwierdzenia transakcji:

1) pocztą elektroniczną na adres [support@billbird.pl](mailto: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. 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. Termin rozpatrzenia Reklamacji ma swój bieg według zasady opisanej powyżej.

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](http://www.billbird.pl)

## INFORMACJA O ADMINISTRATORZE DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Danych Osobowych udostępnionych w formularzu reklamacyjnym jest BillBird SA z siedzibą w Krakowie ul. Wielicka 28b budynek C, 30-552 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000038732 Sądu Rejonowego dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 676165116.

Dane osobowe są zbierane i przetwarzane zgodnie z przepisami prawa, w tym 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”)

## KONTAKT

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

Możesz kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych, kierując maila pod adres: [dane.osobowe@billbird.pl](mailto:dane.osobowe@billbird.pl).

## CEL I PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA DANYCH

Dane przetwarzamy na podstawie:

- art. 6 ust. 1c) RODO – tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze wynikającego z przepisów prawa, m. in. Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Ustawy o usługach płatniczych,
- art. 6 ust. 1f) RODO – tj. realizacji uzasadnionego interesu administratora, m. in. zapewnienia pełnej obsługi, w tym rozwiązywania problemów technicznych i organizacyjnych, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami, statystycznym.

## INFORMACJA O ODBIORCACH DANYCH OSOBOWYCH

Odbiorcami danych osobowych w procesie reklamacji mogą być podmioty, którym Administrator powierzył przetwarzanie danych osobowych, podmioty powiązane kapitałowo lub osobowo z Administratorem oraz następcy prawni Administratora, a także podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa, w tym organy państwowe.

## OKRES PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Dane będą przetwarzane przez okres trwania procesu reklamacji, a po jego zakończeniu, tak długo jak wynika to z odpowiednich przepisów

Prawa.

## PRZYSŁUGUJĄCE PRAWA

- prawo do otrzymania informacji o przetwarzanych danych osobowych, dostępu do nich i uzyskania ich kopii;
- prawo do żądania sprostowania danych osobowych, które są nieprawdziwe;
- prawo do żądania usunięcia danych np. jeżeli nie są one już niezbędne do celów, w których zostały zebrane;
- prawo do żądania ograniczenia przetwarzania np. w przypadku zakwestionowania prawidłowości danych,
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec danych przetwarzanych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, czyli do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## DOBROWOLNOŚĆ PODANIA DANYCH

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

Dane osobowe nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania. Nie zamierzamy również przekazywać danych osobowych do państwa spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.