

## UMOWA RAMOWA BIURA USŁUG PŁATNICZYCH

### A. Postanowienia ogólne:

§1. *Umowa ramowa* określa warunki i zasady świadczenia usług płatniczych przez DOLSAT i stanowi integralną część umowy zawartej pomiędzy DOLSAT Sp. z o.o. z siedzibą Bełchatowie przy ul. Wojska Polskiego 23C zwanej dalej *biurem* a klientem zlecającym realizację usługi finansowej – zwanym dalej *płatnikiem*.

§2. Ilekroć w umowa ramowej jest mowa o:

1. *biurze* – należy przez to rozumieć biuro usług płatniczych prowadzone przez firmę DOLSAT Sp. z o.o. z siedzibą Bełchatowie przy ul. Wojska Polskiego 23C, REGON 100089445, NIP 769 207 34 08, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla Łodzi – Śródmieścia, XX Wydział Gospodarczy KRS ul. Pomorska 37, 90-928 Łódź, pod numerem KRS 0000240925; kapitał zakładowy: 746 200,00 zł.
2. *dzień roboczy* – należy przez to rozumieć czas pracy *biura*: w poniedziałki, środy, piątki w godzinach od 8:00 do 15:00 oraz we wtorki i czwartki od 10:00 do 17:30, z zastrzeżeniem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy.
3. *odbiorcy* – należy przez to rozumieć osoby, firmy i instytucje, na rzecz których następują płatności,
4. *płatniku* – należy przez to rozumieć osoby, firmy i instytucje korzystające z usług *biura* zlecającą przeprowadzenie transakcji płatniczej na rzecz odbiorcy,
5. *transakcji płatniczej* – należy przez to rozumieć zainicjowaną przez *płatnika* wpłatę środków pieniężnych w *biurze*.
6. *umowie ramowej* – należy przez to rozumieć regulamin *biura* szczegółowo opisujący zasady współpracy pomiędzy *biurem* a *płatnikiem*
7. *zleceniu płatniczym* – oświadczenie płatnika skierowane do *biura* zawierające polecenie wykonania transakcji płatniczej.

### B. Informacje o biurze usług płatniczych:

Nazwa firmy **DOLSAT Sp. z o.o.**

NIP 769 207 34 08, REGON 100089445

Siedziba firmy: 97-400 Bełchatów; ul. Wojska Polskiego 23C

Adres głównego miejsca wykonywania działalności: 97-400 Bełchatów; ul. Wojska Polskiego 23C

Telefon kontaktowy 44 712 00 00; 44 632 73 54, E-mail: [biuro@dolsat.pl](mailto:biuro@dolsat.pl)

Strona internetowa: [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl)

### C. Nadzór na biurem usług płatniczych:

§1. Nadzór na *biurem* sprawuje Urząd Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą ul. Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, tel. (22) 262 50 00, faks. (22) 262 51 11, [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

§2. *Biuro* DOLSAT sp. z o.o. zostało wpisane w dniu 27-08-2014 r. do rejestru biur usług płatniczych prowadzonego przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego pod numerem BP1577/2014

§3. Rejestr biur usług płatniczych prowadzony przez UKNF dostępny jest publicznie na stronie internetowej: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)

#### **D. Zawarcie umowy ramowej i korzystanie z usług płatniczych:**

§1. *Biuro* świadczy usługi płatnicze w zakresie realizacji *zleceń płatniczych*:

- na wskazany przez *odbiorcę* - wystawcę faktur rachunek bankowy w banku zlokalizowanym na terytorium Polski.
- na wskazany przez *płatnika* rachunek bankowy w banku zlokalizowanym na terytorium Polski.
- na wskazany przez *płatnika* rachunek w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych z tytułu składek społecznych, zdrowotnych, FGŚP i FP oraz FEP.
- na wskazany przez *płatnika* rachunek w Urzędzie Skarbowym, Izbie Skarbowej lub Izbie Celnej z tytułu należności podatkowych.

§2. *Biuro* przyjmuje od *płatnika* zlecenie płatnicze na rzecz osób fizycznych i prawnych na podstawie papierowego dowodu wpłaty, wypełnionego odręcznie lub w inny sposób, zawierającego wszystkie niezbędne dane do prawidłowego wykonania zlecenia, m.in.

- dane odbiorcy,
- jego numer konta,
- kwotę *zlecenia płatniczego*,
- tytuł *zlecenia płatniczego*,
- dane *płatnika*,

lub na podstawie zlecenia złożonego ustnie zawierającego te dane potwierdzonego przez *biuro* wydrukiem opatrzonym stemplem z datą.

§3. Wzór prawidłowego i czytelnego wypełnienia druku służącego do złożenia zlecenia płatniczego przedstawiony został na ilustracji 1 stanowiącej integralną część niniejszej *umowy ramowej*.

§4. *Płatnik* zlecając transakcję płatniczą w siedzibie *biura* zawiera umowę z *biurem*, w myśl której *biuro* zwalnia *płatnika* z obowiązku konkretnego świadczenia wobec *odbiorcy* za opłatą prowizji, zgodnie z przepisami ustaw dotyczących wykonywania *zleceń płatniczych* oraz obowiązującym cennikiem dostępnym w siedzibie *biura*.

§5. *Biuro* przyjmuje od *płatnika* zlecenie płatnicze dotyczące należności podatkowych oraz składek na ubezpieczenie społeczne, zdrowotne, FGŚP i FP oraz FEP na sformalizowanych drukach, których wzory określają odpowiednie akty prawa powszechnie obowiązującego.

§6. *Biuro* przyjmuje zlecenie płatnicze za abonament RTV zgodnie z żądaniem *płatnika*, na zasadach ogólnych, bez względu na termin wymagalności wpłaty i nie ponosi odpowiedzialności za zlecenia dokonywane przez *płatników* po terminie. *Biuro* nie nalicza odsetek za zwłokę w opłacie abonamentu RTV.

§7. Dowodem przyjęcia przez *biuro* zlecenia płatniczego jest odcisk stempla kasowego i podpis kasjera łącznie na kopii papierowego dowodu wpłaty lub wydruku potwierdzającym złożenie zlecenia ustnie.

§8. *Płatnik* może odwołać złożone przez siebie zlecenie płatnicze najpóźniej następnego dnia roboczego od momentu jego złożenia do godziny 14:00.

§9. W przypadku odwołania zlecenia płatniczego, *biuro* zwraca *płatnikowi* powierzone środki pieniężne pomniejszone o opłatę prowizyjną równą opłacie pobieranej od zrealizowanego zlecenia płatniczego.

§10. *Umowa ramowa* dostępna jest w siedzibie *biura* w Bełchatowie, ul. Wojska Polskiego 23C oraz na stronie internetowej *biura* pod adresem [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl).

§11. Na życzenie *płatnika* pracownik *biura* udostępnia kserokopię *umowy ramowej płatnikowi* lub przesyła jego kopię pocztą elektroniczną na wskazany przez *płatnika* adres email.

#### **E. Realizacja zleceń płatniczych:**

§1. *Biuro* realizuje zlecenia płatnicze przy współpracy z Bankiem Millennium S.A. oraz z wykorzystaniem rachunku bankowego o numerze:

**83 1160 2202 0000 0002 6783 6486**

§2. *Biuro* realizuje zlecenia płatnicze w terminie nie dłuższym niż dwa dni robocze po otrzymaniu zlecenia

§3. Zlecenia płatnicze złożone przez *płatnika* w biurze po godzinie 14:00 będą zrealizowane najwcześniej w następnym dniu roboczym.

§4. Niezwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego *biuro* udostępnia *płatnikowi* informację:

1. Umożliwiająca zidentyfikowanie *transakcji płatniczej* oraz informacji dotyczącej odbiorcy,
2. O kwocie *transakcji płatniczej* wyrażonej w PLN.
3. O wszelkich opłatach należnych od *płatnika* z tytułu realizacji *transakcji płatniczej*, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat
4. O dacie otrzymania zlecenia płatniczego.

§5. W przypadku, gdy *biuro* odmawia wykonania zlecenia płatniczego ze względu na niespełnienie przez *płatnika* postanowień *umowy ramowej* pomiędzy *biurem* a *płatnikiem*, *biuro* powiadamia *płatnika* w najbliższym możliwym terminie, nie później jednak niż w terminie 2 dni roboczych o:

1. O odmowie,
2. Jeżeli to możliwe o przyczynach odmowy,

3. Jeżeli to możliwe o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę – chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów.

#### **F. Opłaty z tytułu korzystania z usług płatniczych:**

§1. Biuro za przyjęcie środków od *płatnika* i wykonanie w jego imieniu *zleceń płatniczych* pobiera opłaty w wysokości:

- **3,50 zł** za przelew do kwoty 500,00 zł
- **5,00 zł** za przelew do US, ZUS, KRUS
- **0,7 %** za przelew powyżej 500,00 zł

§2. *Biuro* pobiera od *płatnika* dodatkowe opłaty za wykonanie następujących czynności:

- 1,00 zł dodatkowo do wykonanych w §1 opłat za wydruk z systemu księgującego potwierdzenia realizacji zlecenia płatniczego złożonego ustnie.
- 3,00 zł za przekazanie bankowego potwierdzenia realizacji *zlecenia płatniczego*.
- 15,00 zł za pomoc w odzyskaniu środków pieniężnych przekazanych błędnie na rachunek bankowy, jeśli błąd nastąpił z winy *płatnika*,
- 3,00 zł za odwołanie przez *płatnika* *zlecenia płatniczego*,
- 3,00 zł za przekazanie informacji na temat zwrotu z banku *odbiorcy*

§3. Przy naliczaniu dodatkowych opłat za udzielanie informacji *biuro* uwzględnia stopień pracochłonności tej usługi oraz poniesione koszty.

§4. O wszelkich opłatach związanych z realizacją *zlecenia płatniczego* pracownik *biura* informuje *płatnika* przed przyjęciem *zlecenia płatniczego* do realizacji.

#### **G. Sposoby komunikacji biura usług płatniczych z klientem:**

§1. *Biuro* i *płatnik* ustalają, że wzajemna komunikacja odbywać się będzie poprzez:

- Kontakt osobisty w siedzibie *biura*,
- Kontakt telefoniczny,
- Kontakt mailowy [ebok@dolsat.pl](mailto:ebok@dolsat.pl); [biuro@dolsat.pl](mailto:biuro@dolsat.pl)
- Kontakt poprzez stronę internetową *biura* [www.dolsat.pl](http://www.dolsat.pl);
- Kontakt z wykorzystaniem poczty tradycyjnej.

§2. O zwrocie z banku *odbiorcy*, *płatnik* powiadamiany jest bez zbędnej zwłoki korespondencyjnie, telefonicznie, korespondencją e-mail lub w każdy inny dostępny dla *biura* sposób. Koszt powiadomienia obciąża *płatnika*.

§3. Środki pieniężne z niezrealizowanego zlecenia są zwracane *płatnikowi*. Zwrot następuje do rąk własnych za pokwitowaniem w *punkcie obsługi płatnika*, na wskazane przez niego konto bankowe lub w inny uzgodniony z *płatnikiem* sposób, ewentualnie, zgodnie z żądaniem *płatnika*, ponownie transferowane. Ponowny transfer, wynikający z winy *płatnika*, obciąża *płatnika*. Opłata z tytułu ponownego transferu jest zgodna z cennikiem opłat i liczona jak za nowe *zlecenie płatnicze*.

§4. *Biuro* udziela informacji o realizacji *zleceń płatniczych* wyłącznie osobom uprawnionym:

1. na temat określonego zlecenia – osobie, która przedłoży dowód zlecenia;
2. *płatnikowi*, po okazaniu dokumentu tożsamości ze zdjęciem, na temat zleceń, których był *płatnikiem*.

§5. *Biuro* udziela informacji o statusach złożonych do realizacji *zleceń płatniczych* w każdym czasie na żądanie *płatnika* w formie ustnej lub formie wydrukowanego potwierdzenia realizacji zlecenia lub w formie bankowego potwierdzenia realizacji *zlecenia płatniczego*.

## H. Ochrona danych osobowych:

§1. Integralna część *Umowy Ramowej* stanowi **KLAUZULA INFORMACYJNA (TANIE OPŁATY) INFORMACJE DOTYCZĄCE DANYCH OSOBOWYCH**.

§2. Złożenie do realizacji *zlecenia płatniczego* na rzecz osób fizycznych i prawnych na podstawie papierowego dowodu wpłaty równoznaczne jest z wyrażeniem zgody na gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych przez *biuro* w celu realizacji warunków umowy pomiędzy *biurem* i *płatnikiem*.

### I. Ochrona powierzonych środków i odpowiedzialność biura usług płatniczych:

§1. *Biuro* ponosi pełną odpowiedzialność wobec *płatnika* za powierzone mu środki pieniężne oraz terminową realizację *zlecenia płatniczego*.

§2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania *zlecenia płatniczego* zastosowanie mają przepisy działu IX rozdz. 1 ustawy o usługach płatniczych (Dz. U. 2011 nr 199 poz. 1175) regulujące odpowiedzialność za wykonanie transakcji płatniczych.

§3. W przypadku stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania *zlecenia płatniczego* przez *biuro*, **niezwłocznie** zwraca ono *płatnikowi* za pokwitowaniem kwotę niewykonanej lub nienależycie wykonanego *zlecenia płatniczego*.

§4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania *zlecenia płatniczego* zainicjowanego przez *płatnika*, *biuro* na wniosek klienta podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia *zlecenia płatniczego* i powiadamia *płatnika* o ich wyniku.

§5. W przypadku stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania *zlecenia płatniczego* przez *biuro*, *płatnik* może domagać się opłat oraz odsetek, którymi został obciążony w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania *zlecenia płatniczego*.

§6. *Biuro* nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez *płatnika* nieprawidłowych danych na *zleceniu płatniczym* i tym samym niezrealizowaniu lub błędne zrealizowanie transakcji.

§7. *Biuro* nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn niezależnych od *Biura*, w tym w szczególności spowodowane:

- działaniem siły wyższej – obejmującym m.in. strajki, katastrofy naturalne, rozruchy, działania wojenne lub



- decyzją organów władzy publicznej lub aktem ustawowym lub wykonawczym do ustawy lub
- opóźnieniem wynikającym z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania, łączy telekomunikacyjnych, sieci telefonii komórkowych oraz opóźnień wynikłych z działania telekomunikacji lub poczty.

§8. W związku ze świadczeniem usług płatniczych biuro posiada wykupioną w AXA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. obowiązkową polisę ubezpieczeniową o numerze 01.937.065

## **J. Reklamacje i procedury rozstrzygnięcia sporów:**

§1. Reklamacje *płatnika* przyjmowane są przez *biuro* na piśmie na podstawie dowodu wpłaty i rozpatrywane są bezzwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od dnia następnego po złożeniu reklamacji.

§2. Terminy przedawnienia roszczeń *płatnika* upływa po 13 miesiącach od dnia, w którym transakcja miała być wykonana.

§3. Składając reklamację, *płatnik* zobowiązany jest podać w piśmie reklamacyjnym, wszelkie informacje identyfikujące zainicjowane *zlecenie płatnicze* przedstawiając kopię dowodu wpłaty, będącą w posiadaniu *płatnika*: nazwę i numer konta bankowego *odbiorcy*, tytuł płatności, kwotę oraz datę złożenia zlecenia w *biurze*. W dalszej treści zgłoszenia *płatnik* opisuje powód reklamacji oraz rodzaj i wysokość roszczenia. Do korespondencji *płatnik* może dołączyć dodatkowe materiały uzasadniające reklamację, np. wezwania do zapłaty ze strony *odbiorcy* wpłaty itp.

§4. *Biuro* przyjmuje i rejestruje złożoną przez *płatnika* reklamację.

§5. O sposobie rozpatrzenia reklamacji *płatnik* informowany jest pisemnie. Pismo w tej sprawie doręczane jest *płatnikowi* osobiście w siedzibie *biura* lub za pośrednictwem poczty na adres wskazany przez *płatnika* w piśmie reklamacyjnym. Koszt postępowania reklamacyjnego obciąża winnego niewykonania lub nienależytego wykonania *zlecenia płatniczego*.

§6. W przypadku niezadowolenia *płatnika* ze sposobu załatwienia jego reklamacji, może on wnieść skargę na działanie *biura* do organu sprawującego nadzór nad nim i/lub dochodzić swoich praw na drodze postępowania cywilnego przed sądem właściwym ze względu na siedzibę *biura*.

## **K. Zmiany i wypowiedzenie umowy ramowej:**

§1. *Biuro* nie ma obowiązku informowania z wyprzedzeniem *płatnika* o planowanych zmianach w *umowie ramowej*.

§2. *Biuro* każdorazowo informuje *płatnika* o zmianie w *umowie ramowej* przed złożeniem przez niego dyspozycji wykonania *zlecenia płatniczego*.

§3. *Płatnik* może wypowiedzieć *umowę ramową* w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.

## L. Postanowienia końcowe:

- §1. *Płatnik* uznaje wszystkie punkty niniejszego *umowy ramowej*.
- §2. Złożenie dyspozycji realizacji *zlecenia płatniczego* jest równoznaczne z akceptacją postanowień *umowy ramowej*.
- §2. *Umowa ramowa* obowiązuje **od dnia 01.10.2022 r.** do odwołania.