



Regulamin usługi doładowania telefonów pre-paid w ESBANKU Banku Spółdzielczym

ROZDZIAŁ I § 1

- Regulamin usługi doładowania telefonów pre-paid w ESBANKU Banku Spółdzielczym, zwany dalej „Regulaminem”, jest dokumentem regulującym zasady świadczenia usługi doładowania telefonów pre-paid GSM w ramach systemu bankowości elektronicznej ESBANK24 oraz bankowości mobilnej ESBANK24 Mobile.
- Niniejszy dokument stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. nr 144 poz. 1204 z pn. zm.).
- Podmiotem świadczącym usługi określone w Regulaminie jest ESBANK Bank Spółdzielczy z siedzibą w Radomsku /adres: 97-500 Radomsko, ul. Pułaskiego nr 11/, wpisany przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym za nr 0000145114, posiadający NIP 772-11-89-273 i REGON 000502960 zwany dalej „Bankiem”.
- Usługobiorcą jest każdy Klient Banku korzystający z usług opisanych w Regulaminie świadczonych przez Bank w ramach systemu bankowości elektronicznej ESBANK24 i ESBANK24 Mobile.
- Zawarcie umowy o świadczenie usługi doładowania telefonu pre-paid następuje z chwilą akceptacji polecenia przelewu z tytułu doładowania telefonu pre-paid i potwierdzenia zapoznania się i akceptacji niniejszego Regulaminu za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej.
- Zawieranie umów o świadczenie Usług doładowań GSM odbywa się wyłącznie za pośrednictwem bankowości elektronicznej ESBANK 24 i ESBANK24 Mobile.
- Za zakup Usługi Doładowań GSM Bank wystawia faktury VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W celu otrzymania faktury VAT Usługobiorca wypełnia pola zawierające dane dotyczące Nazwy Usługobiorcy, danych adresowych, dodatkowo w przypadku klientów instytucjonalnych numer NIP.
- Usługobiorca pobiera fakturę VAT udostępnioną przez Bank w systemie bankowości elektronicznej ESBANK24 i ESBANK24 Mobile.
- za pośrednictwem poczty, kuriera na adres Centrali Banku: ESBANK Bank Spółdzielczy, ul. Pułaskiego 11, 97-500 Radomsko
- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: esbank24@esbank.pl
- telefonicznie pod numerem telefonu 044 744 10 00 wew. 04.
- W celu rozpatrzenia reklamacji związanej z wykonaniem usługi doładowania za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej ESBANK24 lub ESBANK24 Mobile, Klient wskazuje następujące dane:
 - imię i nazwisko składającego reklamację,
 - nr rachunku bankowego,
 - nr doładowywanego telefonu,
 - operator doładowywanego telefonu,
 - kwota doładowania,
 - data i godzina dokonanej operacji,
 - przyczyna reklamacji.
- Dane te wykorzystane będą wyłącznie do celów postępowania reklamacyjnego.

§ 5

Składając za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej ESBANK24/ESBANK24 Mobile dyspozycję obciążenia rachunku kwotą doładowania, Usługobiorca zgadza się na niezwłoczne wykonanie usługi doładowania telefonu, co jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na rozpoczęcie świadczenia usługi przed terminem do odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz związanym z tym ustawowym wyłączeniem na podstawie art. 10 ust. 3 pkt 1) ustawy z dnia 02.03.2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (t.j. Dz. U. z 2012r. poz. 1225) przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia umowy.

§ 6

- Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z usługi doładowań za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej ESBANK24 i ESBANK24 Mobile:
 - dowolny komputer z portem USB działający na systemie operacyjnym z graficznym środowiskiem np. Windows, Linux, MacOS
 - smartfon lub tablet z systemem operacyjnym Android, iOS, Windows Phone lub BlackBerry OS.
 - przeglądarka internetowa obsługująca Javascript oraz połączenie szyfrowane SSL 3.0. minimum 128-bit. Zalecane przeglądarki to: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome.
- Usługobiorca ponosi we własnym zakresie koszty korzystania ze środków komunikacji elektronicznej w zakresie koniecznym do skorzystania z usługi doładowań za pośrednictwem ESBANK24 zgodnie z taryfą dostawcy Internetu, z którego Usługobiorca korzysta na podstawie odrębnej umowy.

Reklamacje § 7

- Przedmiotem reklamacji może być wykonanie przez Bank usługi niezgodnie z Regulaminem.
- Usługobiorca składa reklamacje w Banku w następującym trybie:
 - bezpośrednio w każdej placówce Banku w formie pisemnej,

§ 8

- Klienci powinni składać reklamacje niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, dotyczących usług doładowań GSM świadczonych przez Bank, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji.
- Odpowiedź na reklamację klienta ma charakter pisemny chyba, że uzgodniono z klientem inną formę udzielenia odpowiedzi.
- Odpowiedzi na reklamację Bank udziela bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
- W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 3 Bank:
 - wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
 - wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
 - wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.

§ 9

Podstawy reklamacji nie może stanowić:

- okoliczność, iż doładowanie dotyczy konta telefonu pre-paid omyłkowo wskazane przez Usługobiorcę, w szczególności konta, którym Usługobiorca nie może dysponować,
- powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych,
- inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania Bank nie odpowiada.

§ 10

- Bank jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
- W przypadku sporu z Bankiem Posiadacz rachunku może zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta (dotyczy konsumentów).
- W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Klient może:
 - skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banku Polskich (dotyczy konsumentów),
 - prawa złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

§ 11

Reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych operatora sieci, w ramach której funkcjonuje doładowywany numer telefonu, powinny być zgłaszane bezpośrednio do operatora danej sieci, który rozpoznaje je zgodnie z obowiązującym regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§ 12

Zaleca się Usługobiorcy zlecającemu doładowanie za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej ESBANK24 lub ESBANK24 Mobile zachowanie najwyższej staranności przy wpisywaniu numeru telefonu, mającego otrzymać doładowanie, w celu wyeliminowania pomyki w treści zlecenia doładowania.

Postanowienia końcowe

§ 13

1. Niniejszy Regulamin jest udostępniany Usługobiorcy przed zawarciem umowy w elektronicznym kanale dostępu, a także dostępny dla każdego Usługobiorcy pod adresem www.esbank.pl.
2. Zabrania się dostarczania przez Usługobiorcę w ramach korzystania z usługi doładowania w systemie bankowości elektronicznej ESBANK24/ESBANK24 Mobile treści o charakterze bezprawnym.

§ 14

1. Niniejszy Regulamin może ulec zmianie w przypadku zaistnienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych przyczyn:
 - 1) zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa,
 - 2) istotnych zmian w systemie teleinformatycznym Banku, wpływających na treść wykonywanej usługi,
 - 3) zmian w zakresie oferty Banku, a w szczególności rozszerzenia funkcjonalności istniejących usług lub rezygnacji z oferowania niektórych usług dostępnych w jego ofercie,
 - 4) zmian po stronie operatorów uczestniczących w wykonywaniu usługi,
 - 5) zmian technologicznych po stronie partnerów Banku.
2. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, Bank poinformuje użytkowników o dokonanej zmianie poprzez zamieszczenie ujednoliconego tekstu zmienionego Regulaminu na stronie www.esbank.pl oraz elektronicznym kanale dostępu, wraz z informacją o dokonaniu zmian. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty jego opublikowania oraz doręczenia Usługobiorcy w zmienionym brzmieniu.
3. Każdorazowe zlecenie doładowania składane za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej ESBANK24/ESBANK24 Mobile po tej dacie wymaga wyraźnej akceptacji Regulaminu w zmienionym brzmieniu. Do zleceń złożonych przed datą wejścia w życie Regulaminu w zmienionym brzmieniu zastosowanie znajduje Regulamin w brzmieniu dotychczasowym.

§ 15

Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 czerwca 2013 roku.

Załącznik nr 1

Lista operatorów

1. PTC – Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o., 02-222 Warszawa, ul. Al. Jerozolimskie 181 – TAK-Tak, HEYAH,
2. POLKOMTEL S.A., 02-001 Warszawa, Al. Jerozolimskie 81 – PLUS GSM, SAMI SWOI,
3. Polska Telefonia Komórkowa Centertel Sp. z o.o., ul. Sienkiewicka 10A, 01-230 Warszawa,- POP, ORANGE ,
4. P4 Sp. z o.o., ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa – Play,
5. Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a 03-878 Warszawa - Cyfrowy Polsat,
6. GG Network S.A., ul. Kamionkowska 45, 03-812 Warszawa – GADUAIR,
7. MNI Mobile S.A., ul. Żurawia 8, 00-503 Warszawa – Mobilking,
8. MEDIATEL S.A., Al. Jerozolimskie 65/79, 00-697 Warszawa – TELEPIN.