

Ogólne zasady wykonywania Płatności

- I. Dostawcą usługi jest Grupa „LEW” S.A. z siedzibą w Częstochowie, ul. Brzeźnicka 46B, 42-215 Częstochowa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejestrowym w Częstochowie XVII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000425958, wpisana do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP9/2013 i podlegająca nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, posiadająca strony internetowe www.lew.com.pl, www.dobrypunkt.pl, www.dobrypunktfinansowy.pl, www.minibill.pl, www.program.dobrypunkt.pl (dalej: Strony Internetowe) (dalej: Dostawca lub Spółka).
- II. Do wykonania transakcji konieczne jest przedłożenie dokumentu wpłaty zawierającego numer rachunku odbiorcy w formacie NRB, kwotę wpłaty, tytuł płatności, oznaczenie odbiorcy płatności, oznaczenie zleceniodawcy płatności, a w przypadku płatności specjalnych (ZUS, US) pozostałe atrybuty tych płatności. Dostawca może zażądać dodatkowych informacji i dokumentów dotyczących wpłacającego, odbiorcy oraz płatności.
- III. Płatności wykonywane są wyłącznie na numer rachunku zamieszczony w treści przedłożonego dokumentu wpłaty lub podany przez klienta.
- IV. Opłata za wykonanie transakcji pobierana jest zgodnie z cennikiem obowiązującym w punkcie sprzedaży.
- V. Przyjęcie transakcji do wykonania następuje po akceptacji przez klienta warunków wykonania transakcji i wpłaceniu przez niego wystarczającej kwoty gotówki na pokrycie Płatności i związanej z nią opłaty.
- VI. Transakcja jest nieodwołalna od momentu przyjęcia transakcji do wykonania.
- VII. Środki zostaną przekazane do banku odbiorcy najpóźniej w terminie do końca drugiego dnia roboczego następującego po dniu przyjęcia poprawnego polecenia Płatności.
- VIII. Dzień roboczy oznacza dzień inny niż sobota oraz inny niż dzień ustawowo wolny od pracy.
- IX. Potwierdzeniem przyjęcia transakcji do wykonania oraz podstawą do reklamacji jest paragon wydany klientowi po dokonaniu transakcji.
- X. Reklamacje usług (dalej: Reklamacja) należy składać:
 - a. pisemnie w siedzibie Spółki lub w dowolnej placówce partnerskiej Spółki – osobiście lub przesyłką pocztową;
 - b. ustnie do protokołu - osobiście w miejscach wskazanych w podpunkcie a. lub telefonicznie poprzez kontakt ze Spółką, korzystając z numeru telefonu wskazanego na Stronach Internetowych jako numeru do składania Reklamacji lub Obsługi Klienta;
 - c. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając wiadomość w sposób wskazany do tego celu na Stronach Internetowych;Oprócz kontaktu wskazanego na Stronach Internetowych Spółka dopuszcza możliwość złożenia Reklamacji z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej przy użyciu adresu email reklamacje.platnosci@lew.com.pl oraz ustnie pod numerem telefonu 34 390 55 55.
- XI. Złożona przez klienta Reklamacja musi zawierać co najmniej:
 - a. imię i nazwisko osoby składającej Reklamację;
 - b. dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację reklamowanej transakcji / zdarzenia;
 - c. adres klienta wskazany do korespondencji ze Spółką w zakresie procesu Reklamacji. Na wniosek klienta korespondencja klienta ze Spółką może odbywać się przy wykorzystaniu korespondencji elektronicznej;
 - d. przedmiot Reklamacji.
- XII. W momencie przyjęcia Reklamacji Spółka (lub w jej imieniu agent) potwierdza klientowi wpływ Reklamacji i udziela informacji o terminie rozpatrzenia, formie i sposobie dostarczenia odpowiedzi. Na żądanie klienta potwierdzenia dokonuje się w formie pisemnej lub innej formie, ustalonej z klientem.
- XIII. Spółka udziela odpowiedzi na Reklamację bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych. W przypadku gdy z uwagi na złożoność sprawy zachodzi konieczność przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego i termin 30-dniowy nie może zostać dotrzymany, Spółka informuje klienta o prowadzonym postępowaniu i zakreśla termin udzielenia odpowiedzi, wraz z podaniem okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione i przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu. Termin rozpatrzenia Reklamacji przez Spółkę i udzielenia odpowiedzi nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych.
- XIV. O rozpatrzeniu Reklamacji klient zostaje poinformowany pisemnie w postaci papierowej lub z wykorzystaniem innego, trwałego nośnika informacji. W przypadku klienta niebędącego konsumentem dopuszcza się ustalenie z takim klientem innej formy udzielenia odpowiedzi odnośnie rozpatrzenia Reklamacji. Klientowi będącemu konsumentem odpowiedź na Reklamację w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek klienta.
- XV. Spółka dopuszcza możliwość polubownego rozwiązania sporów.
- XVI. Przepisy o usługach płatniczych wyłączone są wobec wpłacających – niekonsumentów w dopuszczalnym zakresie. Spółka nie odpowiada wobec niekonsumentów za nieterminową realizacją wpłaty z przyczyn leżących po stronie podmiotów pośredniczących w realizacji bez względu na ich relację ze Spółką.

UWAGA!

Drogi Kliencie, potwierdzeniem przyjęcia transakcji do wykonania oraz podstawą rozpatrzenia reklamacji jest paragon wydany po dokonaniu transakcji.