

Formularz Reklamacyjny Płatności za Rachunki (dla Klienta)

PROSIMY O CZYTELNE WYPEŁNIENIE FORMULARZA DRUKOWANYMI LITERAMI
ORAZ DOSTARCZENIE ORYGINAŁU POTWIERDZENIA TRANSAKCJI

Dane Osoby Zgłaszającej Reklamację

Imię i nazwisko klienta (którego płatność dotyczy)

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

Telefon kontaktowy

Adres e-mail (Podanie przez Państwa adresu e-mail jest równoznaczne ze zgodą na dostarczenie pocztą elektroniczną odpowiedzi na Reklamację)

Nazwa i adres sklepu (w którym dokonano płatności)

Szczegóły Reklamacji

Opis przedmiotu reklamacji (prosimy zaznaczyć właściwe):

- brak wpływu kwoty płatności na konto Wystawcy
- błędny Odbiorca/Wystawca
- błędna wartość płatności
- błędny tytuł przelewu
- błędny numer rachunku bankowego
- brak wydruku potwierdzenia zapłaty/nieczytelnny wydruk
- naliczone odsetki

Inne (podać):

Sposób płatności:

- gotówka
- karta

Dane identyfikujące płatność:

Numer potwierdzenia zapłaty z paragonu - wymagane

Kwota rachunku

Data płatności

Żądania Klienta dotyczące zwrotu środków na konto bankowe (prosimy wypełnić właściwe):**Przelew do Wystawcy**

Dane Wystawcy/Firmy (do którego ma zostać zwrócona płatność)
<input type="text"/>
Tytuł przelewu (wymagany)
<input type="text"/>
Nazwa Banku
<input type="text"/>
Numer rachunku bankowego, na który ma trafić wpłata:
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Przelew na konto indywidualne

Dane Klienta, do którego ma zostać zwrócona płatność
<input type="text"/>
Tytuł przelewu (wymagany)
<input type="text"/>
Nazwa Banku
<input type="text"/>
Nr rachunku bankowego, na który ma trafić wpłata:
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

.....
Data i podpis przyjmującego Reklamację.....
Data i podpis Klienta składającego Reklamację

Prosimy o dostarczenie formularza oraz oryginału potwierdzenia transakcji:

1) pocztą elektroniczną na adres 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 przypadku uzasadnionej niemożności rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi w tym terminie wskazujemy Państwu przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy jednak nie dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania Reklamacji. 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

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.

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.