

ZAŁĄCZNIK NR 1 – REGULAMIN

Do umowy na świadczenie usług przyjmowania płatności w terminalach Akceptanta przy użyciu instrumentów płatniczych.

ROZDZIAŁ 1 ZAPISY OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa szczegółowe zasady świadczenia usług w zakresie udostępnienia Terminala POS oraz obsługi i rozliczenia transakcji opłacanych kartami płatniczymi oraz innymi instrumentami płatniczymi.

§ 2

Postanowienia zawarte w Regulaminie wiążą Strony w przypadku wyboru przez Akceptanta właściwej usługi lub produktu wskazanej w Umowie.

§ 3

Definicje

Użyte w Umowie, Regulaminie pojęcia, oznaczają:

- Akceptant**
Przedsiębiorca zawierający umowę z mBankiem w celu przyjmowania płatności przy użyciu instrumentów płatniczych oraz odrębną umowę z Dostawcą celem korzystania z Terminala POS.
 - Autoryzacja**
Oznacza potwierdzenie dostępności środków na rachunku bankowym posiadacza instrumentu płatniczego, wymaganych dla realizacji transakcji.
 - Adres Korespondencyjny**
Grupa Lew, Brzeźnicka 46B, 42-215 Częstochowa numer infolinii: 34 390 55 55
 - Biuro Obsługi Klienta lub BOK**
Oznacza wsparcie techniczne oraz transakcyjno-rozliczeniowe dostępne pod Adresem Korespondencyjnym, przy czym w zakresie transakcyjno-rozliczeniowym wsparcie będzie świadczone przez ITCARD w imieniu mBank 24h na dobę 7 dni w tygodniu.
 - BLIK**
System Płatności Mobilnych BLIK, stworzony i zarządzany przez Polski Standard Płatności Sp. z o.o. (PSP) z siedzibą w Warszawie (02-761) przy ul. Cypryjskiej 72, stanowiący platformę elektroniczną umożliwiającą prawidłowe przeprowadzenie i rozliczenie Transakcji BLIK.
 - Dostawca**
Oznacza spółkę akcyjną, Grupa Lew S.A., która zarządza siecią Terminali POS, a której dane i definicja zostały wskazane w Umowie.
 - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta lub eBOK**
Oznacza wsparcie techniczne oraz transakcyjno-rozliczeniowe realizowane przez platformę www on-line dostarczaną przez ITCARD dostępne pod adresem <https://ebok.itcard.pl>
 - Fundacja**
Fundacja Polska Bezgotówkowa z siedzibą w Warszawie odpowiedzialna za realizację Programu, jego obsługę operacyjną oraz zarządzanie Funduszem
 - Fundusz**
Wyodrębniony fundusz, z którego środki finansowe rozliczane, według zasad określonych w Programie i przeznaczone na jego realizację.
 - ITCARD**
Oznacza firmę IT Card Centrum Technologii Płatniczych SA z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139, NIP 525-252-32-89.
 - Kod BLIK**
Hasło jednorazowe w formie ciągu cyfr służące do autoryzacji Transakcji BLIK.
 - mBank lub Bank**
Oznacza mBank Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 18 , 00-950 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000025237, NIP 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2018 r. wynosi 169.248.488 złotych.
 - Organizacje kart płatniczych (Organizacje Płatnicze)**
Oznacza podmiot, który grupuje wydawców kart płatniczych działających pod wspólnym znakiem.
 - Potrącenie**
Oznacza pomniejszenie kwoty przekazywanej przez mBank do Akceptanta z tytułu transakcji realizowanych instrumentami płatniczymi o kwoty należne dla Dostawcy, mBanku oraz Organizacji Płatniczych.
 - Punkt handlowo-usługowy**
Jest to każdy punkt wskazany przez Akceptanta w Karcie Lokalizacji stanowiącej załącznik do Umowy, w którym jest uruchomiony Terminal POS Dostawcy
 - Terminal POS**
Oznacza urządzenie wraz z dodatkowym wyposażeniem dostarczone przez Dostawcę na mocy odrębnej umowy, które służy przyjmowaniu płatności przy użyciu instrumentów płatniczych.
 - Transakcja BLIK**
Transakcja płatnicza w złotych polskich, dokonana przy użyciu aplikacji mobilnej, stanowiąca transfer środków pieniężnych na rachunek posiadacza instrumentu płatniczego za pośrednictwem systemu BLIK.
 - Umowa**
Oznacza umowę zawartą pomiędzy Akceptantem a mBank w celu przyjmowania płatności przy użyciu instrumentów płatniczych wraz z załącznikami stanowiącymi integralną część Umowy.
 - Ustawa**
Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
- ### § 4
- W ramach standardowego trybu informacyjnego określonego Rozdziałem „Zasady świadczenia usługi oraz powiadomień elektronicznych”, mBank zobowiązuje się dostarczyć Akceptantowi poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) raz w miesiącu raport zawierający:
 - sumaryczne zestawienie kwot transakcji z okresu jakiego dany raport dotyczy,
 - sumaryczne zestawienie kwot pobranych opłat i innych należności pobranych w drodze Potrącenia, a w odniesieniu do transakcji realizowanych z użyciem karty płatniczej ze wskazaniem kwoty opłat Akceptanta i opłaty interchange.
 - Zawierając Umowę z mBank Akceptant wyraża zgodę na udostępnianie mu wymaganych przepisami prawa informacji o transakcjach z użyciem karty płatniczej, w tym o kwotach wszelkich opłat należnych z tytułu takich transakcji, zbiorczo, przynajmniej raz w miesiącu.
 - Akceptanci korzystający z Terminali POS dodatkowo informowani są przy wydrukowaniu raportu dziennego o kwotach indywidualnych transakcji objętych danym raportem wysyłki. Informacje te umieszczone będą na wydrukowanym przez Terminal POS wydruku, potwierdzającym przesłanie raportu.
 - Akceptant może skontaktować się z BOK w terminie 14 dni od daty otrzymania raportu, o którym mowa w ust. 1 powyżej i zlecić BOK przedstawienie raportu szczegółowego zawierającego kwoty indywidualnych transakcji płatniczych, kwoty pobranych od nich opłat oraz innych należności za okres objęty reklamowanym raportem.
- ### § 5

W zakresie usług płatniczych, świadczonych na podstawie Umowy, nie stosuje się przepisów Działu II Ustawy oraz art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3-4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48 oraz art. 51, art. 144-146 Ustawy lub, w przypadku gdy będzie to dopuszczalne, innych przepisów prawa, które modyfikują lub zmieniają wymienione przepisy

ROZDZIAŁ 2

PROCEDURY OBSŁUGI I BEZPIECZEŃSTWA TRANSAKЦИИ

§ 1

- Podmiotem przetwarzającym w imieniu mBank transakcje w Terminalach POS jest ITCARD. Podmiotem zarządzającym w zakresie realizacji niniejszej umowy Terminalami POS jest Dostawca.
- ITCARD działając jako instytucja autoryzowana przez Mastercard Worldwide i Visa Inc. jako dostawca usług dla członków powyższych Organizacji Płatniczych oraz jako instytucja upoważniona przez mBank do obsługi Transakcji BLIK, jest uprawniony do przetwarzania w Terminalach POS komunikatów transakcyjnych następujących instrumentów płatniczych:
 - kart płatniczych z logotypami wskazanymi poniżej:
 - System Płatniczy Visa: Visa, Visa Electron, VPay
 - System Płatniczy Mastercard: Mastercard, Debit Mastercard, Mastercard Electronic, Maestro
 - wymienionych poniżej instrumentów płatniczych nie opartych na karcie płatniczej:
 - System Płatniczy PSP: BLIK.
- Jedynie transakcje obsługiwane przez Terminale POS, posiadające certyfikat zgodności z systemem ITCARD, dostarczone przez Dostawcę i obsługiwane przez Akceptanta zgodnie z zasadami zawartymi w niniejszym Regulaminie oraz w sposób określony w „Instrukcji Obsługi Terminala POS” (przekazanej Akceptantowi przez Dostawcę oraz dostępnej na eBOK), są podstawą do wypłaty kwot należnych Akceptantowi za wydane towary oraz usługi. W ramach realizacji niniejszej Umowy, Akceptant jest zobowiązany korzystać wyłącznie z urządzeń dostarczonych przez Dostawcę.
- Każdy punkt Akceptanta zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie instrumenty płatnicze akceptuje. Odpowiednie eksponowanie oznacza umieszczenie emblematów w miejscu widocznym dla posiadacza instrumentu płatniczego.
- Akceptant, który nie akceptuje wszystkich kart lub instrumentów płatniczych danego systemu kart płatniczych, informuje o tym konsumentów w wyraźny i niebudzący wątpliwości sposób, w tym samym czasie, kiedy informuje konsumentów o akceptowaniu innych kart i instrumentów płatniczych danego systemu kart płatniczych. Informacje na ten temat są w widoczny sposób eksponowane przy wejściu do Punktu handlowo-usługowego i przy kasie.
- Prawo do przyjmowania zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych w punkcie należącym do Akceptanta mają jedynie pracownicy Akceptanta lub inne wskazane przez niego osoby, przeszkolone przez Dostawcę. W przypadku wyznaczenia przez Akceptanta nowych pracowników lub innych osób do obsługi Terminali POS, Akceptant jest zobowiązany wystąpić do Dostawcy o ich przeszkolenie. Akceptant ponosi odpowiedzialność za dopuszczenie pracowników lub innych osób nieprzeszkolonych przez Dostawcę do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu instrumentów płatniczych.

§ 2

- Osoba obsługująca transakcję realizowaną z użyciem karty płatniczej, zanim przeprowadzi transakcję, ma obowiązek dokonać każdorazowej weryfikacji karty, która polega na sprawdzeniu:
 - daty ważności karty,
 - cech charakterystycznych dla danego systemu kart,
 - czy karta nie nosi widocznych śladów podrobienia lub przerobienia,
 - czy karta jest podpisana oraz czy pasek wzoru podpisu nie nosi śladów usunięcia lub przerobienia podpisu, nie jest zatarty lub rozmazany, a krawędź paska nie daje się zacześć paznokciem,
 - czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości.
- Powyższe wymogi nie znajdują zastosowania w przypadku transakcji dokonywanych przy użyciu kart zbliżeniowych w czasie wykonywania, których Akceptant nie ma bezpośredniego kontaktu z kartą i transakcja jest przeprowadzana przez jej użytkownika.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności w którejkolwiek z wyżej wymienionych w ust. 1 powyżej sytuacji, należy wstrzymać się od dalszej realizacji transakcji i nie oddając karty posiadaczowi, skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”. Hasło „kod 10” oznacza brak możliwości jawnego przekazywania informacji. Pracownik Biura Obsługi Klienta zada kilka pytań dotyczących klienta oraz skontaktuje się z bankiem, który wydał kartę. Następnie prześle instrukcję, co do dalszego postępowania.
- Osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do upewnienia się, czy wydruk z Terminala POS jest czytelny. Czytelne muszą być wszystkie elementy wydruku wskazane w § 8 ust. 4 lit. ii) niniejszego Rozdziału.
- W przypadku płatności kartą płatniczą, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do porównania numeru karty z wydruku z Terminala POS z numerem umieszczonym na karcie płatniczej. W przypadku kart elektronicznych numer karty może nie być wydrukowany, lub może być wydrukowana tylko jego część.
- W przypadku kart, których posiadacz weryfikowany jest na podstawie podpisu złożonego odręcznie na rachunku, osoba obsługująca transakcję ma obowiązek dokonać, ze szczególną starannością, porównania podobieństwa podpisu złożonego na rachunku z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności w porównywanych podpisach lub w przypadku stwierdzenia niezgodności karty (np. numer karty jest nieczytelny, lub karta nie posiada znaków organizacji płatniczych) transakcję należy unieważnić (także po uzyskaniu autoryzacji dla transakcji) i nie oddając karty posiadaczowi, skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
- W przypadku:
 - jakichkolwiek wątpliwości, co do autentyczności karty lub autentyczności złożonego podpisu na rachunku,
 - podejrzanego lub nietypowego zachowania się osoby prezentującej kartę,
 - uzyskania odmów wydawcy przy dwóch kolejnych próbach transakcji dokonywanych przez tego samego klienta,
 - gdy kwota transakcji lub sumaryczna kwota serii transakcji dokonywanych przez jedną osobę przekracza ponad dwukrotnie wartość typową dla transakcji kartowych dokonywanych u Akceptanta,
 - jakichkolwiek podejrzeń, co do naruszenia innych wymogów opisanych w niniejszym Regulaminie,osoba obsługująca transakcję nie oddając karty posiadaczowi, zobowiązana jest skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.

§ 3

- Osoba obsługująca transakcję może żądać, aby użytkownik karty płatniczej okazał dokument stwierdzający tożsamość, w razie uzasadnionych wątpliwości, co do jego

- tożsamości. Jeżeli weryfikacja tożsamości posiadacza karty okaże się niemożliwa, osoba obsługująca transakcję powinna skontaktować się z BOK, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.
- Osoba obsługująca transakcję ma prawo i obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty za pomocą karty płatniczej w przypadku (wystarczy spełnienie przynajmniej jednego z warunków):
 - nieważności karty płatniczej,
 - zastrzeżenia karty płatniczej,
 - niezgodności podpisu złożonego na rachunku z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej,
 - odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez użytkownika karty płatniczej w przypadku określonym w ust. 1, albo stwierdzenia posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną,
 - niemożności uzyskania akceptacji dokonania operacji.
 - Osoba obsługująca transakcję ma prawo i obowiązek zatrzymać kartę na zasadach określonych w paragrafie poniżej, jeśli:
 - Terminal POS wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania karty,
 - pracownik Biura Obsługi Klienta wydał telefonicznie polecenie zatrzymania karty.

Jedynym wyjątkiem, który pozwala na odstąpienie od tego obowiązku, jest zagrożenie życia lub zdrowia. W tym przypadku osoba, która odstąpiła od zatrzymania karty zobowiązana jest do wypełnienia formularza Opis zdarzenia (znajduje się na stronie <http://strefaakceptanta.planetpay.pl/dokumenty>) z podaniem w nim przyczyny niezatrzymania karty. Formularz należy odesłać pocztą na Adres Korespondencyjny.

§ 4

- Transakcje dokonane przy użyciu Terminala POS są automatycznie autoryzowane, z zastrzeżeniem transakcji przeprowadzanych z wykorzystaniem technologii zbliżeniowej, w przypadku których proces autoryzacji jest zgodny z wymaganiami Organizacji Płatniczych.
- Z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD można otrzymać jedną z trzech odpowiedzi:
 - autoryzacje, czyli uzyskanie kodu autoryzacji dla przeprowadzanej transakcji,
 - odmowę dokonania transakcji,
 - żądanie zatrzymania karty płatniczej.
- Znaczenie poszczególnych odpowiedzi autoryzacyjnych (odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala POS oraz na wydrukach):
 - autoryzacja oznacza uzyskanie zgody wydawcy instrumentu płatniczego na przeprowadzenie danej transakcji,
 - odmowa oznacza brak zgody banku klienta na dokonanie transakcji, np. ze względu na przekroczenie przez posiadacza karty limitu transakcji, niewystarczającego salda na rachunku karty płatniczej lub, w przypadku transakcji z użyciem kodu PIN, jeżeli posiadacz karty wprowadził niewłaściwy kod PIN,
 - żądanie zatrzymania karty oznacza, że bank wydawca karty po sprawdzeniu w swojej bazie danych wydaje dyspozycję zatrzymania karty.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3 lit. iii), należy wyjaśnić posiadaczowi karty, że bank zażądał zatrzymania karty i że to bank, a nie okaziciel jest jej właścicielem. Zatrzymaną kartę Visa należy:
 - Karty bez chipa (posiadające tylko pasek magnetyczny) – przeciąć poziomo pomiędzy paskiem podpisu a paskiem magnetycznym, uważając, aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego;
 - Karty z chipem – odcinać przecięwleży do chipa róg karty pod kątem 45° na długości ok. 25 mm, uważając aby nie uszkodzić hologramu oraz paska magnetycznego.

Zatrzymaną kartę Mastercard należy przeciąć pionowo w połowie karty poprzez pasek magnetyczny, uniemożliwiając tym samym odczytanie karty.

Najpóźniej następnego dnia roboczego kartę wraz z wypełnionymi i podpisanymi formularzami: „Protokół zatrzymania karty i Opis zdarzenia” należy odesłać pocztą do IT Card na adres wskazany w definicji z dopiskiem „Karty zatrzymane”. Polecenie zatrzymania karty może również zostać wydane telefonicznie przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
- W przypadku braku łączności Terminala POS z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do telefonicznego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

§ 5

- Osoba obsługująca transakcję nie może dzielić kwoty do zapłaty za pojedynczy towar lub usługę na transakcje o mniejszej wartości.

§ 6

- Transakcji zwrotu można dokonać wyłącznie w przypadku, gdy posiadacz instrumentu płatniczego oddaje towar, który zakupił przy użyciu tego samego instrumentu płatniczego.
- Warunkiem dokonania przez osobę obsługującą transakcję zwrotu jest okazanie przez posiadacza instrumentu płatniczego dowodu sprzedaży, w postaci wydruku z Terminala POS, dokonanej tym samym instrumentem płatniczym, u tego samego Akceptanta, na kwotę nie mniejszą niż kwota planowanej transakcji zwrotu.
- W oparciu o jeden dowód sprzedaży można dokonać jednej lub więcej transakcji zwrotu pod warunkiem, że sumaryczna kwota wszystkich zwrotów nie przekroczy kwoty transakcji sprzedaży wydrukowanej na dowodzie sprzedaży.
- Przy każdej transakcji zwrotu osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do wpisania na odwrócie przedstawionego przez posiadacza instrumentu płatniczego dowodu sprzedaży: słowa: „ZWROT”, zwracanej kwoty i daty zwrotu.
- ITCARD działając na rzecz mBank ma prawo zażądać od Akceptanta oryginału dowodu sprzedaży dla każdej transakcji, do której Akceptant dokonał transakcji zwrotu ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z niniejszego Regulaminu.
- W przypadku transakcji zwrotu mają zastosowanie szczegółowe zasady weryfikacji karty i jej posiadacza zawarte w niniejszym Regulaminie. Zasady obsługi Terminala POS przy transakcji zwrotu opisano w „Instrukcji Obsługi Terminala POS”.
- Jeżeli w danym dniu u Akceptanta sumaryczna kwota transakcji zwrotu przekroczy sumaryczną kwotę transakcji sprzedaży, mBank może uwzględnić pozostającą wartość zwrotu w kolejnym rozliczeniu lub wezwać Akceptanta do dokonania w określonym przez mBank terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.
- W przypadku, gdy ITCARD realizując działania na rzecz mBank poweźmie uzasadnione podejrzenie, że osoba obsługująca transakcję dokonując transakcji zwrotu nie spełniła któregokolwiek z warunków określonych w ust. 1 lub ust. 2 powyżej, mBank ma prawo wstrzymać przekazanie środków na konto posiadacza instrumentu płatniczego z tytułu tej transakcji na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji. Jeśli podejrzenie okaże się słuszne, mBank ma prawo dokonać cofnięcia całej operacji transakcji zwrotu.
- Akceptant ponosi odpowiedzialność za wszelkie konsekwencje wynikające z dokonania transakcji zwrotu w użytkowaniu przez niego Terminala POS, włącznie z konsekwencjami wynikającymi z ust. 8 powyżej.

§ 7

- Wszystkie transakcje (płatności jak i zwroty) dokonywane są w walucie krajowej, z zastrzeżeniem transakcji opisanych w Rozdziale 5 niniejszego Regulaminu.

§ 8

- Warunkiem poprawnego rozliczenia transakcji i przyjęcia ich przez systemy płatnicze, jest przekazanie tych transakcji przez Terminal POS do systemów ITCARD (Zamknięcie Dnia na Terminalu POS) w czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze licząc od dnia ich realizacji u Akceptanta.
- Pomimo, że Terminal POS dokonuje Zamknięcia Dnia automatycznie o określonej porze dnia, obowiązkiem osoby obsługującej Terminal POS jest codzienne sprawdzenie, czy dokonane transakcje zostały przekazane przez Terminal POS do systemów ITCARD, tzn. czy nastąpiło poprawne Zamknięcie Dnia na Terminalu POS. Potwierdzeniem poprawnego Zamknięcia

Dnia na Terminalu POS jest wydruk ROZLICZENIE DNIA, zakończony napisem SALDA UZGODNIONE.

- W przypadku, gdy Zamknięcie Dnia na Terminalu POS nie dokonało się automatycznie o określonej porze dnia, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do bezwzględnego dokonania próby ręcznego Zamknięcia Dnia poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu POS. Jeśli próba ta okaże się bezskuteczna lub wydruk ROZLICZENIE DNIA zakończony jest napisem SALDA NIEUZGODNIONE, osoba obsługująca Terminal POS zobowiązana jest do bezwzględnego zgłoszenia tego faktu do Biura Obsługi Klienta.
- mBank nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie przez systemy płatnicze tych transakcji, które zostały przekazane przez Terminal POS do systemów ITCARD po czasie dłuższym niż określono w ust. 1, jeśli osoba obsługująca Terminal POS nie dokonała niezwłocznego zgłoszenia faktu braku poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu POS, określonego w ust. 3. mBank zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tych transakcji. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, mBank zastrzega sobie prawo do potrącenia tych kwot z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez mBank terminie wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.

§ 9

- Akceptant zobowiązuje się do przechowywania oryginałów rachunków z Terminala POS przez 15 (piętnaście) miesięcy od daty transakcji (również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy).
- Jeżeli BOK zwróci się do Akceptanta z prośbą o przedstawienie oryginału lub kopii rachunku, Akceptant zobowiązuje się do jego wyszukania i dostarczenia do BOK oraz, w przypadku zaistnienia takiej konieczności, również kopii paragonu z kasy fiskalnej (powiększonego na stronę A4). W przypadku punktu oferującego produkty lub usługi, oferowanie których podlega ograniczeniom zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Akceptant zobowiązany jest do dołączenia dokumentów potwierdzających uprawnienie do oferowania takich produktów lub usług, na zasadach określonych w tych przepisach.
- Jeżeli w ciągu 14 dni roboczych licząc od dnia wystania przez BOK mBank pisemnej prośby, o której mowa w ust. 2, Akceptant nie wywiąże się ze zobowiązania określonego w ust. 2 lub przesłany przez niego wydruk okaże się nieważny, mBank zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu tej transakcji. Jeżeli wpłata należności już nastąpiła, mBank zastrzega sobie prawo do potrącenia tej kwoty z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez mBank terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu.
- Wydruk z Terminala POS uważany jest za nieważny, gdy zachodzi przynajmniej jeden z wymienionych przypadków:
 - odręczny podpis klienta na rachunku (dla transakcji niezatwierdzonych kodem PIN) nie jest zgodny z podpisem na karcie lub oba podpisy różnią się znacząco między sobą,
 - na wydruku jest brak, lub jest nieczytelna bądź nieprawidłowa przynajmniej jedna z wymienionych poniżej danych:
 - kwota transakcji,
 - data transakcji,
 - numer karty (lub jego część, jeśli pozostała część została zamaskowana) - w przypadku płatności kartą płatniczą; Kod BLIK - w przypadku Transakcji BLIK,
 - numer Terminala POS,
 - pełny adres i nazwa punktu Akceptanta,
 - kod autoryzacji (tylko dla transakcji autoryzowanych),
 - w dniu transakcji karta była nieważna,
 - dane wydrukowane na oryginale wydruku z terminala różnią się od danych wydrukowanych na kopii wydanej posiadaczowi instrumentu płatniczego,
 - karta płatnicza nosiła widoczne znamiona podrobienia, przerobienia, zniszczenia lub nie posiadała cech charakterystycznych systemów kart płatniczych,
 - przy dokonywaniu transakcji nastąpiły inne odstępstwa od Regulaminu lub Umowy.

§ 10

- Akceptant nie może wykorzystywać Terminala POS do innych celów i działalności niż określają to warunki Umowy za wyjątkiem przeprowadzania w Terminalu POS transakcji i operacji wynikających z innych aplikacji zainstalowanych w Terminalu POS przez Dostawcę. W szczególności nie może przyjmować w Terminalu POS dostarczonego przez Dostawcę płatności za sprzedaż zrealizowaną w innej firmie.
- Uprawnieni pracownicy Banku i Dostawcy lub wskazani przez Bank mają prawo do wizytowania punktów Akceptanta oraz do przeprowadzania kontroli prawidłowości dokonywanych czynności stanowiących przedmiot Umowy, a w szczególności przeprowadzania kontroli:
 - prawidłowości sporządzania dokumentacji,
 - zgodności prowadzonej działalności handlowo-usługowej z informacjami przekazanymi do mBank,
 - sposobu wykorzystania dostarczonych materiałów i urządzeń
 - odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie instrumenty płatnicze akceptuje.

§ 11

- Akceptant zobowiązany jest do dołożenia wszelkich starań w zapobieganiu oszustwom kartowym, pomocy w ich wykrywaniu oraz wyjaśnienia, jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, okoliczności dokonania transakcji przy użyciu karty skradzionej, czy też sfalszowanej.
- W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że Akceptant nie wywiązuje się z obowiązków określonych w Rozdziale 2 niniejszego Regulaminu lub narusza warunki Umowy lub Regulaminu, mBank zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania Terminala POS w systemie, skutkującego wstrzymaniem możliwości dokonywania transakcji z jego użyciem. Każdorazowo przy podjęciu decyzji o wstrzymaniu, mBank będzie miał na względzie ograniczenie potencjalnych strat, jakie w wyniku dalszego użytkowania Terminala POS przez Akceptanta, mogą ponieść uczestnicy obrotu instrumentami płatniczymi. Wstrzymanie nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji.

§ 12

Akceptant przyjmuje do wiadomości, że nazwa, adres oraz rodzaj działalności Punktu handlowo-usługowego Akceptanta, w którym przyjmowane są Transakcje BLIK, udostępniane będą do Polskiego Standardu Płatności Sp. z o.o.

ROZDZIAŁ 3 STANDARD ZABEZPIECZENIA DANYCH KARTOWYCH

- Akceptant jest zobowiązany do zachowania procedur bezpieczeństwa określonych w Regulaminie, niedostępniania danych o posiadaczach lub użytkownikach karty osobom nieuprawnionym oraz do niedopuszczenia do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania kart płatniczych.
- Zgodnie z wytycznymi Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), organizacji powołanej przez Organizację kart płatniczych do standaryzacji zagadnień dotyczących ochrony danych posiadaczy kart, Akceptant ma obowiązek ochrony tych danych, a w szczególności poddania się stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardem bezpieczeństwa i ochrony informacji dotyczących kart płatniczych. Wszelkie działania podejmowane w tym zakresie mają przede wszystkim za zadanie zwiększając bezpieczeństwo transakcji opłacanych kartami płatniczymi i bezpieczeństwo posiadaczy tych kart.
- Szczegółowe zasady oraz wymagany sposób weryfikacji opublikowane są na stronach www.pcisecuritystandards.org. Akceptant na bieżąco śledząc zmiany wprowadzane przez PCI DSS zwiększa bezpieczeństwo obrotu kartowego, pozyskując informacje, które pozwolą

- uniknąć ewentualnych zagrożeń. ITCARD działający w imieniu mBank dochowa należytej staranności, żeby najważniejsze informacje dotyczące bezpieczeństwa znajdowały się również na stronie internetowej www.itcard.pl
4. Ujawienie danych posiadaczy kart objętych standardem PCI DSS lub niezgodność z wymogami bezpieczeństwa PCI DSS skutkuje karami finansowymi przewidzianymi przez Systemy kart płatniczych.
 5. Akceptant zobowiązany jest do spełniania wymagań międzynarodowego standardu bezpieczeństwa PCI DSS (o którym mowa powyżej), w szczególności przez:
 - i) przestrzeganie zakazu rejestrowania i przechowywania zawartości bądź części składowych zapisów paska magnetycznego lub mikroprocesora oraz takich danych jak CVV2, CVC2 i innych danych wydrukowanych na rewersie karty,
 - ii) skuteczne zabezpieczenia przed dostępem osób trzecich do danych kart przechowywanych w systemach Akceptanta lub zawartych w jakichkolwiek dokumentach, w tym wydrukach z systemu informatycznego lub Terminala POS, oraz nie rejestrowania tych danych w celach innych niż autoryzacja transakcji płatniczej,
 - iii) cykliczne, przynajmniej raz na miesiąc, przeprowadzanie inspekcji mającej na celu weryfikację czy:
 - (1) elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą znamion manipulacji, np. czy nie zostało zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłoby służyć do nieuprawnionego rejestrowania lub pozyskiwania danych kart płatniczych lub kodów PIN;
 - (2) elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie zostały podmienione przez osoby do tego nieuprawnione,
 - (3) elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych nie noszą śladów uszkodzeń lub otwierania.
 - iv) dokonanie inspekcji, o której mowa w lit. iii) jest możliwe także w każdym innym momencie wystąpienia podejrzenia ingerencji w elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych,
 - v) niezwłoczne informowanie mBank o wszelkich zidentyfikowanych przypadkach modyfikacji Terminala POS, udostępniając jednocześnie mBank wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
 6. W ust. 5 powyżej określone zostały podstawowe wymagania standardu PCI DSS, co nie zwalnia Akceptanta z przestrzegania innych wymogów standardu PCI DSS opublikowanych na stronie www.pcisecuritystandards.org.
 7. Standardy PCI DSS mogą się zmieniać. Akceptant zobowiązany jest do zapewnienia zgodności swoich procedur i systemów z aktualnymi wymogami standardu zabezpieczenia danych kartowych. Aktualna klasyfikacja akceptantów oraz wymogi określone dla każdej z grup akceptantów, publikowane są na stronach www.pcisecuritystandards.org
 8. W przypadku niedopełnienia przez Akceptanta wymogów wynikających ze standardu PCI DSS, mBank obciąża Akceptanta opłatami wynikającymi z kar i odszkodowań nałożonych przez międzynarodowe Organizacje Płatnicze na mBank, a Akceptant zobowiązuje się pokryć wszelkie zaistniałe z tego tytułu kary i odszkodowania.
 9. Akceptant jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych w ramach niniejszej Umowy. Akceptant zobowiązany jest dokonać zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, kontaktując się z infolinią wskazaną w BOK.
 10. Jeżeli Akceptant nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 9 powyżej w terminie 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenia Akceptanta względem mBank z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

ROZDZIAŁ 4 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI CASH BACK

1. Usługa Cash Back jest oferowana przez mBank.
2. Usługa Cash Back polega na umożliwieniu wypłaty gotówki podczas realizacji transakcji sprzedaży z użyciem karty płatniczej w Terminalu POS na zasadach określonych w niniejszym Rozdziale.
3. Usługa Cash Back jest dostępna dla Klientów posiadających karty banków, które zdecydowały się tę usługę oferować. Obecnie usługa Cash Back obejmuje karty wydane przez organizacje Visa i Mastercard.
4. mBank zastrzega sobie prawo do rozszerzenia dostępności usługi na karty innych systemów płatniczych. Rozszerzenie dostępności usługi nie wymaga zmiany Umowy i powiadomienia Akceptanta. Jest dokonywane w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS.
5. Dostawca zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowany i wyposażony Terminal POS do obsługi transakcji Cash Back.
6. Dostawca udostępni odpowiednie materiały szkoleniowe w zakresie przeprowadzania transakcji Cash Back niezbędną do przeszkolenia pracowników Akceptanta.
7. Decyzję o zakwalifikowaniu karty do przeprowadzenia transakcji Cash Back podejmuje aplikacja Terminala POS na podstawie zastrzeżonego algorytmu. W szczególności możliwe jest, że transakcja obsługiwana przez mBank nie zostanie zakwalifikowana jako transakcja Cash Back. Z tego tytułu Akceptantowi nie przysługują żadne roszczenia.
8. Akceptant zobowiązuje się obsługiwać transakcje Cash Back zgodnie z zasadami opisanymi w instrukcji obsługi dla tego typu transakcji, instrukcji obsługi Terminala POS oraz w niniejszym Rozdziale.
9. Zgodnie z regulacjami Organizacji Płatniczych, transakcja Cash Back może być realizowana tylko łącznie z transakcją sprzedaży i z użyciem karty płatniczej.
10. W dniu wyprowadzenia niniejszej regulacji maksymalna kwota wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back wynosi:
 - i) 300 (trzysta) PLN w przypadku transakcji kartą płatniczą Visa,
 - ii) 500 (pięćset) PLN w przypadku transakcji kartą płatniczą Mastercard.
 mBank zastrzega sobie prawo do zmiany maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back, o ile kwota ta zostanie zmieniona przez Organizację Płatniczą. W takim przypadku Dostawca dokona odpowiednich zmian w konfiguracji Terminali POS Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back nie wymaga zmiany Umowy oraz powiadomienia Akceptanta.
11. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikając z nieprzebrzegania zasad zawartych w niniejszym Rozdziale oraz instrukcji obsługi Terminala POS ponosi Akceptant.
12. Wszelkie działania promocyjne dla usługi Cash Back podjęte przez Akceptanta mogą się odbywać wyłącznie na warunkach określonych lub zaakceptowanych na piśmie przez mBank.
13. Akceptant wskazuje, że usługa Cash Back będzie dostępna w lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

ROZDZIAŁ 5 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI DYNAMIC CURRENCY CONVERSION (DCC)

1. Dynamic Currency Conversion (DCC) polega na zaoferowaniu posiadaczom kart wydanych do rachunku w walucie innej niż PLN, możliwości płatności kartą za produkty i usługi w walucie rachunku tej karty, tzn. posiadacz karty ma możliwość dokonania transakcji, wymienionych w ust. 12, w PLN lub w walucie rachunku karty, którą chce dokonać zakupu.
2. Transakcja w walucie karty (DCC) jest dostępna wyłącznie dla okazicieli ważnych kart

- płatniczych międzynarodowych systemów obsługiwanych na podstawie niniejszej Umowy, wydanych w walutach aktywnych dla DCC.
3. DCC objęte są następujące waluty: USD, CHF, EUR, AED, AUD, BGN, CAD, CNY, CZK, DKK, GBP, HKD, HRK, HUF, ILS, INR, KRW, KWD, MXN, NOK, QAR, RON, RUB, SEK, TRY oraz UAH. mBank zastrzega sobie prawo zmiany walut DCC. Obsługa innych walut nie wymaga zmiany Umowy i powiadomienia Akceptanta. Jest dokonywana w drodze zmiany konfiguracji Terminala POS.
 4. W ramach Umowy Akceptant będzie umożliwiał dokonanie transakcji w walucie karty (DCC) posiadaczom kart wydanych do rachunku prowadzonego w walucie innej niż PLN.
 5. W przypadku niedokonywania wyboru waluty transakcji przez posiadacza karty wydanej do rachunku w walucie innej niż PLN, transakcja wykonana zostanie w PLN.
 6. Przed zrealizowaniem transakcji, Terminal POS automatycznie wydrukuje informacje o kwocie transakcji w PLN, kwocie transakcji w walucie karty, kursie wymiany waluty i wysokości dodatkowej marży, o których należy poinformować posiadacza karty.
 7. Akceptant jest zobowiązany do otrzymania wyraźnego oświadczenia woli posiadacza karty, odnośnie do wykonania transakcji w walucie karty (DCC) przed wykonaniem takiej transakcji, co zostanie potwierdzone jego podpisem na wydruku transakcji lub prawidłowo zweryfikowanym kodem PIN.
 8. Informacje udzielane przez Akceptanta odnośnie do transakcji w walucie karty (DCC) powinny w jasny sposób prezentować, że jest ona opcjonalna.
 9. Obsługa posiadacza karty powinna być taka sama w wypadku transakcji w PLN, jak i transakcji w walucie karty (DCC), w szczególności zabronione jest stosowanie technik skłaniających posiadacza karty do wykonania transakcji w walucie karty (DCC).
 10. Jeśli Akceptant nie będzie się stosował do określonych w ust. 4 – 9 wymagań, mBank zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia usługi transakcji DCC u Akceptanta.
 11. Decyzję o zakwalifikowaniu karty do przeprowadzenia transakcji DCC każdorazowo podejmuje aplikacja na Terminalu POS na podstawie zastrzeżonego algorytmu.
 12. Istnieje możliwość dokonania następujących rodzajów transakcji w walucie karty (DCC):
 - i) sprzedaży,
 - ii) zwrotu do transakcji sprzedaży w walucie transakcji sprzedaży.
 13. Obsługa transakcji w walucie karty (DCC) podlega następującym zasadom:
 - i) jeżeli transakcja sprzedaży była wykonana w walucie karty (DCC), to jej zwrot powinien być przeprowadzony również w walucie karty (DCC),
 - ii) jeżeli transakcja sprzedaży była wykonana w PLN, nie jest możliwy zwrot w walucie karty (DCC).
 14. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzebrzegania zasad zawartych w niniejszym Rozdziale ponosi Akceptant.
 15. Rozliczenie transakcji w walucie karty (DCC) pomiędzy mBank a Akceptantem odbywa się w PLN.
 16. Akceptant wskazuje, że usługa DCC będzie dostępna w lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

ROZDZIAŁ 6 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI DLA BRANŻY HOTELOWSKIEJ

W przypadku, gdy w odniesieniu do transakcji wynikających z usług Gwarantowanej Rezerwacji, Rezerwacji Zaliczkowej, Wymeldowania Ekspresowego lub Późniejszego Dociążenia, wydawca karty płatniczej:

- a) odmówi zapłaty za transakcje, mimo wcześniejszego otrzymania przez Akceptanta zezwolenia na przeprowadzenie transakcji, tzw. autoryzacji i/lub pisemnej zgody posiadacza karty na dokonanie obciążenia bez obecności karty, lub
- b) zażąda zwrotu kwoty transakcji zakwestionowanej przez posiadacza karty (tzw. Chargeback),

mBank dokona potrącenia kwoty tej transakcji z bieżących płatności wykonywanych na rzecz Akceptanta. Jeżeli potrącenie to nie będzie możliwe, Akceptant zobowiązany jest do dokonania wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty, na rachunek bankowy oraz w terminie wskazanym w pisemnym wezwaniu do zapłaty. Akceptant nie może zgłaszać wobec mBank żadnych roszczeń z tytułu nie otrzymania zapłaty lub późniejszego potrącenia, o których mowa powyżej.

§1. GWARANTOWANA REZERWACJA

1. Usługa Gwarantowanej Rezerwacji polega na możliwości czasowego zablokowania środków na rachunku posiadacza karty płatniczej (tzw. preautoryzacji) przez Akceptanta za pośrednictwem Terminala POS, na poczet późniejszych płatności w celu ich zabezpieczenia na wypadek rezygnacji z usługi.
2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Gwarantowanej Rezerwacji jest:
 - i) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana oraz
 - ii) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku do Dostawcy o udostępnienie usługi Gwarantowanej Rezerwacji,
 z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Gwarantowanej Rezerwacji, o czym zostanie poinformowany Akceptant
4. Usługa Gwarantowanej Rezerwacji nie jest dostępna dla kart płatniczych Maestro.
5. Akceptant zobowiązuje się do wypełniania Formularza Gwarantowanej Rezerwacji (dalej Formularz), każdorazowo po dokonaniu transakcji Gwarantowanej Rezerwacji. Wypełniony Formularz należy zachować na wypadek ewentualnej reklamacji. Okres, przez który Akceptant jest zobowiązany przechowywać wypełniony Formularz wynosi 13 (słownie: trzynaście) miesięcy.
6. W celu dokonania Gwarantowanej Rezerwacji należy uzyskać dane posiadacza karty płatniczej w tym:
 - i) imię i nazwisko,
 - ii) numer oraz data ważności karty płatniczej,
 - iii) adres korespondencyjny,
 - iv) adres email,
 niezbędne do przekazania na piśmie szczegółów dokonanej rezerwacji oraz warunków jej anulowania.
7. Akceptant zobowiązuje się poinformować oraz przekazać w formie pisemnej lub elektronicznej posiadaczowi karty szczegóły oraz potwierdzenie dokonanej rezerwacji, w tym:
 - i) imię i nazwisko posiadacza karty,
 - ii) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
 - iii) datę ważności karty płatniczej,
 - iv) szczegóły dotyczące zamówionej usługi.
 W przypadku branży hotelarskiej, Akceptant zobowiązuje się ponadto poinformować oraz przekazać w formie pisemnej lub elektronicznej posiadaczowi karty:
 - i) stawkę za dobę hotelową,
 - ii) adres hotelu,
 - iii) planowany termin pobytu,
 - iv) numer potwierdzenia rezerwacji,
 - v) datę i godzinę dopuszczalnego odwołania rezerwacji,
 - vi) informację o zasadach obciążenia kosztami jednej doby hotelowej w wypadku odwołania rezerwacji, w momencie, gdy posiadacz karty nie zamelduje się w hotelu przed końcem doby hotelowej (check out time) dnia następnego po planowanej dacie przyjazdu oraz nie odwoła rezerwacji przed upływem ustalonego czasu, o którym mowa w ust. 11.
8. Dodatkowo Akceptant zobowiązuje się poinformować posiadacza karty płatniczej, że autoryzacja płatności zostanie dokonana w terminie realizacji zamówionej usługi, z wyjątkiem sytuacji opisanej w ust. 7. Do wykonania usługi Gwarantowanej Rezerwacji

- należy użyć karty płatniczej, której numer został podany przez posiadacza karty podczas dokonywania rezerwacji.
9. Akceptant zobowiązuje się do zachowania przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy kopii pisemnego lub elektronicznego potwierdzenia rezerwacji, o którym mowa w ust. 7, wraz z pisemną lub elektroniczną kopią potwierdzenia przekazania lub przesłania potwierdzenia rezerwacji posiadaczowi karty płatniczej.
 10. Po zrealizowaniu transakcji autoryzacji w celu dopełnienia Gwarantowanej Rezerwacji, Akceptant jest zobowiązany do nieprzechowywania w Formularzu, ani w żadnym innym miejscu, pełnego numeru karty płatniczej a jedynie jej cztery ostatnie cyfry. W Formularzu należy zamaskować pozostałe cyfry w taki sposób, aby nie było możliwe ich odczytanie.
 11. Przed przyjęciem rezerwacji Akceptant jest zobowiązany poinformować posiadacza karty o warunkach odwołania rezerwacji, a następnie – po jej przyjęciu – przesłać je posiadaczowi karty pisemnie lub w formie elektronicznej. W przypadku branży hotelarskiej odwołanie rezerwacji może nastąpić do godz. 18:00 planowanego przyjazdu. W przypadku gdy ustalona przez hotel godzina odwołania rezerwacji jest inna, Akceptant jest zobowiązany poinformować o tym posiadacza karty przed przyjęciem rezerwacji oraz przesłać mu pisemnie lub elektronicznie informację zawierającą właściwe dla hotelu warunki odwołania rezerwacji.
 12. Akceptant jest zobowiązany do akceptacji każdego odwołania rezerwacji dokonane przed upływem czasu, określonego w ust. 11.
 13. Jeśli informacja rezerwacji nastąpiła przed upływem czasu, o którym mowa w ust. 11, Akceptant zobowiązany jest przekazać posiadaczowi karty płatniczej w formie pisemnej lub elektronicznej potwierdzenie odwołania rezerwacji zawierające:
 - i) imię i nazwisko posiadacza karty płatniczej,
 - ii) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
 - iii) datę ważności karty płatniczej,
 - iv) kod potwierdzenia odwołania rezerwacji, oraz
 - v) wszystkie inne szczegóły dotyczące odwołania rezerwacji.
 14. Akceptant zobowiązuje się do zachowania kopii potwierdzenia, o którym mowa w ust. 13, wraz z pisemną lub elektroniczną kopią potwierdzenia przekazania lub przesłania dokumentu odwołania rezerwacji posiadaczowi karty płatniczej.
 15. Akceptant jest zobowiązany do poinformowania użytkownika karty płatniczej o konieczności przechowywania potwierdzenia odwołania rezerwacji na wypadek ewentualnej reklamacji.
 16. Po upływie czasu na odwołanie rezerwacji, o którym mowa w ust. 11, Akceptant może zrealizować transakcję dopełnienia Gwarantowanej Rezerwacji bez fizycznego udziału karty płatniczej na Terminalu POS, obciążając posiadacza karty płatniczej kwotą zgodną z warunkami rezerwacji. W przypadku branży hotelarskiej kwota, o której mowa w zdaniu poprzednim, to równowartość kwoty za jedną dobę hotelową, chyba że regulacje hotelu stanowią inaczej. Na wydruku z terminala POS potwierdzającym transakcję oraz jego kopii, Akceptant musi zawrzeć informację „NO SHOW” w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej. Akceptant zobowiązuje się na uzupełnienie wydruku oraz jego kopii o wszystkie wyżej wymienione dane, które nie są standardowo drukowane przez Terminal POS.
 17. Każdorazowo po dokonaniu obciążenia, o którym mowa w ust. 16, Akceptant zobowiązany jest do uzupełnienia sekcji „NO SHOW” w Formularzu. Formularz należy zachować na wypadek ewentualnej reklamacji przez okres 13 miesięcy.
 18. W ciągu 3 dni roboczych od daty wykonania transakcji opisanej w ust. 15 Akceptant zobowiązuje się przesłać posiadaczowi karty płatniczej na jego adres email lub w inny uzgodniony z posiadaczem karty sposób oraz na adres korespondencyjny, kopię rachunku z Terminala POS.
 19. Akceptant zobowiązuje się zachować przez okres 13 miesięcy kopię rachunku, o którym mowa w ust. 18 wraz ze wszystkimi innymi dokumentami dotyczącymi rezerwacji i ewentualnego jej odwołania na wypadek reklamacji.
 20. W przypadku branży hotelarskiej, gdy posiadacz karty stawi się w hotelu w umówionym czasie, a zrealizowanie usługi Gwarantowanej Rezerwacji nie jest możliwe, Akceptant jest zobowiązany bezpłatnie zapewnić posiadaczowi karty pobyt w innym hotelu o takim samym lub wyższym standardzie na okres jednej doby hotelowej, transport do hotelu oraz trzynumitową rozmowę telefoniczną (połączenie krajowe lub międzynarodowe).
 21. W przypadku, gdy złożenie rezerwacji nie zostanie udokumentowane przez Akceptanta, w sposób określony w niniejszym Rozdziale, ani potwierdzone przez posiadacza karty, Akceptant ponosi pełną odpowiedzialność finansową za ewentualne reklamacje do transakcji Gwarantowanej Rezerwacji złożone przez posiadacza karty płatniczej i za dopełnienia, czyli obciążenia rachunku posiadacza karty. W takim przypadku Akceptant zostanie obciążony kwotą wynikającą z reklamacji złożonej przez posiadacza karty do transakcji Gwarantowanej Rezerwacji, w tym jej dopełnienia (obciążenia rachunku posiadacza karty) oraz kosztami rozpatrzenia reklamacji.
 22. Jeśli transakcja Gwarantowanej Rezerwacji dokonywana jest z użyciem Dynamic Currency Conversion (DCC, czyli w walucie karty), posiadacz karty musi pisemnie lub w formie elektronicznej wyrazić zgodę na dokonanie transakcji z użyciem DCC, zgodnie z warunkami transakcji DCC zawartymi w niniejszym Regulaminie.

§2. REZERWACJA ZALICZKOWA

1. Usługa Rezerwacji Zaliczkowej (Advance Deposit) umożliwia Akceptantowi, prowadzącemu działalność w branży hotelarskiej, uzyskanie płatności za cały lub częściowy pobyt gościa, już w momencie dokonywania rezerwacji i zapobiega ponoszeniu strat w przypadku nieprzybycia posiadacza karty.
2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Rezerwacji Zaliczkowej jest:
 - i) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana oraz
 - ii) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku na Adres Korespondencyjny o udostępnienie usługi Rezerwacji Zaliczkowej,z zastrzeżeniem ust. 3.
3. mBank zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Rezerwacji Zaliczkowej, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
4. Usługa Rezerwacji Zaliczkowej nie jest dostępna dla kart płatniczych Mastercard Electronic i Maestro.
5. W celu dokonania transakcji pobrania zaliczki w ramach usługi Rezerwacji Zaliczkowej, należy uzyskać od posiadacza karty płatniczej następujące dane:
 - i) imię i nazwisko posiadacza karty,
 - ii) numer karty,
 - iii) datę ważności karty,
 - iv) CVV2 (wymagane tylko w przypadku pobierania danych karty Visa poprzez kanał telefoniczny),
 - v) adres do faktury,
 - vi) numer telefonu oraz adres e-mail,
 - vii) planowaną datę przybycia i długość pobytu.
6. W momencie dokonywania rezerwacji, Akceptant jest zobowiązany udzielić posiadaczowi karty poniższych informacji:
 - i) wysokości opłaty brutto za jedną dobę hotelową,
 - ii) kwoty, jaką zostanie obciążona karta klienta, na poczet dokonywanej rezerwacji, przy czym nie może być ona większa niż cena 14-dniowego pobytu gościa w hotelu,
 - iii) nazwie i adresie hotelu,
 - iv) okresie czasu, przez jaki rezerwacja będzie utrzymywana przez Akceptanta,
 - v) polityce odwołań rezerwacji stosowanej przez Akceptanta, w tym:
 - i. datę i godzinę upływu terminu możliwego odwołania rezerwacji (jeżeli odwołanie rezerwacji jest przewidziane przez hotel),
 - ii. informacji, czy lub jaka część zaliczki przepada w przypadku odwołania rezerwacji lub w przypadku gdy posiadacz karty nie przybędzie do hotelu i nie odwoła rezerwacji,
 - vi) kodzie potwierdzenia rezerwacji (generowany przez hotel) wraz z prośbą o zachowanie go przez posiadacza karty.

7. Po otrzymaniu od klienta informacji, o których mowa w ust. 5, oraz przekazaniu klientowi informacji, o których mowa w ust. 6, Akceptant dokonuje na Terminalu POS transakcji pobrania zaliczki w wysokości ustalonej z posiadaczem karty, na wydruku z Terminala POS potwierdzającym transakcję oraz jego kopii, w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej wpisując „ADVANCE DEPOSIT”.
8. Po otrzymaniu autoryzacji transakcji, o której mowa w ust. 7, Akceptant zobowiązuje się do usunięcia ze wszelkich nośników kodu CVC2/CVV2 oraz pełnego numeru karty płatniczej, pozostawiając jedynie jej cztery ostatnie cyfry. Numery, o których mowa w zdaniu poprzednim, powinny zostać skutecznie usunięte lub zamaskowane tak, aby nie było możliwe ich ponowne użycie.
9. Potwierdzenie rezerwacji jest możliwe tylko po zarejestrowaniu transakcji, o której mowa w ust. 7, oraz uzyskaniu na nią autoryzacji.
10. Akceptant nie może obciążać posiadacza karty żadnymi dodatkowymi opłatami, poza opłatą, o której mowa w ust. 6 pkt ii).
11. Po zrealizowaniu transakcji, o której mowa w ust. 7, Akceptant zobowiązany jest do uzupełnienia „Formularza sprzedaży zaliczkowej”, zawierającego następujące dane:
 - i) dane hotelu,
 - ii) dane transakcji, o której mowa w ust. 7, tj.:
 - i. kwotę i walutę transakcji,
 - ii. datę transakcji,
 - iii. kod autoryzacji z wydruku z Terminala POS,
 - iii) imię i nazwisko posiadacza karty,
 - iv) cztery ostatnie cyfry numeru karty oraz datę jej ważności,
 - v) numer telefonu oraz adres posiadacza karty,
 - vi) kod potwierdzenia rezerwacji,
 - vii) planowaną datę przybycia do hotelu,
 - viii) datę/godzinę kiedy upływa okres odwołania rezerwacji (o ile polityka odwołań, o których mowa w ust. 6 pkt v), przewiduje możliwość jej odwołania).
12. W ciągu trzech dni roboczych od dokonania transakcji pobrania zaliczki, o której mowa w ust. 7, Akceptant zobowiązany jest wysłać do klienta (pocztą, faksem lub e-mail) potwierdzenie rezerwacji wraz z kopią uzupełnionego Formularza sprzedaży zaliczkowej, o którym mowa w ust. 11. Potwierdzenie rezerwacji powinno zawierać:
 - i) procedurę odwołania rezerwacji, zgodną polityką odwołań rezerwacji przekazaną klientowi przed dokonaniem rezerwacji,
 - ii) informację o procedurach hotelu dotyczących zwrotu zaliczki,
 - iii) informację o prawach i obowiązkach posiadacza karty wynikających z Rezerwacji Zaliczkowej.
13. Akceptant jest zobowiązany honorować wszystkie odwołania usługi Rezerwacji Zaliczkowej, o ile są one zgodne z polityką odwołań przedstawioną posiadaczowi karty.
14. W odpowiedzi na odwołanie usługi, o której mowa w ust. 13, Akceptant jest zobowiązany:
 - i) podać posiadaczowi karty kod odwołania usługi (generowany przez hotel) wraz z prośbą o zachowanie go przez posiadacza karty,
 - ii) na uprzednio wypełnionym Formularzu sprzedaży zaliczkowej dotyczącym odwołanej rezerwacji, wpisać „anulowano” wpisując kod odwołania usługi,
15. W ciągu trzech dni roboczych od odwołania usługi, o której mowa w ust. 13, Akceptant jest zobowiązany:
 - i) wykonać na Terminalu POS transakcję zwrotu zaliczki w wysokości określonej w informacji, o której mowa w ust. 12 pkt ii), na wydruku z Terminala POS potwierdzającym transakcję oraz jego kopii, w miejscu na podpis posiadacza karty płatniczej wpisując „ADVANCE DEPOSIT – Cancellation”. Zwrot może być dokonany wyłącznie na kartę płatniczą, którą wcześniej obciążona została kwota zaliczki. W tym celu należy od posiada karty ponownie uzyskać dane, o których mowa w ust. 5 pkt i) - iv) a po otrzymaniu autoryzacji transakcji zastosować postanowienie ust. 8;
 - ii) uzupełnić „Formularz uznaniowy” zawierający następujące dane:
 - i. dane hotelu,
 - ii. datę, kwotę i walutę transakcji, o której mowa w ust. 15,
 - iii. imię i nazwisko posiadacza karty,
 - iv. cztery ostatnie cyfry numeru karty oraz datę jej ważności,
 - v. kod odwołania usługi, o którym mowa w ust. 14 pkt i),
 - iii) przekazać posiadaczowi karty kopię potwierdzenia transakcji zwrotu zaliczki z Terminala POS wraz z kopią Formularza uznaniowego.
16. Akceptant zobowiązuje się do zachowania przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy następujących dokumentów:
 - i) wydruków z Terminala POS, o których mowa w ust. 7 oraz ust. 15 pkt i),
 - ii) Formularza sprzedaży zaliczkowej, o którym mowa w ust. 11,
 - iii) Formularza uznaniowego, o którym mowa w ust. 15,
 - iv) kopii potwierdzenia rezerwacji, o której mowa w ust. 12, na wypadek ewentualnej reklamacji. Akceptant jest zobowiązany do przekazania kopii ww. dokumentów na każde żądanie ITCARD w imieniu mBank.
17. W przypadku, gdy Akceptant nie jest w stanie wypełnić posiadaczowi karty pokój w terminie, na który dokonał on wcześniej rezerwacji za pomocą usługi Rezerwacji Zaliczkowej, wówczas Akceptant jest zobowiązany:
 - i) dokonać zwrotu pełnej kwoty zaliczki, jaką wcześniej obciążony został rachunek posiadacza karty, lub
 - ii) zapewnić posiadaczowi karty pobyt w innym hotelu o porównywalnym standardzie na okres taki sam jak okres pobytu zadeklarowany w Rezerwacji Zaliczkowej na koszt Akceptanta oraz, jeśli posiadacz karty tego sobie zażyczy, zapewnić dwie trzynumitowe rozmowy telefoniczne (lokalne lub zagraniczne), zapewnić transport do i z zastępczego hotelu.

§3. WYMELDOWANIE EKSPRESOWE

1. Usługa Wymeldowanie Ekspresowe pozwala na szybkie i wygodne opłacenie pobytu w hotelu bez osobistego stawienia się na recepcji celem wymeldowania. Pozwala ona na oszczędzenie czasu i zmniejszenie kolejk w czasie szczytowych godzin wymeldowania w hotelu.
2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Wymeldowania Ekspresowego jest:
 - i) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana oraz
 - ii) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku na Adres Korespondencyjny o udostępnienie usługi Wymeldowania Ekspresowego,z zastrzeżeniem ust. 3.
3. mBank zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Wymeldowania Ekspresowe, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
4. Usługa Wymeldowanie Ekspresowe nie jest dostępna dla kart płatniczych Maestro.
5. W celu dokonania transakcji w ramach usługi Wymeldowanie Ekspresowe, należy uzyskać od posiadacza karty płatniczej wyraźną zgodę na przeprowadzenie transakcji Wymeldowania Ekspresowego i wypełnić „Umowę Wymeldowania Ekspresowego” zawierającą dane takie jak:
 - a) imię i nazwisko posiadacza karty,
 - b) numer telefonu,
 - c) adres stałego pobytu,
 - d) numer karty,
 - e) datę ważności karty,
 - f) szacunkową kwotę transakcji i walutę w jakiej będzie rozliczana,
 - g) stawkę dobową za pobyt w hotelu,
 - h) datę podpisania umowy,
 - i) datę zameldowania i wymeldowania z hotelu,
 - j) numer pokoju w którym posiadacz karty był zameldowany,
 - k) dane identyfikujące pracownika hotelu przyjmującego właściciela karty,
 - l) podpis posiadacza karty,

- m) upoważnienie posiadacza karty do obciążenia jego karty płatniczej za rachunek hotelowy i rozliczenia rachunku obciążeniowego przez hotel bez podpisu posiadacza karty,
 - n) nazwę hotelu, adres i numer telefonu.
6. Akceptant jest zobowiązany sprawdzić poprawność danych na „Umowie Wymeldowania Ekspresowego” i podpisanie dokumentu. W szczególności zweryfikować zgodność podpisu ze wzorem z karty płatniczej lub dowodu osobistego.
 7. Akceptant jest zobowiązany do wykonania preautoryzacji z użyciem karty wpisanej na „Umowie Wymeldowania Ekspresowego” (odczytania danych z paska lub chipa karty) na szacowaną wysokość transakcji. Dane tej karty muszą być zgodne z danymi wpisanymi przez posiadacza karty na „Umowie Wymeldowania Ekspresowego”.
 8. Po wyjeździe posiadacza karty, Akceptant dokonuje obciążenia karty na łączną kwotę za pobyt w hotelu. Na wydruku z Terminala POS, w miejscu przeznaczonym na podpis posiadacza karty wpisując „SIGNATURE ON FILE”.
 9. Akceptant jest zobowiązany dostarczyć przed wyjazdem posiadacza karty lub przelać pocztą w terminie 3 dni od daty wyjazdu, gdy dostarczenie na miejscu nie jest możliwe:
 - a) szczegółowy rachunek lub fakturę hotelową,
 - b) wydruk z Terminala POS lub kasy, który dotyczy płatności kartą,
 - c) kopię „Umowy Wymeldowania Ekspresowego”.
 10. Jeśli końcowa kwota transakcji przekracza kwotę szacowaną transakcji o co najmniej 15%, Akceptant zobowiązany jest uzyskać dodatkową zgodę posiadacza karty na preautoryzację na kwotę różnicy pomiędzy kwotą szacunkową, a końcową, oraz następnie dokonać obciążenia tej karty.
 11. Akceptant jest zobowiązany przechowywać przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy wszelką dokumentację związaną z pobytem posiadacza karty, o której mowa w niniejszym paragrafie, oraz jest zobowiązany do przekazania kopii tych dokumentów na każde żądanie ITCARD w imieniu mBank.

§4. PÓŹNIEJSZE DOCIĄŻENIE

1. Usługa Późniejsze Dociążenie pozwala na obciążenie posiadacza karty za dodatkowe opłaty ujawnione po jego wymeldowaniu się, takie jak room service, mini bar i opłaty telefoniczne.
2. Warunkiem udostępnienia Akceptantowi usługi Wymeldowania Ekspresowego jest:
 - i) prowadzenie przez Akceptanta rodzaju działalności, dla której usługa ta jest oferowana oraz
 - ii) złożenia przez Akceptanta pisemnego wniosku na Adres Korespondencyjny o udostępnienie usługi Późniejsze Dociążenie, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. mBank zastrzega sobie prawo do odmowy uruchomienia Akceptantowi usługi Późniejsze Dociążenie, o czym niezwłocznie poinformuje Akceptanta.
4. Usługa Późniejsze Dociążenie nie jest dostępna dla kart płatniczych Mastercard Electronic i Maestro.
5. Podczas zameldowania się posiadacza karty, Akceptant powinien wyjaśnić zasady działania usługi i uzyskać pisemną zgodę posiadacza karty na dokonanie dodatkowego obciążenia karty kosztami ujawnionymi po jego wymeldowaniu z hotelu.
6. Po wymeldowaniu się posiadacza karty, Akceptant obciąża kartę, o której mowa w ust. 5, na kwotę dodatkowych opłat, uzgodnionych uprzednio z posiadaczem karty. Na wydruku z Terminala POS, w miejscu przeznaczonym na podpis posiadacza karty, Akceptant wpisuje „SIGNATURE ON FILE”. Następnie dokładny opis usług, za które nastąpiło dodatkowe obciążenie, wraz z kopią potwierdzenia transakcji, należy wysłać do posiadacza karty.
7. Późniejsze Dociążenie może być zrealizowane w terminie do 30 dni od daty dokonania transakcji podstawowej za pobyt posiadacza karty.
8. Akceptant jest zobowiązany przechowywać przez okres 13 (słownie: trzynastu) miesięcy wszelką dokumentację związaną z pobytem posiadacza karty, o której mowa w niniejszym paragrafie, oraz jest zobowiązany do przekazania kopii tych dokumentów na każde żądanie ITCARD w imieniu mBank.
9. Akceptant przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że jeśli posiadacz karty wystąpi z reklamacją dotyczącą transakcji Późniejszego Dociążenia, wystawca karty może uznać, że zgoda posiadacza karty na Późniejsze Dociążenie, wypelniona przez posiadacza karty w momencie meldowania w hotelu, jest niewystarczająca by uznać zasadność obciążenia karty.

ROZDZIAŁ 7 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI LOGO

1. Na życzenie Akceptanta wyrażone w formie pisemnej, Dostawca może wprowadzić usługi dodatkowe do Terminala POS (usługa Logo), polegające na drukowaniu grafiki potwierdzających zrealizowane transakcje według wzoru przedstawionego przez Akceptanta na wydrukach.
2. Wzór grafiki (logo), o którym mowa powyżej, Akceptant musi dostarczyć do Dostawcy drogą elektroniczną poprzez wysłanie na adres biuro@lew.com.pl, w wymaganym przez Dostawcę formacie nie później niż na 2 dni przed założonym uruchomieniem usługi.
3. Przekazując do Dostawcy wzór grafiki (logo), Akceptant oświadcza, że przysługują mu do logo wszelkie wymagane prawa, w tym wynikające z Ustawy z o prawie autorskim i prawach pokrewnych lub Ustawy prawo własności przemysłowej, oraz że nie istnieją żadne przeszkody faktyczne lub prawne do posługiwania się logo przez Akceptanta.
4. Akceptant zobowiązuje się do nie umieszczania na wydrukach z Terminala POS treści, które są lub mogą być uznane za sprzeczne z obowiązującym prawem lub mogłyby naruszyć dobre imię jakiegokolwiek osoby, a także powszechnie uznawanych za obraźliwe.
5. Za wszelkie roszczenia wynikające z nie zastosowania się do zapisów ust. 3 i 4 powyżej odpowiada Akceptant. Strony ustalają, że gdyby okazało się, iż osoba trzecia zgłosi w stosunku do Dostawcy jakiegokolwiek roszczenia z tytułu naruszenia przez Akceptanta postanowień ust. 3 i 4 powyżej, Akceptant – po zawiadomieniu przez Dostawcę o zgłoszeniu takich roszczeń – niezwłocznie przystąpi do wyjaśnienia sprawy oraz wystąpi przeciwko takim roszczeniom na własny koszt i ryzyko a nadto, że zaspokoi wszelkie uzasadnione roszczenia, a w razie ich zasądzenia od Dostawcy w drodze regresu zwróci Dostawcy całość pokrytych roszczeń oraz wszelkie związane z tym wydatki i opłaty, włączając w to koszty procesu i obsługi prawnej.
6. Jeśli w okresie trwania Umowy, dane dotyczące możliwości drukowania logo zostaną z Terminala POS wykasowane albo ulegną uszkodzeniu w stopniu uniemożliwiającym prawidłowe ich używanie z przyczyn, za które nie odpowiada Dostawca, Dostawca na wniosek Akceptanta zainstaluje je ponownie i, za co może pobrać dodatkową opłatę.
7. Akceptant wskazuje, że usługa Logo będzie dostępna na lokalizacjach, dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

ROZDZIAŁ 8 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI POWIADOMIEN ELEKTRONICZNYCH

1. ITCARD wystawia w imieniu mBank raporty transakcyjne dla Akceptanta.
2. ITCARD wystawia raport oraz korekty do raportów za przetwarzanie transakcji w Terminalach POS Dostawcy.
3. Dokumenty, o których mowa w ust. 1 oraz 2 powyżej będą udostępniane poprzez eBOK, o ile Dostawca nie ustali z Akceptantem innej metody dostarczenia dokumentów.
4. W przypadku uzgodnienia innej metody dostarczenia dokumentów, zasady dostarczenia zostaną zawarte w Umowie z Dostawcą.
5. Akceptant zgadzając się na otrzymywanie dokumentów w wersji elektronicznej na eBOK, zobowiązuje się akceptować dokumenty oraz raporty wystawiane przez ITCARD w imieniu mBank w formie elektronicznej,
6. Akceptant zobowiązuje się do postępowania zgodnie z zasadami instrukcji obsługi eBOK. Instrukcja będzie dostępna po zalogowaniu do platformy eBOK.
7. Za moment otrzymania przez Akceptanta dokumentów wystawionych w formie elektronicznej uznaje się moment wejścia wiadomości na serwer pocztowy Akceptanta

- informującej o podstawie raportu na eBOK. Potwierdzeniem otrzymania przez Akceptanta korekty do raportu wystawionego przez ITCARD w imieniu mBank w formie elektronicznej uznaje się moment wejścia wiadomości na serwer pocztowy Akceptanta informującej o podstawie korekty do raportu na eBOK.
8. Akceptant jest uprawniony do wycofania swojej akceptacji otrzymywania raportu w formie elektronicznej według wzoru oświadczenia udostępnionego przez mBank na eBOK, wysyłając stosowne oświadczenie w formie pisemnej pocztą na Adres Korespondencyjny. Od miesiąca następującego po dniu doręczenia oświadczenia Akceptanta o rezygnacji z otrzymywania dokumentów drogą elektroniczną, mBank zaprzestanie wystawiania raportów w formie elektronicznej.
 9. mBank zobowiązuje się do dochowania najwyższej staranności przy udzielaniu wyjaśnień i pomocy w sprawach reklamacyjnych związanych z obsługą kart, stosując odpowiednie procedury reklamacyjne obowiązujące w systemach płatniczych.

ROZDZIAŁ 9 REKLAMACJE Z TYTUŁU USŁUG BANKU

1. Klient może złożyć reklamację związaną ze świadczeniem przez Bank usług na podstawie Umowy.
2. Reklamacje mogą być składane zgodnie z postanowieniami Ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, a w szczególności pod adresem poczty elektronicznej mbank.reklamacje.pos@itcard.pl
3. Każda reklamacja powinna zawierać szczegółowy opis zdarzenia budzącego zastrzeżenia, oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozwiązania reklamacji, numer rachunku bankowego i nazwę oraz REGON Klienta oraz dane osoby składającej reklamację (imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail).
4. Bank rozpatruje reklamacje niezwłocznie, w możliwie najkrótszym terminie, przy czym termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi nie powinien być dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Bank. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi do maksymalnie 60 dni, o czym Bank informuje Klienta.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji Bank zawiadamia Klienta o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest w formie pisemnej albo pocztą elektroniczną z tym zastrzeżeniem, że odpowiedź na reklamację osoby fizycznej może być udzielona pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
6. Postanowienia ust. 1-5 nie ograniczają prawa Klienta do dochodzenia przeciwnie Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

ROZDZIAŁ 10 ZASADY UDZIAŁU W PROGRAMIE PWOB

1. Akceptant spełniający warunki uczestnictwa w PWOB, opisane w niniejszym rozdziale, może wnioskować o uczestnictwo w Programie, pozwalające na otrzymanie dofinansowania gwarantującego nieodpłatne korzystanie z:
 - i) użytkowania 3 (trzech) Terminali POS,
 - ii) instalacji tych Terminali POS,
 - iii) procesowania transakcji zrealizowanych na tych Terminalach POS (dotyczy wyłącznie kart organizacji płatniczych, które przystąpiły do Programu oraz uczestniczą w jego finansowaniu), do wolumenu obrotu 100 000 PLN
 - iv) całodobowego wsparcia technicznego i obsługi reklamacji, w okresie 12 miesięcy liczonych osobno dla każdego Terminala POS od momentu jego instalacji.
2. Przystąpić do Programu może wyłącznie Akceptant, który:
 - i) w okresie 12 miesięcy przed zawarciem Umowy nie przyjmował płatności instrumentami płatniczymi opartymi o kartę w tym w środowisku „Card Present” i „Card Not Present”.
 - ii) nie przystąpił wcześniej do Programu w trakcie jego trwania.
 - iii) zadeklarował w Załączniku nr 3 - Karta Lokalizacji chęć przystąpienia do Programu oraz wskazał Terminale POS objęte Programem.
 - iv) wypełnił i podpisał, zgodnie ze stanem faktycznym, Załącznik nr - 4 Oświadczenie Akceptanta w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego.
 - v) został poprawnie zweryfikowany przez Fundację, pod względem spełnienia powyższych warunków na zasadach opisanych w ust. 3.
3. W przypadku przystąpienia do Programu i spełnienia wszystkich warunków określonych w ust. 2, do usług określonych w ust. 1 stosuje się opłaty określone w Załączniku nr 2 - Warunki handlowe Część 1c. Opłaty te są w całości pokrywane z Funduszu, rozliczane przez mBank w taki sposób, że:
 - i) mBank wystawi Akceptantowi fakturę przy czym na fakturze zostanie wskazane, iż płatność faktury zostanie rozliczona ze środków Fundacji.
 - ii) mBank dokona rozliczenia z Fundacją środków należnych sobie i Dostawcy
 - iii) Akceptant nie będzie uczestniczył w procesie zapłaty faktur oraz nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu rozliczenia faktur.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy w czasie uczestnictwa w Programie lub naruszenia przez Akceptanta warunków udziału w Programie w tym złożenie nieprawdziwego oświadczenia, Załącznik nr - 4 Oświadczenie Akceptanta w ramach Programu Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego, Akceptant będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej w wysokości 850 PLN. Akceptant w takiej sytuacji zostanie wykluczony z Programu, bez możliwości ponownego przystąpienia, oraz utraci prawo do dalszego otrzymywania dofinansowania z Programu.
5. Ostatnim miesiącem przyjmowania zgłoszeń Akceptantów do Programu jest grudzień 2020 roku. Ostatnim miesiącem przyjmowania zgłoszeń instalacji Terminali POS objętych Programem dla Akceptantów zgłoszonych do grudnia 2020 roku jest grudzień 2021 roku.
6. Przystępując do Programu, Akceptant oświadcza, iż zapoznał się z warunkami Programu określonymi w dokumencie „Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego – Zasady Operacyjne – Wyciąg dla Akceptanta” oraz akceptuje warunki Programu (aktualne warunki Programu dostępne pod adresem www.polskabezgotowkowa.pl)
7. Akceptant zobowiązuje się do przyjmowania płatności w technologii zbliżeniowej i EMV stykowej, w terminalu płatniczym w środowisku naziemnym wymagającym fizycznej obecności, wszystkimi instrumentami płatniczymi opartymi o kartę organizacji płatniczych uczestniczących w finansowaniu Funduszu oraz za wszystkie transakcje, bez względu na ich wartość (tj. nie będzie ustalał minimalnej wartości dla płatności przyjmowanych bezgotówkowo).
8. Akceptant zobowiązuje się do oznakowania Terminali POS i placówki Akceptanta logotypami akceptacji instrumentów płatniczych opartych o kartę organizacji płatniczych uczestniczących w finansowaniu Funduszu. Logotypy akceptowanych kart płatniczych oraz innych instrumentów płatniczych będą traktowane na równych zasadach, tj. będą takiego samego rozmiaru oraz będą tak samo pozycjonowane.
9. Akceptant zobowiązuje się do umieszczenia w widocznym miejscu informacji o uczestnictwie w Programie, dostarczonej przez Dostawcę. Informacja będzie wywieszona przez cały czas trwania Programu, również po zakończeniu okresu otrzymywania dofinansowania przez Akceptanta.

ROZDZIAŁ 11 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zgodnie z Rozporządzeniem 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 (Dz. U. UE L 119 z dnia 4 maja 2016 r.) – zwanym dalej „RODO” - Strony akceptują postanowienie niniejszego rozdziału.
2. mBank jest administratorem danych osobowych Akceptanta i osób go reprezentujących.
 3. W celu zawarcia i wykonania Umowy, której stroną jest Akceptant, mBank przetwarza dane osobowe Akceptanta i osób go reprezentujących. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia i wykonywania Umowy. Niepodanie danych uniemożliwi wykonanie Umowy.
 4. mBank przetwarza dane dotyczące Akceptanta i osób go reprezentujących również gdy przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub stroną trzecią:
 - i) w celach statystycznych, analitycznych, wykonywania oceny, rozpatrywania reklamacji i monitorowania ryzyka operacyjnego, dochodzenia roszczeń, przeciwdziałania nadużyciom,
 - ii) w celu realizacji obowiązków wynikających z obowiązującego prawa, w szczególności AML, FATCA, CRS, MIFID, archiwizacji,
 - iii) w celu przekazywania Klientowi materiałów marketingowych usług i produktów własnych Banku oraz spółek wchodzących w skład Grupy kapitałowej Banku. Wykaz podmiotów wchodzących w skład Grupy mBanku dostępny jest na stronie www.mbank.pl.
 5. mBank przetwarza dane osobowe Akceptanta i osób go reprezentujących przez okres niezbędny do zawarcia i wykonania Umowy, a następnie przez okres 5 lat liczony od pierwszego dnia roku kalendarzowego następującego po roku, w którym zakończono Umowę, lub inny okres właściwy dla przedawnienia ewentualnych roszczeń. Po upływie powyższych okresów mBank anonimizuje dane.
 6. Akceptant oraz osoby go reprezentujące:
 - i) mają prawo do dostępu i sprostowania swoich danych oraz ich przeniesienia; oraz
 - ii) mogą żądać ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania; oraz
 - iii) mogą w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania z przyczyn związanych ze swoją szczególną sytuacją; oraz
 - iv) mogą w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec ich przetwarzania na potrzeby marketingu bezpośredniego, jeżeli dane są przetwarzane na potrzeby marketingu bezpośredniego.
 7. Szczegółowe informacje, dotyczące zasad i trybu przetwarzania danych osobowych przez Bank, zostały opisane w Pakiecie RODO dostępnym na Portalu internetowym Grupy mBanku pod adresem www.mbank.pl/pdf/rodo/pakiet-rodo.pdf.
 8. Akceptant oraz osoby go reprezentujące mogą realizować uprawnienia wskazane w ust. 6 w zakresie przetwarzania danych osobowych przez ITCARD telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta, kontaktując się z infolinią 801 50 80 50 lub pisemnie przesyłką pocztową na adres siedziby IT CARD na adres: ul. Jutrzenki 139, 02-231 Warszawa,
 9. Funkcję Inspektora ochrony danych osobowych pełni: Pracownik Banku, z którym można skontaktować się pod adresem: Inspektordanychosobowych@mbank.pl oraz pracownik IT CARD, z którym można skontaktować się pod adresem: iod@itcard.pl
Organem nadzorczym w zakresie ochrony danych osobowych jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, do którego Akceptant oraz osoby go reprezentujące mają prawo wnieść skargę.
 11. mBank informuje, a Akceptant przyjmuje do wiadomości, że dane, w tym dane osobowe, Akceptanta oraz osób go reprezentujących mogą zostać ujawnione:
 - i) IT Card Centrum Technologii Płatniczych S.A. z siedzibą w Warszawie,
 - ii) Polskemu Standardowi Płatności Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w zakresie adresu oraz rodzaj działalności Punktu handlowo-usługowego Akceptanta, w którym przyjmowane są Transakcje BLIK,
 - iii) Organizacjom Płatniczym w szczególności Visa i MasterCard, mającym siedzibę poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
 - iv) Innym podmiotom, którym mBank powierza przetwarzanie danych w celu realizacji umów o świadczenie usług na rzecz mBank.
 12. mBank ma prawo przekazywać dane o zobowiązaniach powstałych z tytułu Umowy, w tym dane osobowe Akceptanta, do:
 - i) biur informacji gospodarczej, działających na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych,
 - ii) Biura Informacji Kredytowej S.A. z siedzibą w Warszawie ("BIK"), działającego na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, jeżeli:
 - (1) łączna kwota zobowiązań Akceptanta wobec mBank wynosi co najmniej 500 złotych,
 - (2) zobowiązania albo zobowiązanie są wymagalne od co najmniej 30 dni,
 - (3) upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez mBank, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych, ze wskazaniem nazwy i adresu siedziby tego biura.
 13. Dane Akceptanta, w tym dane osobowe, zgromadzone w biurach informacji gospodarczej, mogą być ujawniane w zakresie i na warunkach określonych w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, w tym m.in.:
 - i) w zakresie objętym wnioskiem o ujawnienie tych danych,
 - ii) podmiotom ustawowo upoważnionym, o których mowa we wskazanej wyżej ustawie,
 - iii) innym biurach informacji gospodarczej.
 14. Biuro informacji gospodarczej jest uprawnione do wymiany danych gospodarczych, rozumianej jako wymiana danych dotyczących wiarygodności płatniczej między biurami informacji gospodarczej a instytucjami dysponującymi takimi danymi mającymi siedzibę w państwach członkowskich Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej lub państwach członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stronach umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym, jak również danych udostępnionych biurach informacji gospodarczej przez instytucje utworzone na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe.
 15. Dane osobowe Akceptanta i osób reprezentujących Akceptanta nie będą przekazywane do państw trzecich i organizacji międzynarodowych w rozumieniu RODO z wyłączeniem ust 11.iii.
 16. Wobec Akceptanta i osób reprezentujących Akceptanta nie będzie miało miejsca zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie.