

ROZDZIAŁ 1 ZAPISY OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa szczegółowe zasady świadczenia usług w zakresie udostępnienia Terminala POS płatniczego oraz obsługi i rozliczania 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:

1. **Akceptant**
Przedsiębiorca zawierający umowę z mBankiem w celu przyjmowania płatności przy użyciu instrumentów płatniczych oraz odrębną umowę z Dostawcą celem korzystania z Terminala POS.
2. **Autoryzacja**
Oznacza potwierdzenie dostępności środków na rachunku bankowym posiadacza karty, wymaganych dla realizacji transakcji.
3. **Adres Korespondencyjny** – Multipay, Al. Jerozolimskie 195A, 02-222 Warszawa lub e-mail: akceptant@multipay.com.pl, nr infolinii: +48 22 290 60 30.
4. **Biuro Obsługi Klienta lub BOK**
Oznacza wsparcie techniczne oraz transakcyjno-rozliczeniowe dostępne pod numerem 22 290 60 30 i Adresem Korespondencyjnym, przy czym w zakresie transakcyjno-rozliczeniowym wsparcie będzie świadczone przez ITCARD w imieniu mBank 24h na dobę 7 dni w tygodniu.
5. **Dostawca**
Oznacza spółkę, która zarządza siecią Terminali POS, a której dane i definicja zostały wskazane w Umowie.
6. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta lub eBOK**
Oznacza wsparcie techniczne oraz transakcyjno-rozliczeniowe realizowane przez platformę www on-line dostarczaną przez ITCARD. <https://ebok.itcard.pl>
7. **ITCARD**
Oznacza firmę IT CARD Centrum Technologii Płatniczych SA z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 139. NIP: 718-207-80-22.
8. **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 01.01.2016 r. wynosi 168.955.696 PLN.
9. **Organizacja kart płatniczych**
Oznacza podmiot, który grupuje wydawców kart płatniczych działających pod wspólnym znakiem.
10. **Potrącenie**
Oznacza pomniejszenie kwoty przekazywanej przez mBank do Akceptanta z tytułu transakcji realizowanych instrumentami płatniczymi o kwoty należne dla Dostawcy, mBanku oraz Organizacji Płatniczych.
11. **Punkt handlowo-usługowy**
Jest to każdy punkt wskazany przez Akceptanta w Karcie Lokalizacji stanowiącej załącznik do Umowy, w którym jest uruchomiony Terminal POS Dostawcy
12. **Terminal POS**
Oznacza urządzenie wraz z dodatkowym wyposażeniem dostarczone przez Dostawcę na mocy odrębnej umowy, które służy przyjmowaniu płatności przy użyciu instrumentów płatniczych.
13. **Umowa**
Oznacza umowę zawartą pomiędzy Akceptantem, a mBankiem w celu przyjmowania płatności przy użyciu instrumentów płatniczych wraz z załącznikami stanowiącymi integralną część Umowy.
14. **Ustawa**
Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

§ 4

1. W ramach standardowego trybu informacyjnego określonego Rozdziałem „Zasady świadczenia usługi e-Faktura oraz powiadomień elektronicznych”, mBank zobowiązuje się dostarczyć Akceptantowi poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta raz w miesiącu raport zawierający:
 - a. sumaryczne zestawienie kwot transakcji z okresu jakiego dany raport dotyczy,
 - b. sumaryczne zestawienie kwot pobranych opłat i innych należności pobranych w drodze Potrącenia.
2. 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.
3. 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 KART I BEZPIECZEŃSTWA OBROTU KARTOWEGO

§ 1

1. Podmiotem przetwarzającym w imieniu mBank transakcje w terminalach POS oraz zarządzającym w zakresie realizacji niniejszej umowy Terminalami POS należącymi do Dostawcy jest ITCARD.
2. ITCARD działając jako instytucja autoryzowana przez MasterCard Worldwide oraz VISA Inc. dostawca usług dla członków powyższych organizacji płatniczych jest uprawniony do przetwarzania w terminalach POS komunikatów transakcyjnych kart płatniczych z logotypami wskazanymi poniżej:
 - i) System Płatniczy VISA: VISA, VISA Electron, VPay

- ii) System Płatniczy MasterCard: MasterCard, Debit MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro
- iii) System Płatniczy PSP: BLIK
3. Jedyne transakcje obsługiwane przez czytniki elektroniczne kart płatniczych (Terminala 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), 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
4. Każdy punkt Akceptanta zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania emblematów informujących o tym, jakie karty płatnicze akceptuje. Odpowiednie eksponowanie oznacza umieszczenie emblematów w miejscu widocznym dla użytkownika karty.

§ 2

1. Osoba obsługująca transakcję, zanim przeprowadzi transakcję, ma obowiązek dokonać każdorazowej weryfikacji karty, która polega na sprawdzeniu:
 - i) daty ważności karty,
 - ii) cech charakterystycznych dla danego systemu kart,
 - iii) czy karta nie nosi widocznych śladów podrobienia lub przerobienia,
 - iv) 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 zacczepić paznokciem,
 - v) czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości.
2. 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.
3. W przypadku stwierdzenia niezgodności w którejkolwiek z wyżej wymienionych 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 może kilka pytań dotyczących klienta oraz skontaktuje się z bankiem, który wydał kartę. Następnie prześle instrukcje, co do dalszego postępowania.
4. Osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do upewnienia się, czy wydruk z Terminala POS jest czytelny (czytelne muszą być wszystkie elementy wydruku) oraz do porównania numeru karty z wydruku z Terminala POS z numerem umieszczonym na karcie płatniczej.
5. W przypadku kart elektronicznych numer karty może nie być wydrukowany, lub może być wydrukowana tylko jego część.
6. 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.
7. 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.
8. W przypadku:
 - i) jakiegokolwiek wątpliwości, co do autentyczności karty lub autentyczności złożonego podpisu na rachunku,
 - ii) podejrzanego lub nietypowego zachowania się osoby prezentującej kartę,
 - iii) uzyskania odmów wydawcy przy dwóch kolejnych próbach transakcji dokonywanych przez tego samego klienta,
 - iv) gdy kwota transakcji lub sumaryczna kwota serii transakcji dokonywanych przez jedną osobę przekracza ponad dwukrotnie wartość typową dla transakcji kartowych dokonywanych u Akceptanta,
 - v) jakiegokolwiek podejrzeń, co do naruszenia innych wymogów opisanych w niniejszym Regulaminie, osoba obsługująca transakcję, o ile jest taka możliwość, nie oddając karty użytkownikowi zobowiązana jest skontaktować się z BOK, podając hasło „kod 10”, w celu otrzymania dalszych instrukcji.

§ 3

1. 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.
2. Osoba obsługująca transakcję ma prawo i obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty za pomocą karty płatniczej w przypadku (wystarczy spełnienie przynajmniej jednego z warunków):
 - i) nieważności karty płatniczej,
 - ii) zastrzeżenia karty płatniczej,
 - iii) niezgodności podpisu złożonego na rachunku z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej,
 - iv) odmowy okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość przez użytkownika karty płatniczej w przypadku określonym w punkcie 1, albo stwierdzenia posługiwania się kartą płatniczą przez osobę nieuprawnioną
 - v) niemożności uzyskania akceptacji dokonania operacji.
3. Osoba obsługująca transakcję ma prawo i obowiązek zatrzymać kartę na zasadach określonych w paragrafie poniżej) jeśli:
 - i) Terminal POS wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania karty,
 - ii) pracownik Biura Obsługi Klienta wydał telefonicznie polecenie zatrzymania karty.
 - iii) Jedyным 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://pl.itcard.pl/dokumenty>) z podaniem w nim przyczyny niezatrzymania karty. Formularz należy odesłać pocztą na Adres Korespondencyjny.
4. Osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do przyjmowania zapłaty kartą płatniczą bez względu na wysokość kwoty transakcji chyba, że konfiguracja Terminala POS uniemożliwia dokonanie takiej transakcji.

§ 4

1. 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.
2. Z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD można otrzymać jedną z trzech odpowiedzi:
 - i) autoryzacje, czyli uzyskanie kodu autoryzacji dla przeprowadzonej transakcji,
 - ii) odmowę dokonania transakcji: „TRANSAKCA ODRZUCONA”,
 - iii) żądanie zatrzymania karty płatniczej „ZATRZYMAJ KARTĘ”.
3. Znaczenie poszczególnych odpowiedzi autoryzacyjnych (odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala POS oraz na wydrukach):

- i) autoryzacja karty oznacza uzyskanie zgody wydawcy karty na przeprowadzenie danej transakcji,
- ii) odmowa oznacza brak zgody banku klienta na dokonanie transakcji. Może się zdarzyć np. że klient nie posiada chwilowo wystarczającej kwoty na swoim koncie lub wartość transakcji przekracza limit środków, którymi klient może dysponować za pomocą karty płatniczej. Pojawi się wtedy napis „BRAK ZGODY BANKU KLIENTA”. Należy w takiej sytuacji w uprzejmy i dyskretny sposób wyjaśnić klientowi, że bank nie wydał zgody na dokonanie płatności tą kartą płatniczą zwrócić klientowi i poprosić go o inną kartę, bądź gotówkę. W przypadku transakcji z użyciem PIN-kodu, jeżeli klient wprowadził niewłaściwy PIN-kod pojawi się napis: „ODMOWA NIEWŁAŚCIWY PIN”. Należy wówczas powtórzyć transakcję;
- iii) żądanie zatrzymania karty oznacza, że bank wydawca karty po sprawdzeniu w swojej bazie danych wydaje dyspozycję zatrzymania karty. Należy wyjaśnić wówczas klientowi, 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 przeciwnie 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 (znajduje się na stronie <http://pl.itcard.pl/dokumenty>) należy odesłać pocztą do BOK na Adres Korespondencyjny. Polecenie zatrzymania karty może również zostać wydane telefonicznie przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
4. W przypadku braku łączności Terminala POS z centrum automatycznej autoryzacji ITCARD (na wydruku pojawi się napis: TRANSAKCJA ODRZUCONA BRAK POŁĄCZENIA) lub gdy na ekranie Terminala POS pojawi się hasło „Zadzwoń do BOK”, 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 transakcję o mniejszej wartości.

§ 6

- Transakcji zwrotu można dokonać wyłącznie w przypadku, gdy użytkownik karty oddaje towar zakupiony uprzednio z użyciem tej samej karty.
- Warunkiem dokonania przez osobę obsługującą transakcję zwrotu jest okazanie przez użytkownika karty dowodu sprzedaży w postaci wydruku z Terminala POS dokonanej na tę samą kartę, 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 odwrocie przedstawionego przez użytkownika karty dowodu sprzedaży: słowa: "ZWROT", zwracanej kwoty i daty zwrotu.
- ITCARD działając na rzecz mBank ma prawo zażądać od Akceptanta kopii 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 szczególne 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 powołując się na zasadne podejrzenie, że osoba obsługująca transakcję dokonując transakcji zwrotu nie spełnia któregokolwiek z warunków określonych w punktach 1 lub 4 powyżej, mBank ma prawo wstrzymać przekazanie środków na konto posiadacza karty 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 użytkowanym przez niego Terminalu POS, włącznie z konsekwencjami wynikającymi z punktu 8 powyżej.

§ 7

Wszystkie transakcje (płatności jak i zwroty) dokonywane są w walucie krajowej.

§ 8

- Warunkiem poprawnego rozliczenia transakcji i przyjęcia ich przez kartowe systemy płatnicze, jest przekazanie tych transakcji przez terminal płatniczy 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 transakcję jest codzienne sprawdzenie, czy dokonane transakcje zostały przekazane przez terminal płatniczy 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 napisem SALDA NIEUZGODNIONE, osoba obsługująca transakcję zobowiązana jest do bezwzględnego zgłoszenia tego faktu w formie pisemnej do Biura Obsługi Klienta
- mBank nie ponosi odpowiedzialności za odrzucenie przez kartowe systemy płatnicze tych transakcji, które zostały przekazane przez terminal płatniczy do systemów ITCARD po czasie dłuższym niż określono w punkcie 1, jeśli osoba obsługująca transakcję nie dokonała niezwłocznego zgłoszenia faktu braku poprawnego Zamknięcia Dnia na Terminalu POS, określonego w punkcie 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 13 (trzynaście) 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 oferowanego produktu lub usługi, oferowanie których podlega ograniczeniu 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 wysłania przez BOK mBank pisemnej prośby, Akceptant nie wywiąże się ze zobowiązania określonego w pkt 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:
 - odrębny podpis klienta na rachunku (dla transakcji niezatwierdzonych PIN-kodem) 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),
 - numer Terminala,
 - 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 karty,
 - karta 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 dostarczonym przez Dostawcę, płatności za sprzedaż zrealizowaną na rzecz innej firmy.
- Uprawnieni pracownicy Banku i Dostawcy lub wskazani przez Bank mają prawo do wizytowania placówek 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 karty płatnicze akceptuje.

§ 11

- Akceptant zobowiązany jest do dokożenia 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 sfałszowanej.
- 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 dokonania 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 kartowego. Wstrzymanie nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji.

ROZDZIAŁ 3 STANDARD ZABEZPIECZENIA DANYCH KARTOWYCH

- Akceptant jest zobowiązany do zachowania procedur bezpieczeństwa określonych w Regulaminie, niedostępiania danych o posiadaczu lub użytkowniku 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), organizacja powołanej przez Systemy kart płatniczych do standaryzacji zagadnień dotyczących ochrony danych użytkowników 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 zwiększać bezpieczeństwo transakcji opłacanych kartami płatniczymi i bezpieczeństwo użytkowników 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, poszukując informacji, które pozwolą uniknąć ewentualnych zagrożeń. ITCARD działający w imieniu mBank dochowa należytej staranności, żeby najważniejsze informacje dotyczące bezpieczeństwa znajdowały się również na stronie <http://pl.itcard.pl/dokumenty>.
- Ujawienie danych posiadaczy lub użytkowników kart objętych standardem PCI DSS lub niezgodność z wymogami bezpieczeństwa PCI DSS skutkuje karami finansowymi przewidzianymi przez Systemy kart płatniczych.
- Akceptant zobowiązany jest do spełniania wymagań międzynarodowego standardu bezpieczeństwa PCI DSS (o którym mowa powyżej), w szczególności przez:
 - 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,
 - skuteczne zabezpieczenie 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 nierejestrowania tych danych w celach innych niż autoryzacja transakcji płatniczej,
 - cykliczne, przynajmniej raz na miesiąc, przeprowadzanie inspekcji mającej na celu weryfikację cyf:

- (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 numerów PIN;
- (2) elementy Terminala POS oraz innych urządzeń wykorzystywanych do obsługi transakcji z użyciem instrumentów 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 pkt 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 płatniczego, udostępniając jednocześnie mBank wszelkie informacje, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
6. W art. 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 obciąży 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 pkt 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 niezbędne 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 kartowych transakcja Cash Back może być realizowana tylko łącznie z transakcją sprzedaży i z użyciem karty płatniczej.
10. mBank zastrzega sobie prawo do zmiany maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back zgodnie z regulacjami Organizacji Płatniczych
11. Odpowiedzialność za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania 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. mBank i Akceptant nie będą pobierali żadnych opłat z tytułu obsługi transakcji Cash Back od posiadaczy kart.
14. Akceptant wskazuje, że usługa Cashback będzie dostępna w lokalizacjach dla których w Karcie Lokalizacji wybrano korzystanie z danej usługi.

ROZDZIAŁ 5 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI POWIADOMIEŃ 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 dostarczania 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 portalu.
7. Za moment otrzymania przez Akceptanta dokumentów wystawionych w formie elektronicznej uznaje się moment wejścia wiadomości na serwer pocztowy Akceptanta informującej o podstawieniu 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 podstawieniu 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 kart płatniczych.

ROZDZIAŁ 6 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 szczególności 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 przeciwko Bankowi roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
7. Organem nadzoru nad działalnością Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.