

# Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego – zasady operacyjne

Wersja 3.0 (Wersja z dnia 6 kwietnia 2018 r.)

## Wyciąg dla Akceptanta

## Spis treści

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Definicje .....   | 3  |
| 2   | Zasady Programu .....   | 5  |
| 2.1 | Cel Programu .....  | 5  |
| 2.2 | Mechanizm wsparcia rozwoju sieci akceptacji .....                   | 5  |
| 2.3 | Finansowanie oraz zarządzanie Programem.....                        | 7  |
| 3   | Zasady udzielania dofinansowania z Programu.....                    | 7  |
| 3.1 | Kryteria uczestnictwa Agenta rozliczeniowego w Programie .....      | 7  |
| 3.2 | Kryteria uczestnictwa Akceptanta w Programie .....                  | 9  |
| 3.3 | Wymagania w stosunku do terminali podlegających dofinansowaniu..... | 11 |
| 3.4 | Zasady wypłaty dofinansowania .....                                 | 12 |
| 3.5 | Zasady weryfikacji Akceptanta w bazie NIP .....                     | 13 |
| 4   | Zasady audytu .....   | 14 |
| 5   | Odpowiedzialność za brak zgodności z zasadami Programu .....        | 14 |
| 6   | Odpowiedzialność Fundacji w ramach Programu .....                   | 15 |
| 7   | Katalog usług objętych dofinansowaniem .....                        | 15 |
| 8   | Polityka prywatności - załącznik .....                              | 17 |

# 1 Definicje

**Akceptant** - przedsiębiorca, który zawarł z agentem rozliczeniowym umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu instrumentów płatniczych opartych o kartę,

**Transakcja** - transakcja bezgotówkowa z wykorzystaniem instrumentu płatniczego opartego o kartę organizacji płatniczej<sup>1,2</sup>,

**Karta płatnicza** - karta uprawniająca do wypłaty gotówki lub umożliwiająca złożenie zlecenia płatniczego za pośrednictwem Akceptanta lub Agenta rozliczeniowego, akceptowana przez Akceptanta w celu otrzymania przez niego należnych mu środków, w tym karta płatnicza w rozumieniu art. 2 pkt 15 rozporządzenia (UE) 2015/751,

**Fundusz** - wyodrębniony fundusz, w skład którego wchodzi środki finansowe wpłacane przez wydawców, agentów rozliczeniowych oraz organizacje płatnicze, według zasad określonych w Programie i przeznaczone na jego realizację,

**Program** - Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego (PWOB) stanowiący wspólną inicjatywę agentów rozliczeniowych, wydawców, organizacji płatniczych, realizowany przy udziale i wsparciu Związku Banków Polskich oraz Ministra Rozwoju i Finansów,

**Terminal** - terminal POS, terminal PIN-pad Programowalny, terminal mPOS, terminal SoftPOS,

**Terminal POS** - terminal kryptograficzny, pozwalający odczytać instrument płatniczy oparty o kartę wyposażony w pasek magnetyczny, mikroprocesor EMV oraz technologię umożliwiającą wykonanie transakcji w trybie zbliżeniowym oraz pozwalający obsłużyć wprowadzany przez konsumenta PIN, pozwalający na realizację transakcji płatniczej i bezpieczne jej przekazanie do rozliczenia, drukujący potwierdzenie transakcji lub posiadający funkcję wysyłania potwierdzenia w postaci elektronicznej na wniosek użytkownika Karty płatniczej, posiadający własny moduł komunikacyjny niewymagający bezprzewodowego lub przewodowego podłączenia do zewnętrznego, wielofunkcyjnego urządzenia (w szczególności typu tablet czy telefon) oraz który nie jest jednocześnie terminalem: PIN-pad programowalnym, mPOS czy SoftPOS,

**Terminal PIN-pad programowalny** - terminal kryptograficzny, pozwalający odczytać instrument płatniczy oparty o kartę wyposażony w pasek magnetyczny, mikroprocesor EMV oraz technologię umożliwiającą wykonanie transakcji w trybie zbliżeniowym oraz pozwalający obsłużyć wprowadzany przez konsumenta PIN, zintegrowany z kasą fiskalną Akceptanta, pozwalający na realizację transakcji płatniczej i bezpieczne jej przekazanie do rozliczenia,

**Terminal mPOS** - terminal kryptograficzny, pozwalający odczytać instrument płatniczy oparty o kartę wyposażony w pasek magnetyczny, mikroprocesor EMV oraz technologię umożliwiającą wykonanie transakcji w trybie zbliżeniowym oraz pozwalający obsłużyć wprowadzany przez konsumenta PIN, który po bezprzewodowym lub przewodowym podłączeniu do zewnętrznego, wielofunkcyjnego urządzenia (w szczególności typu tablet

---

<sup>1</sup> Co najmniej instrumentem płatniczym opartym o kartę organizacji płatniczych Visa i Mastercard

<sup>2</sup> Transakcje realizowane przy wykorzystaniu innych instrumentów płatniczych nie są objęte niniejszym Programem, ale zasady ich obsługi mogą być regulowane bilateralnie pomiędzy stronami procesu ich akceptacji i rozliczania

czy telefon), pozwala na realizację transakcji płatniczej i bezpieczne jej przekazanie do rozliczenia, wymagający do przeprowadzenia transakcji płatniczej oprogramowania uczestniczącego w przeprowadzeniu transakcji płatniczej, zainstalowanego na zewnętrznym wielofunkcyjnym urządzeniu,

**Terminal SoftPOS** - aplikacja płatnicza na urządzeniu mobilnym umożliwiająca akceptację płatności bezstykowych zgodna z wymogami Organizacji płatniczych, niewymagająca dodatkowego terminala kryptograficznego, pozwalająca odczytać instrument płatniczy oparty o kartę,

**Organizacje płatnicze** - organizacje systemów kart płatniczych, które przystąpiły do Programu, uczestniczące w jego finansowaniu oraz promocji Programu,

**Wydawca** - oznacza dostawcę usług płatniczych zawierającego umowę o dostarczenie płatnikowi instrumentu płatniczego w celu inicjowania i przetwarzania transakcji płatniczych płatnika realizowanych w oparciu o kartę,

**Agent rozliczeniowy** - oznacza dostawcę lub grupę pomiotów świadczących wspólnie usługę płatniczą, o której mowa w art. 3 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz.U.2016.1572 t.j.), w tym Agenta rozliczeniowego w rozumieniu art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 z dnia 29 kwietnia 2015 r. w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę (Dz. Urz. UE L 123 z 19.05.2015, str. 1),

**Opłata Akceptanta** - oznacza opłatę uiszczaną przez Akceptanta na rzecz Agenta rozliczeniowego, w związku z transakcjami płatniczymi realizowanymi w oparciu o kartę,

**Fundacja** - Fundacja Polska Bezgotówkowa z siedzibą w Warszawie odpowiedzialna za realizację Programu, jego obsługę operacyjną, zarządzanie Funduszem oraz podejmowanie działań na rzecz rozwoju obrotu bezgotówkowego,

**Rada Fundacji** - organ nadzorczy Fundacji powołany zgodnie ze statutem Fundacji,

**Uczestnicy Programu** - Agenci rozliczeniowi, wydawcy, organizacje płatnicze, którzy przystąpili do Programu oraz biorą udział w jego finansowaniu, realizujący wspólną inicjatywę,

**Beneficjent Programu** - Akceptant, który otrzymuje dofinansowanie z Programu,

**Surcharge** - oznacza żądanie opłaty za korzystanie z danego instrumentu płatniczego przez dostawcę usług płatniczych lub inną stronę biorącą udział w transakcji,

**Sieć handlowa, usługowa lub podobna** - wieloelementowy zarządzany centralnie system sprzedaży towarów lub usług posiadający wspólnego właściciela lub beneficjenta rzeczywistego,

**Franczyzobiorca** - przedsiębiorca, który na podstawie umowy franczyzy prowadzi swoje przedsiębiorstwo pod znakiem towarowym francyzodawcy, niezależny gospodarczo, prawnie i organizacyjnie od francyzodawcy, który zaopatruje się u francyzodawcy lub innych dostawców na swój koszt i sprzedaje produkty lub usługi klientom we własnym imieniu i na własny rachunek,

**Data instalacji terminala** - oznacza datę uzyskania gotowości terminala z pomocą przedstawiciela Agenta rozliczeniowego (POS, PINpada programowalnego mPOS,

SoftPOS) do akceptacji płatności instrumentem płatniczym opartym o kartę w miejscu prowadzenia działalności Akceptanta, datę nadania lub datę dostarczenia terminala przez Agenta rozliczeniowego drogą pocztową, kurierem (w zależności od daty rejestrowanej przez Agenta rozliczeniowego w jego bazach danych) lub datę odbioru osobistego terminala przez Akceptanta lub datę dostarczenia terminala w inny sposób.

## 2 Zasady Programu

### 2.1 Cel Programu

1. Upowszechnienie płatności bezgotówkowych dla obywateli, obejmujące zrównanie ich dostępności z płatnościami gotówkowymi poprzez wsparcie rozwoju sieci akceptacji płatności bezgotówkowych w Polsce.

### 2.2 Mechanizm wsparcia rozwoju sieci akceptacji

1. Mechanizm dofinansowania polegać będzie na pokryciu przez Fundację opłat ponoszonych przez Akceptanta związanych z akceptacją instrumentów opartych o kartę poprzez wypłatę:
  - a. Kwoty stałej - dla każdego nowego Akceptanta zakwalifikowanego do udziału w Programie, wypłacanej jednorazowo, obejmującej kwoty należne od Akceptanta wobec Agenta rozliczeniowego z tytułu: (i) pokrycia opłat stałych Agenta rozliczeniowego, obejmujących opłaty związane z przekazaniem, dzierżawą lub nabyciem terminala, uruchomieniem u Akceptanta obsługi płatności bezgotówkowych oraz (ii) prowizji na poziomie 1% od transakcji do wysokości 6 tys. PLN obrotu rocznie na zainstalowany terminal, odpowiadającej kwocie 60 PLN stanowiącej usługę finansową.
  - b. Kwoty zmiennej - obejmującej dofinansowanie opłaty należnej od Akceptanta wobec Agenta rozliczeniowego, zależnej od kwoty transakcji dokonywanych u Akceptanta uczestniczącego w Programie, wypłacanej kwartalnie za narastające obroty zrealizowane powyżej 6 tys. PLN, jednak nie większe niż 100 tys. PLN rocznie na jeden terminal.
2. Dofinansowana kwota stała będzie zależała od typu terminala, kwalifikującego się do Programu, zainstalowanego u Akceptanta, który przystąpił do Programu i wynosić będzie odpowiednio:
  - a. dla terminala POS: 850 złotych brutto;
  - b. dla terminala PIN-pad programowalny: 800 złotych brutto;
  - c. dla terminala mPOS: 400 złotych brutto;
  - d. dla terminala SoftPOS<sup>3</sup>: 400 złotych brutto.
3. Wysokość dofinansowania kwoty zmiennej wynosić będzie 1% od wartości transakcji ponad próg 6 tys. złotych rocznie, wypłacanej kwartalnie za okres maksymalnie 12 miesięcy.
4. Wartość dofinansowania w ramach kwoty zmiennej naliczana będzie od obrotu miesięcznie na jeden terminal, przy czym refinansowana kwota będzie naliczana maksymalnie do poziomu 100 tys. złotych obrotu w okresie 12 miesięcy.
5. Dofinansowana kwota stała i zmienna naliczana będzie osobno na każdy terminal zainstalowany u Akceptanta kwalifikujący się do Programu.

---

<sup>3</sup> Dofinansowanie rozwiązania SoftPOS będzie dostępne po uzyskaniu przez takie rozwiązanie pełnej gotowości technicznej, operacyjnej i prawnej oraz certyfikacji wszystkich organizacji płatniczych, które przystąpiły do Programu, oraz uczestniczą w jego finansowaniu.

6. Na każdego nowego Akceptanta dofinansowaniu podlegać będą maksymalnie 3 terminale, wybrane spośród kategorii: POS, PIN-pad Programowalny, mPOS, SoftPOS, przy czym w ramach dofinansowania z Programu dla jednego Akceptanta może znaleźć się tylko jeden terminal z kategorii mPOS.
7. Najpóźniej po zakończeniu 12 miesięcznego okresu dofinansowania terminal mPOS przechodzi na własność Akceptanta.
8. W ciągu 12 miesięcy od przystąpienia do Programu, Akceptant będzie miał możliwość zwiększenia liczby terminali dofinansowywanych z Programu do maksymalnie 3 terminali, (jeśli początkowo finansowanie z Programu obejmowało mniej niż 3 terminale), warunkiem otrzymania dofinansowania do nowych terminali jest utrzymanie aktywności terminali wcześniej dofinansowywanych<sup>4</sup>, co oznacza, że terminale wcześniej dofinansowane nadal są w posiadaniu Akceptanta.
9. Dla każdego terminala okres dofinansowania liczony jest przez 12 miesięcy osobno, od momentu jego instalacji. Podpisując umowę z Agentem rozliczeniowym obejmującą akceptację instrumentu płatniczego opartego o kartę w danej lokalizacji Akceptant deklaruje ilość terminali w danej lokalizacji. Akceptant może otrzymać dofinansowanie z Programu tylko w relacji umownej z jednym Agentem rozliczeniowym, również w sytuacji, gdy zgłasza do Programu więcej niż jedną lokalizację.
10. Umowa pomiędzy Agentem rozliczeniowym a Akceptantem kwalifikująca się do Programu zawarta musi być na okres minimum 12 miesięcy, a ponadto musi określać wszystkie warunki współpracy, m.in. opłata z tytułu dzierżawy lub nabycia terminala, opłata z tytułu obsługi, opłaty Akceptanta oraz inne pozycje cennikowe Agentów rozliczeniowych, a także klauzulę wskazującą na to, że opłaty te będą pokrywane przez Fundację w ramach dofinansowania dla Akceptanta na zasadach określonych w Programie pod warunkiem spełniania przez Akceptanta wymogów uczestnictwa w Programie. Katalog usług objętych dofinansowaniem zawarty w pkt 7, wszelkie usługi nieobjęte dofinansowaniem nie będą obligatoryjne dla Akceptanta.
11. W przypadku rozwiązania umowy z Agentem rozliczeniowym przez Akceptanta, w trakcie trwania 12 miesięcznego okresu dofinansowania, Akceptant nie będzie zobowiązany do zwrotu środków wypłaconych z tytułu dofinansowania, jednakże Agent rozliczeniowy będzie zobowiązany do obciążenia Akceptanta karą umowną zgodnie z postanowieniami pkt 5<sup>5</sup>.
12. W przypadku rozwiązania umowy z Akceptantem przed upływem 12 miesięcy lub wykluczenia Akceptanta z Programu przed upływem tego terminu, niezależnie od przyczyny, Akceptant nie jest uprawniony do dalszego otrzymywania dofinansowania w zakresie kwoty zmiennej, o której mowa w ust. 1 lit. b.
13. W okresie 12 miesięcy, gdy dany terminal objęty jest Programem, Agent rozliczeniowy nie może dokonać wymiany tego terminala na terminal z innej grupy terminali.
14. Ostatnim miesiącem przyjmowania zgłoszeń Akceptantów do Programu będzie grudzień 2020 roku. Ostatnim miesiącem przyjmowania zgłoszeń instalacji

---

<sup>4</sup> Przykład: Akceptant przystępuje do Programu 1 maja 2018 uruchamiając 2 terminale POS, do kwietnia 2019 ma możliwość uruchomienia trzeciego terminala dofinansowanego z Programu, dofinansowanie trzeciego terminala (brak opłat za wynajem oraz opłat za transakcje na trzecim terminalu) będzie obowiązywać przez 12 miesięcy od jego instalacji.

<sup>5</sup> Z wyłączeniem przypadku zakończenia prowadzenia działalności przez Akceptanta. W takim przypadku Akceptant nie jest zobowiązany do zwrotu środków do Fundacji a Agent rozliczeniowy nie jest zobowiązany do obciążenia Akceptanta karą umowną.

dotychczasowych terminali dla Akceptantów zgłoszonych w grudniu 2020 roku będzie grudzień 2021 roku.

## 2.3 Finansowanie oraz zarządzanie Programem

1. Program będzie zarządzany przez Fundację.
2. Rada Fundacji będzie dokonywać okresowych przeglądów efektywności Programu oraz jest uprawniona do wprowadzania zmian w funkcjonowaniu i zasadach Programu, w trybie zgodnym ze statutem Fundacji.
3. Zmiany w funkcjonowaniu Programu będą miały zastosowanie wyłącznie do nowo pozyskanych Akceptantów (tj. nowo przyjęte warunki i zasady funkcjonowania Programu nie będą miały zastosowania dla zdarzeń zaistniałych przed wejściem w życie zmienionych zasad dotyczących funkcjonowania Programu).
4. Informacja o zmianach, o których mowa w ust. 3, zostanie przekazana do Agentów rozliczeniowych uczestniczących w Programie, nie później niż na 30 dni przed jej wejściem w życie, chyba że Rada Fundacji podejmie decyzję odmienną.

## 3 Zasady udzielania dofinansowania z Programu

### 3.1 Kryteria uczestnictwa Agenta rozliczeniowego w Programie

1. O przystąpienie do Programu może ubiegać się Agent rozliczeniowy obsługujący Akceptantów w Polsce, poprzez przesłanie do Fundacji formularza rejestracyjnego, zawarcie umowy z Fundacją oraz spełnienie poniższych kryteriów kwalifikowalności do Programu:
  - a) Umowy zawierane przez Agenta rozliczeniowego z Akceptantem kwalifikującym się do Programu będą zgodne z warunkami określonymi w Programie.
  - b) Agent rozliczeniowy jest dostawcą usług płatniczych w rozumieniu art. 4 ust 2 Ustawy o usługach płatniczych oraz zobowiąże się do świadczenia usług płatniczych na terytorium Polski przez minimum 3 lata od dnia przystąpienia do Programu.
  - c) Agent rozliczeniowy zobowiąże się, że z tytułu świadczenia usług, o których mowa w pkt 7 nie będzie żądał od Akceptanta, który przystąpił do Programu i który spełnia wymogi kwalifikowania się do Programu, dodatkowych opłat w stosunku do kwot dofinansowania pokrytych przez Fundację w ramach Programu. Zobowiązanie to będzie wiązało Agenta rozliczeniowego, przez okres pierwszych 12 miesięcy od instalacji terminala kwalifikującego się do Programu, nawet w przypadku wystąpienia lub wykluczenia Agenta rozliczeniowego z Programu.
  - d) Agent rozliczeniowy obsługuje co najmniej następujące produkty organizacji płatniczych: karty EMV, płatności zbliżeniowe, pasek magnetyczny (magstripe).
  - e) Agent rozliczeniowy zobowiąże się realizować obowiązki w zakresie raportowania do Fundacji.
  - f) Agent rozliczeniowy zobowiąże się zapewnić całodobowe call center w języku polskim dla obsługiwanych Akceptantów.
  - g) Agent rozliczeniowy zobowiąże się zapewnić interwencję serwisową terminala w terminie 2 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia.
  - h) Agent rozliczeniowy zobowiąże się dostarczać Akceptantom wszelkie dokumenty w języku polskim.
  - i) Agent rozliczeniowy zobowiąże się rozpatrywać wszelkie reklamacje kierowane do niego przez Akceptantów uczestniczących w Programie w terminach nie dłuższych niż stosowane w umowach z Akceptantami, którzy nie przystąpią do Programu, jak



- również rozpatrywać reklamacje dotyczące samego udziału Akceptanta w Programie.
- j) Agent rozliczeniowy zobowiąże się do wykorzystywania narzędzia informatycznego dostarczonego przez Fundację i obsługującego Program, a także do zawarcia odpowiedniej umowy z Fundacją lub podmiotem odpowiedzialnych za obsługę narzędzia informatycznego Programu, celem zapewnienia zgodności przetwarzania danych z przepisami powszechnie obowiązującymi.
  - k) Agent rozliczeniowy zobowiąże się do dostarczania Akceptantom przystępującym do Programu materiałów do oznakowania terminali i placówki logotypami akceptacji instrumentów płatniczych opartych o kartę organizacji płatniczych uczestniczących w Programie oraz informacji o uczestnictwie w Programie. Informacja o uczestnictwie w Programie będzie dostarczana Akceptantom przez Agentów rozliczeniowych zgodnie ze wzorem przekazany przez Fundację.
2. Agent rozliczeniowy przystępuje do Programu poprzez zawarcie umowy z Fundacją.
  3. Agent rozliczeniowy będzie uprawniony do natychmiastowego wypowiedzenia umowy zawartej z Akceptantem w przypadku zaistnienia jednej z poniższych okoliczności:
    - a. stwierdzenia dokonania lub podejrzenia dokonania w Placówkach oszustw i nadużyć, a w szczególności przyjmowania przez Akceptanta płatności Instrumentami Płatniczymi skradzionymi, zgubionymi lub sfałszowanymi, w tym również jeżeli zostało to stwierdzone przez innych Agentów rozliczeniowych,
    - b. wykreślenia Akceptanta z ewidencji działalności gospodarczej, rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego lub złożenia przez Akceptanta wniosku o wszczęcie postępowania likwidacyjnego,
    - c. naruszenia przez Akceptanta warunków umowy zawartej z Agentem rozliczeniowym,
    - d. braku zgody Akceptanta na zmiany zasad świadczenia usługi przez Agentem rozliczeniowego, o ile zmiany te wynikają ze standardowego modelu działania Agentem rozliczeniowego również wobec Akceptantów nie uczestniczących w Programie i nie mają charakteru dyskryminującego w stosunku do Akceptantów uczestniczących w Programie,
    - e. podawania przez Akceptanta nieprawdziwych danych w związku z zawarciem bądź realizacją umowy zawartej z Agentem rozliczeniowym, w szczególności wykorzystywania terminala do prowadzenia działalności niezgodnej z informacjami przekazanymi do Agentem rozliczeniowego, naruszającej przepisy prawa lub zasady świadczenia usług przez Agentem rozliczeniowego,
    - f. zgłoszenia żądania rozwiązania umowy zawartej z Akceptantem przez którąkolwiek z Międzynarodowych Organizacji Płatniczych z powodu działania Akceptanta na szkodę tych organizacji,
    - g. wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym którejkolwiek z umów wiążących Akceptanta z Agentem rozliczeniowym, o ile wypowiedzenie to nastąpiło ze względu na wystąpienie u Akceptanta transakcji fraudowych,
    - h. nieprzestrzegania przez Akceptanta zasad bezpieczeństwa PCI DSS oraz innych zasad odnoszących się do świadczenia usług przez Agentem rozliczeniowego,
    - i. uczestnictwa Akceptanta w zbyt dużej liczbie podejrzanych transakcji, procedur Chargeback'ów lub Akceptant generuje ryzyko nieakceptowalne przez Agentem rozliczeniowego.
  4. Zasady i przesłanki wypowiedzania umów przez Agentów rozliczeniowych z Akceptantami którzy przystąpili do Programu nie mogą mieć pod żadnym względem charakteru



dyskryminacyjnego w stosunku do pozostałych Akceptantów z którymi Agent rozliczeniowy zawiera umowy poza Programem.

### 3.2 Kryteria uczestnictwa Akceptanta w Programie

Dofinansowanie może otrzymać Akceptant spełniający następujące kryteria udziału:

1. W okresie 12 miesięcy przed zawarciem umowy z Agentem rozliczeniowym na akceptację instrumentów płatniczych opartych o kartę nie posiadał relacji umownej w przedmiocie przyjmowania płatności instrumentami płatniczymi opartymi o kartę w tym w środowisku „Card Present” oraz „Card Not Present”.
2. Akceptant może przystąpić tylko raz do Programu w trakcie jego trwania.
3. Będzie przyjmował płatności, co najmniej instrumentami płatniczymi opartymi o kartę Organizacji Płatniczych w technologii zbliżeniowej<sup>6</sup> i EMV stykowej w terminalu płatniczym w środowisku naziemnym wymagającym fizycznej obecności („face to face”).
4. Zawrze z Agentem rozliczeniowym uczestniczącym w Programie umowę na akceptację instrumentów płatniczych opartych o kartę Organizacji Płatniczych zgodną z poniższymi warunkami:
  - a. Umowa zawarta na okres nie krótszy niż 12 miesięcy,
  - b. W okresie pierwszych 12-stu miesięcy opłaty należne Agentowi rozliczeniowemu od Akceptanta z tytułu usług wymienionych w pkt 5, będą objęte dofinansowaniem Fundacji, przy czym wszelkie usługi nieobjęte dofinansowaniem nie będą obligatoryjne dla Akceptanta, a ich odpłatność będzie zależna od warunków umowy zawartej z wybranym Agentem rozliczeniowym.
  - c. Po upływie okresu 12 miesięcy o którym mowa w lit. a. Akceptant zobowiązuje się do dalszego uiszczania opłat zgodnie z postanowieniami umowy zawartej z Agentem rozliczeniowym. Akceptant w przypadku osiągnięcia obrotu na terminal powyżej 100.000 PLN w okresie 12 miesięcy – po przekroczeniu tej kwoty płacić będzie Agentowi rozliczeniowemu prowizję zgodną z postanowieniami umowy zawartej z Agentem rozliczeniowym.
  - d. Akceptant zobowiązuje się do przyjmowania płatności wszystkimi instrumentami płatniczymi opartymi o kartę organizacji płatniczych uczestniczących w finansowaniu Funduszu oraz za wszystkie transakcje, bez względu na ich wartość (tj. nie będzie ustalać minimalnej wartości dla płatności przyjmowanych bezgotówkowo) oraz oznakowania terminali 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.
  - e. Akceptant zobowiązuje się do umieszczenia w widocznym miejscu emblematu z logo Programu, dostarczonego przez Agenta rozliczeniowego. Emblemat Programu będzie wywieszony w widocznym miejscu, zawsze obok emblematów organizacji płatniczych przez cały czas trwania Programu, również po zakończeniu okresu otrzymywania dofinansowania przez Akceptanta.

---

<sup>6</sup> Dotyczy rozwiązania SoftPOS

- f. W przypadku naruszenia przez Akceptanta warunków udziału w Programie w tym poprzez złożenie nieprawdziwego oświadczenia, o którym mowa w lit. i, Akceptant będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej zgodnie z postanowieniami pkt 5 Akceptant w takiej sytuacji zostaje wykluczony z Programu, bez możliwości ponownego przystąpienia do Programu.
- g. Akceptant zobowiązuje się do pokrycia kosztów poniesionych przez Agenta rozliczeniowego związanych z uzasadnionym chargebackiem. Pod pojęciem kosztów poniesionych przez Agenta rozliczeniowego rozumie się potrąconą wartość transakcji oraz opłaty pobrane przez instytucje uczestniczące w obsłudze chargeback, a także koszty pracy pracowników Agenta rozliczeniowego.
- h. Akceptant nie może stosować opłat Surchage.
- i. Akceptant złoży oświadczenie o:
  - 1) przystąpieniu do Programu prowadzonego przez Fundację, zapoznaniu się z warunkami Programu określonymi w dokumencie Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego – zasady operacyjne oraz akceptacji warunków Programu;
  - 2) nieakceptowaniu, w okresie 12 miesięcy przed złożeniem oświadczenia, płatności instrumentami płatniczymi opartymi o kartę, w tym w środowisku fizycznym oraz w ramach płatności on-line;
  - 3) nieprowadzeniu działalności w ramach sieci handlowych, usługowych lub podobnych obejmujących więcej niż 5 placówek handlowych, usługowych lub podobnych pod tym samym znakiem towarowym;
  - 4) nieprowadzeniu działalności w ramach franczyzy obejmującej więcej niż 5 placówek handlowych, usługowych lub podobnych pod tym samym znakiem towarowym;
  - 5) nieprowadzeniu wyłącznej działalności jako operator automatów vendingowych i innych terminali samoobsługowych (biletomaty, parkomaty, bankomaty, itp.) i potwierdzi przyjęcie do wiadomości faktu niekwalifikowania się takich urządzeń do Programu;
  - 6) upoważnieniu na podstawie art. 104 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe oraz art. 12 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, Agentów rozliczeniowych uczestniczących w Programie, do ujawnienia Fundacji, podmiotowi obsługującemu system informatycznych Programu oraz Agentowi rozliczeniowemu z którym Akceptant zawarł umowę, informacji o posiadaniu przez Akceptanta relacji umownej dotyczącej akceptowania instrumentów płatniczych opartych o kartę, w okresie ostatnich 12 miesięcy od dnia złożenia tego upoważnienia;
  - 7) upoważnieniu Fundacji, podmiotu obsługującego Platformę PWOB oraz Agenta rozliczeniowego, do wystąpienia z wnioskiem o ujawnienie informacji, o których mowa w pkt. 6 w związku ze złożonym wnioskiem o uczestnictwo w Programie;
  - 8) upoważnieniu Agenta rozliczeniowego do przekazywania wszystkich informacji niezbędnych, w związku ze złożonym wnioskiem o uczestnictwo w Programie oraz w przypadku zakwalifikowania do Programu, w związku z uczestnictwem w Programie, na zasadach określonych w Programie, do Fundacji oraz podmiotu obsługującego Platformę PWOB

- 9) upoważnieniu Fundacji do przetwarzania danych Akceptanta w związku ze złożonym wnioskiem o uczestnictwo w Programie oraz w przypadku zakwalifikowania do Programu, w związku z uczestnictwem w Programie;
  - 10) upoważnieniu Fundacji zgodnie z art. 921<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego do przekazywania, kwot przysługujących Akceptantowi, z tytułu dofinansowania przez Fundację opłat związanych z akceptacją instrumentów opartych o kartę, w związku z uczestnictwem w Programie, bezpośrednio na rachunek bankowy Agenta rozliczeniowego ;
  - 11) wyrażeniu zgody na udostępnienie osobom upoważnionym przez Fundację wszelkich informacji związanych z udziałem Akceptanta w Programie, w tym danych dotyczących umowy zawartej z Agentem rozliczeniowym, danych transakcyjnych i informacji na temat zainstalowanych terminali;
  - 12) wyrażeniu zgody na udostępnienie przez Agenta rozliczeniowego osobom upoważnionym przez Fundację wszelkich informacji związanych z udziałem Akceptanta w Programie, w tym danych dotyczących umowy zawartej z Agentem rozliczeniowym, danych transakcyjnych i informacji na temat zainstalowanych terminali.
5. Biorąc pod uwagę cele Programu z dofinansowania wykluczone zostają:
- a) Sieci handlowe, usługowe lub podobne (i ich agenci) obejmujące więcej niż 5 placówek handlowych, usługowych lub podobnych pod tym samym znakiem towarowym.
  - b) Franczyzobiorcy we franczyzach obejmujących więcej niż 5 placówek handlowych, usługowych lub podobnych pod tym samym znakiem towarowym.
  - c) Jednostki administracji publicznej, szczebla rządowego i samorządowego, uczestniczące w „Programie upowszechnienia płatności bezgotówkowych w jednostkach administracji publicznej”. Dofinansowanie dla pozostałych jednostek sektora publicznego pozostaje w gestii decyzji Rady Fundacji.
  - d) Operatorzy w zakresie usług automatów vendingowych i innych terminali samoobsługowych (biletomaty, parkomaty, bankomaty, itp.).
  - e) Inne szczególne przypadki będą rozstrzygane indywidualnie przez Radę Fundacji na wniosek Agenta rozliczeniowego.
6. Obowiązek odebrania oświadczenia od Akceptanta o spełnieniu kryteriów uczestnictwa w Programie leży po stronie Agenta rozliczeniowego zgłaszającego Akceptanta do Programu. W przypadku wykazania, że zgłoszony Akceptant na dzień zgłoszenia do Programu nie był uprawniony do uczestnictwa w Programie, Akceptant zostaje wykluczony z Programu bez możliwości ponownego przystąpienia do Programu. Akceptant nie jest zobowiązany do zwrotu środków otrzymanych z tytułu wypłaconego dofinansowania. Rada Fundacji w przypadku naruszania zasad wykluczenia Akceptantów z Programu będzie uprawniona do nałożenia sankcji na Agenta rozliczeniowego. Niezależnie w przypadku wykazania, że zgłoszony Akceptant na dzień zgłoszenia do Programu nie był uprawniony do uczestnictwa w Programie Agent rozliczeniowy jest zobowiązany do obciążenia Akceptanta karą umowną zgodnie z postanowieniami pkt 5.

### 3.3 Wymagania w stosunku do terminali podlegających dofinansowaniu

Dofinansowaniu z Programu podlegają terminale spełniające poniższe wymagania:

1. Obsługa transakcji instrumentami płatniczymi opartymi o kartę (w technologii stykowej i zbliżeniowej lub tylko zbliżeniowej<sup>7</sup>) co najmniej organizacji płatniczych uczestniczących w Programie.
2. Wymagania techniczne dla poszczególnych klas terminali:
  - a. Terminal POS i PIN-pad programowalny – obsługa instrumentów płatniczych opartych o kartę z użyciem paska magnetycznego, EMV stykowej i zbliżeniowej, autoryzacja transakcji kodem PIN,
  - b. Terminal mPOS – obsługa instrumentów płatniczych opartych o kartę z użyciem paska magnetycznego, technologii stykowej EMV i zbliżeniowej, autoryzacja transakcji kodem PIN,
  - c. Terminal SoftPOS – rozwiązania aplikacyjne certyfikowane przez obie organizacje płatnicze (Visa i Mastercard).
3. Terminale podlegające dofinansowaniu muszą być zgodne z regulacjami organizacji płatniczych uczestniczących w Programie: technologicznymi i w zakresie bezpieczeństwa.
4. Instalacja terminala oraz akceptacja instrumentów płatniczych opartych o kartę następuje na terytorium Polski.
5. Mając na uwadze potrzebę zapewnienia jednakowych warunków uczestnictwa dla wszystkich Agentów rozliczeniowych, którzy przystąpią do Programu, Rada Fundacji może podjąć decyzję o zobowiązaniu Agentów rozliczeniowych, którzy przystąpią do Programu do przekazania listy modeli terminali, które będą oferowane Akceptantom w ramach Programu. W takim przypadku Fundacja w oparciu o informacje przekazane przez Agentów rozliczeniowych, którzy przystąpią do Programu i przy ich współpracy sporządzi listę z zakwalifikowaniem modeli terminali do poszczególnych grup terminali. Lista terminali podlegających dofinansowaniu zostanie przekazana Agentom rozliczeniowym, którzy przystąpili do Programu. Po podjęciu decyzji przez Radę Fundacji o zobowiązaniu agentów rozliczeniowych do przekazania listy modeli terminali, wyłącznie modele terminali znajdujące się na liście udostępnionej przez Fundację będą podlegały dofinansowaniu. Lista będzie aktualizowana na bieżąco przez Fundację.

### 3.4 Zasady wypłaty dofinansowania

#### Zasady ogólne

1. Dofinansowanie należne jest na pokrycie opłat ponoszonych przez Akceptanta w związku z akceptacją instrumentów opartych o kartę, w zakresie określonym w Programie. Dofinansowanie będzie wypłacane na podstawie upoważnienia Akceptanta bezpośrednio na rachunek bankowy Agenta rozliczeniowego.
2. Kluczowe terminy:
  - a. Dofinansowaniem są objęte terminale zaraportowane do Fundacji w latach 2018-2020;
  - b. Wypłaty dofinansowania będą realizowane do końca 2022r., przy czym ostatnie dopłaty kwot zmiennych dotyczyć będą terminali zainstalowanych w grudniu 2021 roku.

---

<sup>7</sup> Dotyczy rozwiązania SoftPOS.

### 3.5 Zasady weryfikacji Akceptanta w bazie NIP

1. Agent rozliczeniowy identyfikuje Akceptanta, który chciałby przystąpić do Programu.
2. Akceptant oświadcza, że zapoznał się z dokumentem PWOB – Zasady operacyjne oraz, że spełnia warunki przystąpienia do Programu.
3. Akceptant upoważnia podmioty uczestniczące w Programie (Agentów rozliczeniowych i Fundację oraz podmiot obsługujący system informatyczny Programu do przetwarzania jego danych oraz do weryfikowania, czy jego NIP znajduje się w bazie któregoś z Agentów rozliczeniowych.
4. Agent rozliczeniowy weryfikuje prawidłowość formalną (sprawdza m.in. aktualność wersji dokumentu i umocowanie osób, które złożyły podpisy) oświadczeń i upoważnień złożonych przez Akceptanta i – po potwierdzeniu prawidłowości tych dokumentów – wyraża zgodę na podpisanie umowy z Akceptantem.
5. Akceptant podpisuje umowę z Agentem rozliczeniowym. Dokumentacja sprzedażowa (umowa, załączniki) trafia do Agenta rozliczeniowego.
6. Agent rozliczeniowy po zweryfikowaniu dokumentacji sprzedażowej zgłasza do podmiotu obsługującego system informatyczny Programu (Platforma PWOB) wskazanego przez Fundację fakt podpisania umowy z Akceptantem.
  - 6.1. Zgłoszenie pozyskanych umów odbywa się w postaci pliku grupującego wszystkich Akceptantów zgłaszanych w danym dniu, najpóźniej do godziny 23:59.
  - 6.2. Wraz ze zgłoszeniem podpisania umowy z Akceptantem Agent rozliczeniowy ma obowiązek potwierdzić fakt posiadania oświadczenia i upoważnienia od danego Akceptanta.
7. Podmiot obsługujący system informatyczny Programu weryfikuje u wszystkich Agentów rozliczeniowych, czy Akceptanci (ich NIP-y) zgłoszeni przez Agentów rozliczeniowych w danym dniu są w ich bazach obsługiwanych Akceptantów, w oparciu o kryterium, o którym mowa w pkt 3.2 ust. 1.
  - 7.1 Podmiot obsługujący system informatyczny Programu przekazuje do Agentów rozliczeniowych, którzy zgłosili Akceptantów do Programu, informacje o Akceptantach, których NIP był w bazie jednego z pozostałych Agentów rozliczeniowych.
  - 7.2 Agenci rozliczeniowi podejmują odpowiednie kroki wobec Akceptantów, którzy wprowadzili Agenta rozliczeniowego w błąd, zatajając informacje, że akceptowali płatności bezgotówkowe w ostatnich 12 miesiącach – wypowiadają Akceptantowi umowę zawartą w ramach Programu, o ile weszła w życie. W przypadku, gdy umowa nie weszła w życie, Agent rozliczeniowy informuje Akceptanta o wstrzymaniu działań w zakresie przystąpienia Akceptanta do Programu.
8. W przypadku zgłoszenia w tym samym dniu do Programu informacji o podpisaniu umowy z danym Akceptantem przez więcej niż jednego Agenta rozliczeniowego, dofinansowanie dla Akceptanta nie będzie przysługiwało, zaś NIP tego Akceptanta zostanie umieszczony w bazie Fundacji. W przypadku rozwiązania umów z Akceptantem przez wszystkich Agentów rozliczeniowych, którzy go zgłosili, Akceptant będzie mógł się ponownie ubiegać o udział w Programie po upływie 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy przez ostatniego z Agentów rozliczeniowych.
9. Agent rozliczeniowy instaluje terminal u Akceptanta (w szczególności poprzez wysyłkę kurierem lub poprzez wizytę instalatora, lub poprzez odbiór w oddziale Agenta rozliczeniowego lub jego partnera, lub w inny wybrany przez siebie sposób dostarczenia terminala)

10. Agent informuje Fundację/podmiot odpowiedzialny za funkcjonowanie Platformy PWOB o zainstalowaniu terminala u Akceptanta.
  - 10.1 Informacja przekazana jest w dziennym pliku zawierającym dane wszystkich terminali zainstalowanych w danym dniu.
  - 10.2 Plik przekazywany jest maksymalnie raz dziennie do podmiotu obsługującego system informatyczny Programu.

## 4 Zasady audytu

W celu zapewnienia prawidłowości i rzetelności dysponowania środkami Funduszu stosowane będą następujące zasady audytu:

1. Fundacja będzie uprawniona do przeprowadzania audytu w zakresie prawidłowości wykorzystania dofinansowania przez Agentów rozliczeniowych i Akceptantów.
2. Każdy Agent rozliczeniowy, któremu na podstawie upoważnienia Akceptanta zostanie w ramach Programu przekazana przez Fundację należna danemu Akceptantowi kwota dofinansowania, zostanie poddany audytowi co najmniej raz w okresie trwania Programu – Agenci rozliczeniowi nie mogą odmówić dostępu audytorowi wskazanemu przez Fundację do informacji niezbędnych dla weryfikacji prawidłowości danych przekazywanych do Programu.
3. Audyt będzie przeprowadzany przez Fundację na podstawie planu audytu, który będzie sporządzany co 6 miesięcy i zatwierdzany przez Radę Fundacji. Plan audytu zawiera partnerów Programu, obszary ryzyka oraz kryteria kwalifikowalności, które będą przedmiotem audytu. Agenci rozliczeniowi mogą wskazać podmiot do przeprowadzenia audytu – jeżeli podmiot wskazany przez Agent rozliczeniowego uzyska akceptację Fundacji, koszt takiego audytu pokryje Agent rozliczeniowy.
4. Z przeprowadzonego audytu Fundacja sporządza raport, który podlega zatwierdzeniu przez Radę Fundacji. Raport z audytu przedstawia w szczególności stwierdzone uchybienia w realizacji Programu oraz rekomendowane działania dla usunięcia uchybień, uzasadnionych przypadkach, również propozycje sankcji o których mowa w pkt 5.
5. Fundacja jest także uprawniona do prowadzenia działań audytowych ad-hoc, poza planem audytu. Mogą one polegać na wrywkowych kontrolach bezpośrednio u Akceptantów w celu weryfikacji zakwalifikowania danego Akceptanta do Programu oraz spełniania wymogów nakładanych na Akceptantów na podstawie zasad Programu. Akceptant wyrazi zgodę na przeprowadzenie audytu przez Fundację w oświadczeniu składanym przed przystąpieniem do Programu
6. Szczegółowe procedury audytu zostaną opracowane przez Fundację i zatwierdzone przez Radę Fundacji.
7. Agenci rozliczeniowi oraz Akceptanci przystępując do Programu akceptują powyższe zasady audytu i zobowiązują się do udostępnienia Fundacji danych i informacji niezbędnych do przeprowadzania audytu.

## 5 Odpowiedzialność za brak zgodności z zasadami Programu

Wysokość kar umownych nakładanych przez Agentów rozliczeniowych na Akceptanta zgodnie z postanowieniami Programu oraz umowy zawartej pomiędzy Agentem Rozliczeniowym a Akceptantem:

- a. dla terminala POS: 850 złotych brutto;
- b. dla terminala PIN-pad programowalny: 800 złotych brutto;



- c. dla terminala mPOS: 400 złotych brutto;
- d. dla terminala SoftPOS: 400 złotych brutto.

## 6 Odpowiedzialność Fundacji w ramach Programu

1. Odpowiedzialność Fundacji zostaje wyłączona w zakresie:
  - a. braku realizacji założeń Programu w tym w szczególności braku uzyskania zakładanej kwoty zbiórki środków przekazywanych do Funduszu oraz ilości zainstalowanych terminali w ramach Programu;
  - b. niezgodnych ze stanem faktycznym oświadczeń składanych przez Uczestników przystępujących do Programu;
  - c. zgodności ze stanem faktycznym oświadczeń składanych przez uczestników Programu;
  - d. rzetelności i zgodność ze stanem faktycznym oświadczeń Akceptantów, w tym w szczególności prawidłowości i prawdziwości upoważnień składanych przez Akceptantów będących podstawą do ujawnienia przez uczestników Programu informacji dotyczących relacji umownych z poszczególnymi Akceptantami.
2. Fundacja nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność systemów informatycznych, jeżeli ta niedostępność spowodowana została przez siłę wyższą, lub wynikała z awarii lub niedostępności usług świadczonych przez ogólnopolskich dostawców usług komunikacyjnych.
3. Odpowiedzialność Fundacji za niedostępność systemów informatycznych, uniemożliwiających uzyskanie informacji kwalifikacji umów do Programu zgłaszanych, przez Agenta rozliczeniowego ograniczona jest do wypłacenia dofinansowania należnego Akceptantowi, którego uprawnienie do otrzymania takiego dofinansowania nie mogło zostać zweryfikowane z powodu niedostępności systemów informatycznych dostarczonych przez Fundację lub podmiot obsługujący system informatyczny Programu.
4. Odpowiedzialność Fundacji umowna z tytułu zarządzania Programem oraz w ramach relacji umownej z poszczególnymi uczestnikami Programu jest ograniczona i w żadnym przypadku nie może przekroczyć 100.000,00 złotych.
5. Fundacja zobowiązuje się nie udostępniać danych uzyskanych od Agentów rozliczeniowych podmiotom trzecim, w tym pozostałym uczestnikom Programu w postaci innej niż zagregowana, uniemożliwiającej identyfikację właściciela danych.

## 7 Katalog usług objętych dofinansowaniem

W ramach dofinansowanych w Programie usług Akceptant otrzyma dofinansowanie obejmujące, w zależności od wybranego terminala:

1. POS:
  - a. użytkowanie terminala przez okres 12 miesięcy,
  - b. 3 rolki papieru do terminala,
  - c. procesowanie transakcji zrealizowanych na tym terminalu przez okres 12 miesięcy (dotyczy wyłącznie kart organizacji płatniczych, które przystąpiły do Programu oraz uczestniczą w jego finansowaniu), do wolumenu obrotu 100 tys. złotych rocznie,



- d. interwencje serwisowe w ciągu 2 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia.
- e. możliwość kontaktu z obsługą klienta Agenta rozliczeniowego 24h / 7 dni w tygodniu,
- f. obsługę reklamacji zgłaszanych przez Akceptantów,
- g. obsługę chargebacków niesłusznych z punktu widzenia Akceptanta,

2. PIN-pad programowalny:

- a. użytkowanie terminala przez okres 12 miesięcy,
- b. procesowanie transakcji zrealizowanych na tym terminalu przez okres 12 miesięcy (dotyczy wyłącznie kart organizacji płatniczych, które przystąpiły do Programu oraz uczestniczą w jego finansowaniu), do wolumenu obrotu 100 tys. PLN,
- c. interwencje serwisowe w ciągu 2 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia.
- d. możliwość kontaktu z obsługą klienta Agenta rozliczeniowego 24h / 7 dni w tygodniu,
- e. obsługę reklamacji zgłaszanych przez Akceptantów,
- f. obsługę chargebacków niesłusznych z punktu widzenia Akceptanta,

3. mPOS:

- a. użytkowanie terminala przez okres 12 miesięcy lub jego nabycie,
- b. najpóźniej po 12 miesiącach przejście terminala na własność Akceptanta,
- c. objęcie terminala 12 miesięczną gwarancją od dnia jego instalacji,
- d. procesowanie transakcji zrealizowanych na tym terminalu przez okres 12 miesięcy (dotyczy wyłącznie kart organizacji płatniczych które przystąpiły do Programu oraz uczestniczą w jego finansowaniu), do wolumenu obrotu 100.000,00 złotych rocznie,
- e. interwencje serwisowe w ciągu 2 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia, do czasu przejścia terminala na własność przez Akceptanta.
- f. możliwość kontaktu z obsługą klienta Agenta rozliczeniowego 24h / 7 dni w tygodniu,
- g. obsługę reklamacji zgłaszanych przez Akceptantów,
- h. obsługę chargebacków niesłusznych z punktu widzenia Akceptanta,

4. SoftPOS:

- a. użytkowanie terminala przez okres 12 miesięcy lub jego nabycie,
- b. procesowanie transakcji zrealizowanych na tym terminalu przez okres 12 miesięcy (dotyczy wyłącznie kart organizacji płatniczych, które przystąpiły do Programu oraz uczestniczą w jego finansowaniu), do wolumenu obrotu 100.000,00. złotych rocznie,
- c. interwencje serwisowe w ciągu 2 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia.
- d. możliwość kontaktu z obsługą klienta Agenta rozliczeniowego 24h / 7 dni w tygodniu,
- e. obsługę reklamacji zgłaszanych przez Akceptantów,
- f. obsługę chargebacków niesłusznych z punktu widzenia Akceptanta,

## 8 Polityka prywatności - załącznik