

## Regulamin Świadczenia Usług

### dla Akceptantów pieniądza elektronicznego na instrumentach płatniczych umieszczonych na Śląskich Kartach Usług Publicznych

#### §1.

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia przez mBank S.A., zwany dalej „Bankiem”, Usług dla Akceptantów pieniądza elektronicznego na instrumentach płatniczych umieszczonych na Śląskich Kartach Usług Publicznych.
- 1.2. Pieniądz elektroniczny zwany dalej „PE”, o którym mowa w pkt 1.1. jest pieniądzem elektronicznym w rozumieniu art. 4 ust. 1 pkt 5 Ustawy Prawo bankowe.
- 1.3. Ilekroć w Regulaminie wykorzystywane są definicje zawarte w Umowie o przyjmowanie zapłaty pieniądzem elektronicznym przy użyciu instrumentów płatniczych, zwanej dalej „Umową”, posiadają one znaczenie nadane im w Umowie.
- 1.4. Akceptant akceptuje postanowienia Regulaminu poprzez zawarcie Umowy.

#### §2.

Jedynie transakcje obsługiwane przez Terminale, o których mowa w Umowie, i obsługiwane przez Akceptanta zgodnie z zasadami zawartymi w Regulaminie i Umowie są podstawą do wypłaty przez Bank kwot należnych Akceptantowi za usługi, o których mowa w pkt 3.2 Umowy. W ramach realizacji Umowy, Akceptant jest zobowiązany korzystać wyłącznie z Terminali, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.

#### §3.

Każdy punkt Akceptanta zobowiązany jest do odpowiedniego eksponowania logo ŚKUP.

#### §4.

- 4.1. Prawo do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu PE w punkcie należącym do Akceptanta mają jedynie osoby przeszkolone w zakresie przeprowadzania transakcji przy użyciu PE. Bank zobowiązuje się do przeprowadzenia odpowiednich szkoleń i potwierdzenia faktu ich odbycia certyfikatem.
- 4.2. Akceptant zobowiązuje się do niedopuszczania do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu PE osób nieprzeszkolonych, w zakresie przeprowadzania transakcji przy użyciu PE.
- 4.3. Akceptant ponosi odpowiedzialność za dopuszczenie osób nieprzeszkolonych do przyjmowania transakcji dokonywanych przy użyciu PE.

#### §5.

- 5.1. Odmowa przyjęcia zapłaty pieniądzem elektronicznym za pomocą Karty ŚKUP nastąpi w przypadku:
  - a) nieważności instrumentu płatniczego umieszczonego na Karcie ŚKUP (w tym na skutek jej zastrzeżenia) lub
  - b) niemożności uzyskania akceptacji dokonania transakcji.
- 5.2. Akceptant zobowiązany jest do przyjmowania zapłaty PE z uwzględnieniem limitów transakcyjnych określonych w Regulaminie „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A”. Regulamin ten jest dostępny pod adresem internetowym [www.kartaskup.pl](http://www.kartaskup.pl).

#### §6.

- 6.1. Transakcje dokonywane przy użyciu Terminala są automatycznie autoryzowane przez Bank.
- 6.2. Z centrum automatycznej autoryzacji Banku można otrzymać następującą odpowiedź:
  - a) autoryzację dla przeprowadzanej transakcji, albo
  - b) odmowę dokonania transakcji: „TRANSAKCJA

ODRZUCONA”, albo inny równoznaczny komunikat informujący o odrzuceniu transakcji z danego powodu.

- 6.3. Poszczególne odpowiedzi autoryzacyjne posiadają następujące znaczenie (odpowiednie komunikaty prezentowane są na wyświetlaczu Terminala oraz na wydrukach z Terminala):
  - a) autoryzacja transakcji oznacza uzyskanie zgody Banku na przeprowadzenie transakcji,
  - b) odmowa autoryzacji transakcji oznacza brak zgody Banku na dokonanie transakcji.
- 6.4. W przypadku braku łączności Terminala z centrum automatycznej autoryzacji Banku Terminal wyświetli odpowiedni komunikat. Akceptant zobowiązany jest poinformować Posiadacza PE o braku możliwości autoryzacji oraz o przysługującym mu prawie złożenia reklamacji zgodnie z Regulaminem „Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A”.

#### §7.

- 7.1. Wszystkie transakcje dokonywane są w złotych.
- 7.2. Z zastrzeżeniem pkt 7.3 i 7.4 Bank zobowiązuje się do przekazania środków należnych Akceptantowi kwot za usługi, o których mowa w pkt 3.2 Umowy w czasie nie dłuższym niż 4 dni robocze dla Banku od daty zawarcia transakcji. Przez przekazanie środków rozumie się uznanie rachunku banku Akceptanta. Termin uznania rachunku banku Akceptanta należy liczyć do 4 dni roboczych od daty zawarcia transakcji, wliczając w to dzień dokonania transakcji.
- 7.3. Bank zastrzega sobie prawo do wstrzymania płatności, o której mowa w pkt 7.2, na rachunek bankowy Akceptanta w przypadku uzasadnionych podejrzeń, co do zgodności przeprowadzonej transakcji z postanowieniami Umowy lub Regulaminu oraz w przypadku transakcji, co, do których prawdziwości lub poprawności Bank wyraża zastrzeżenia. Wstrzymanie płatności nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji. Bank poinformuje Akceptanta o każdym takim przypadku.
- 7.4. Ponadto Bank zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty należności, o której mowa w pkt 7.2, na rachunek bankowy Akceptanta, w przypadku stwierdzenia, że transakcja jest niezgodna z postanowieniami Umowy lub Regulaminu. Jeżeli wypłata należności nastąpiła przed jej wstrzymaniem z przyczyn określonych powyżej, Bank ma prawo potrącić wypłaconą należność z płatności bieżących lub pisemnie wezwać Akceptanta do dokonania w określonym przez Bank terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek wskazany w piśmie Banku.

#### §8.

- 8.1. Akceptant zobowiązany jest do ręcznego zamknięcia dnia po zakończeniu pracy w danym punkcie poprzez uruchomienie odpowiedniej funkcji administracyjnej na Terminalu (polegającego na podsumowaniu i wysłaniu do Banku wszystkich transakcji zrealizowanych w danym dniu). Obowiązkiem Akceptanta jest codzienne sprawdzenie, czy nastąpiło zamknięcie dnia na Terminalu. Potwierdzeniem zamknięcia dnia na Terminalu jest wydruk z Terminala zawierający zbiorcze podsumowanie transakcji na Terminalu w danym dniu.
- 8.2. Jeżeli do końca danego dnia Akceptant nie zrealizuje obowiązku, o którym mowa w pkt 8.1 Terminal dokona automatycznego zamknięcia dnia o godzinie 24.00, pod warunkiem, że Terminal będzie uruchomiony (będzie możliwa komunikacja z Centrum Przetwarzania Danych),

bądź w momencie ponownego włączenia Terminala. Potwierdzeniem zamknięcia dnia jest wydruk z Terminala zawierający zbiorcze podsumowanie transakcji na Terminalu.

- 8.3. Bank w każdym dniu roboczym udostępnia Akceptantowi poprzez serwer sftp raporty rozliczeniowe o płatnościach za usługi, o których mowa w pkt 3.2 Umowy. Treść raportów rozliczeniowych stanowi zobowiązania Banku i Akceptanta.

#### §9.

- 9.1 Akceptant zobowiązuje się do udostępniania do Banku raportów z Systemu Śląska Karta Usług Publicznych potwierdzających przekazanie transakcji zrealizowanej na Terminalu w Systemie Śląska Karta Usług Publicznych - przez okres 24 (dwudziestu czterech) miesięcy od daty transakcji (również w przypadku zakończenia współpracy z Bankiem) - na każde żądanie Banku zgłoszone zgodnie z pkt 9.2. Raport zawierać będzie między innymi kwotę transakcji, datę i godzinę transakcji i numer Terminala, numer Karty ŚKUP, nazwę usługi i kod punktu sprzedaży.
- 9.2 Jeżeli Bank zwróci się do Akceptanta z prośbą o przedstawienie raportu z Systemu Śląska Karta Usług Publicznych potwierdzającego przekazanie transakcji zrealizowanej w tym Systemie do Banku (raport powinien być podpisany przez osoby upoważnione do reprezentowania Akceptanta), Akceptant zobowiązuje się do jego wyszukania i dostarczenia do Banku. W przypadku zaistnienia takiej konieczności Bank może zażądać przedstawienia kopii paragonu z kasy fiskalnej. W przypadku zgłoszenia takiego żądania Akceptant zobowiązany jest do wyszukania i dostarczenia kopii paragonu z kasy fiskalnej, o ile Akceptant jest objęty obowiązkiem posiadania kasy fiskalnej.
- 9.3 Jeżeli w terminie 14 dni roboczych licząc od dnia doręczenia przez Bank pisemnej prośby (listem poleconym), Akceptant nie wywiąże się ze zobowiązania określonego w pkt 9.2, Bank zastrzega sobie prawo do odmowy wypłaty Akceptantowi należności z tytułu transakcji. Jeżeli wypłata należności już nastąpiła, Bank zastrzega sobie prawo do potrącenia kwoty transakcji z płatności bieżących lub pisemnego wezwania Akceptanta do dokonania w określonym przez Bank terminie, wpłaty pozostającej do rozliczenia kwoty na rachunek wskazany w piśmie Banku.

#### §10.

- 10.1. Akceptant nie może wykorzystywać Terminala do innych celów i działalności niż określone w Umowie Przyłączeniowej o warunki korzystania ze Śląskiej Karty Usług Publicznych (zawartej pomiędzy Akceptantem i KZK GOP) oraz Umowie, z tym zastrzeżeniem, że Akceptant będzie mógł dokonywać zasileń instrumentów płatniczych umieszczonych na Kartach ŚKUP za pomocą Terminala - pod warunkiem zawarcia z Bankiem odrębnej umowy.
- 10.2. Uprawnione przez Bank osoby w uzasadnionych przypadkach mają prawo do wizytowania placówek Akceptanta pod warunkiem pisemnego wcześniejszego powiadomienia oraz do przeprowadzania kontroli prawidłowości dokonywanych czynności stanowiących przedmiot Umowy w obecności Akceptanta, a w szczególności przeprowadzania kontroli:
- a) prawidłowości sporządzania przez Akceptanta dokumentacji,
  - b) zgodności prowadzonej przez Akceptanta działalności z informacjami przekazanymi do Banku,
  - c) sposobu wykorzystania Terminala.

#### §11.

- 11.1. Akceptant zobowiązany jest do szczególnej ochrony przed dostępem osób trzecich, wydruków i dokumentów zawierających dane instrumentów płatniczych umieszczonych na Kartach ŚKUP. W szczególności niedozwolone jest rejestrowanie numerów Kart ŚKUP, dat ważności tych Kart, w jakichkolwiek dokumentach, zbiorach danych lub urządzeniach, w celach innych niż autoryzacja

transakcji.

- 11.2. Przed rozpoczęciem użytkowania Terminala, Akceptant zobowiązany jest do weryfikacji, czy:

- a) w elementach Terminala lub jego otoczeniu nie zostało zainstalowane lub nie podjęto prób zainstalowania jakiegokolwiek oprogramowania lub urządzenia, które mogłoby służyć do nieuprawnionego rejestrowania lub pozyskiwania danych instrumentów płatniczych umieszczonych na Kartach ŚKUP lub PIN-kodów,
- b) Terminal nie został zamieniony przez osoby do tego nieuprawnione oraz nie nosi śladów uszkodzeń lub otwierania.

W każdym przypadku stwierdzenia wystąpienia zdarzenia, o którym mowa powyżej, Akceptant zobowiązany jest do zaprzestania użytkowania Terminala oraz niezwłocznego poinformowania KZK GOP poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres [e-kartakup@kzkgor.com.pl](mailto:e-kartakup@kzkgor.com.pl), oraz udostępnienia KZK GOP wszelkich informacji, które mogą okazać się pomocne przy wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.

- 11.3. Akceptant zobowiązany jest do dołożenia należytej staranności w zapobieganiu przestępstwom, wykroczeniom lub nadużyciom z wykorzystaniem instrumentów płatniczych umieszczonych na Kartach ŚKUP, do świadczenia pomocy w ich wykrywaniu, w tym do udzielania wyjaśnień, - jeżeli zaistnieje taka potrzeba również w formie pisemnej, co do okoliczności dokonania transakcji PE przy użyciu instrumentu płatniczego umieszczonego na Karcie ŚKUP skradzionej lub sfalszowanej.
- 11.4. W przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że Akceptant nie wywiązuje się z obowiązków określonych w pkt 11.3 lub narusza warunki Umowy, Bank zastrzega sobie prawo do czasowego zablokowania konkretnego (jednego) Terminala, skutkującego wstrzymaniem możliwości dokonywania transakcji z jego użyciem. Wstrzymanie nastąpi na czas niezbędny do wyjaśnienia sytuacji.

#### §12.

- 12.1. Akceptant jest zobowiązany do zachowania procedur bezpieczeństwa określonych w Regulaminie, nieudostępniania danych o instrumentach płatniczych umieszczonych na Kartach ŚKUP osobom nieuprawnionym oraz do niedopuszczenia do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania instrumentów płatniczych umieszczonych na Kartach ŚKUP.
- 12.2. Zgodnie z postanowieniami dokumentu „Standardy Bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP”, Akceptant ma obowiązek poddania się wobec Banku stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardem bezpieczeństwa określonym w tej polityce. Wszelkie działania podejmowane w tym zakresie przez Bank i Akceptanta mają przede wszystkim za zadanie zwiększyć bezpieczeństwo transakcji opłacanych PE i bezpieczeństwo akceptantów PE.
- 12.3. Akceptant zobowiązany jest do przestrzegania „Standardów Bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP”, o których mowa w pkt 12.2.
- 12.4. Wskazane w pkt 12.3 „Standardy Bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP” mogą ulegać zmianom. Akceptant zobowiązany jest do zapewnienia zgodności swoich procedur i systemów informatycznych ze „Standardami Bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP”. W przypadku zmiany dokumentu „Standardy Bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP” stosuje się postanowienia pkt 12.2.

#### §13.

- 13.1 W zakresie dozwolonym przez prawo, Bank, z wyłączeniem utraconych korzyści obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy jest następstwem okoliczności, za które Bank odpowiedzialności nie ponosi.
- 13.2 Bank nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Akceptanta związane ze świadczeniem przez

Akceptanta usług własnych Akceptanta wskazanych w Umowie.

#### §14.

- 14.1** Każda ze Stron Umowy ma prawo do rozwiązania Umowy przy zachowaniu miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie, pod rygorem nieważności, wymaga zachowania formy pisemnej i powinno być przesłane przesyłką poleconą lub dostarczone odpowiednio do siedziby Banku albo Akceptanta za pokwitowaniem. O terminie wypowiedzenia decyduje data doręczenia pisma, zawierającego wypowiedzenie.
- 14.2** Bank zastrzega sobie prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadkach:
- 14.2.1** naruszenia przez Akceptanta warunków Umowy lub Regulaminu lub naruszenia przez Akceptanta „Standardów Bezpieczeństwa portfela elektronicznego ŚKUP” lub niekorzystnego wyniku weryfikacji, o której mowa w pkt 12.2 lub pkt 12.4 lub,
- 14.2.2** wykreślenia Akceptanta z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej bądź Krajowego Rejestru Sądowego, o ile Akceptant podlega obowiązkowi wpisu do takiej/takiego ewidencji lub rejestru,
- 14.2.3** złożenia wniosku o wszczęcie postępowania likwidacyjnego, naprawczego lub upadłościowego Akceptanta,
- 14.2.4** podania przez Akceptanta nieprawdziwych danych w związku z zawarciem bądź realizacją Umowy nie dotyczy to przypadków, gdy podanie nieprawdziwych danych nastąpiło na skutek pomyłki Akceptanta,
- 14.2.5** stwierdzenia dokonania w lokalizacjach własnych Akceptanta wskazanych w Umowie przestępstw, wykroczeń lub nadużyć,
- 14.2.6** braku zgody Akceptanta na zmiany Regulaminu,
- 14.2.7** rozwiązania którejkolwiek z umów wskazanych w Umowie.
- 14.3** Rozwiązanie Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz wskazania przyczyny rozwiązania. Postanowienia pkt 14.1 zdanie drugie i trzecie stosuje się odpowiednio.
- 14.4** Po rozwiązaniu Umowy, zachowują moc obowiązującą postanowienia Umowy dotyczące rozliczeń w niej wskazanych do czasu dokonania tych rozliczeń.

#### §15.

- 15.1** Akceptant zobowiązuje się do informowania Banku o zmianach adresowych (np. siedziba, miejsce prowadzenia działalności etc.) oraz prawnych (np. zmiana formy prawnej, nazwy lub profilu działalności, zaprzestanie działalności) dotyczących prowadzonej działalności. Informacja ta wymaga zachowania formy pisemnej i powinna być przesłana listem poleconym w ciągu 14 dni od daty zaistnienia zmiany na adres: mBank S.A, Departament Bankowości Transakcyjnej, ul. Senatorska 18, 00-950 Warszawa z dopiskiem „ŚKUP”.
- 15.2** W przypadku nie przekazania przez Akceptanta nowych danych zgodnie z pkt 15.1, korespondencja kierowana na adres Akceptanta zawarty w komparycji Umowy, uważana będzie za doręczoną.

#### §16.

- 16.1** Akceptant może złożyć w Banku reklamację związaną z realizacją przez Bank postanowień Umowy.
- 16.2** Formularze reklamacyjne dostępne są na stronie internetowej [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl).
- 16.3** Reklamacje powinny być składane poprzez wysłanie do Banku wiadomość e-mail na adres [skup.reklamacje@mbank.pl](mailto:skup.reklamacje@mbank.pl).
- 16.4** Bank rozpatruje reklamację niezwłocznie, ale nie później niż w terminie od 10 do 60 dni kalendarzowych od dnia wpływu reklamacji do Banku.
- 16.5** Po rozpatrzeniu reklamacji, Bank zawiadamia Akceptanta o wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego, wysyłając do Akceptanta e-mail na adres Akceptanta wskazanym w Umowie.

- 16.6** Reklamacje wynikające z zawartej przez Bank z Posiadaczem PE umowy o wydanie pieniądza elektronicznego rozpatrywane są przez Bank w oparciu o postanowienia umowy o wydanie pieniądza elektronicznego i Regulaminu "Pieniądz Elektroniczny wydawany przez mBank S.A

