

# Na co zwrócić uwagę przy zawieraniu umowy na akceptację bezgotówkowych instrumentów płatniczych w terminalach płatniczych?

---

*Przewodnik dla administracji publicznej*

Warszawa, 21.10.2016r.

## Spis treści

<b>1</b>	<b>Informacje wstępne .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Kluczowe elementy umowy na akceptację płatności w terminalach płatniczych .....</b>	<b>3</b>
2.1	Przedmiot umowy na akceptację instrumentów płatniczych.....	3
2.2	Wytyczne w zakresie rozliczania i raportowania transakcji instrumentami płatniczymi .....	5
2.2.1	Rozliczanie transakcji.....	5
2.2.2	Raportowanie .....	5
2.3	Wytyczne w zakresie terminali płatniczych .....	6
2.4	Wytyczne w zakresie instalacji terminali płatniczych .....	7
2.5	Wytyczne w zakresie serwisu terminali płatniczych .....	8
2.6	Warunki handlowe.....	9
<b>3</b>	<b>Definicje .....</b>	<b>10</b>

## 1 Informacje wstępne

Niniejszy materiał został opracowany w ramach rządowego programu „Od papierowej do cyfrowej Polski” przez zespół ds. „Zwiększenia obrotu bezgotówkowego”. Szczegółowe informacje o programie znajdują Państwo pod adresem: <https://mc.gov.pl/projekty/od-papierowej-do-cyfrowej-polski/strumien-zwiekszenie-obrotu-bezgotowkowego>.

Opracowanie stanowi wskazówki dla jednostek administracji publicznej zainteresowanych przyjmowaniem opłat bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi, takimi jak karty płatnicze oraz płatności mobilne z użyciem aplikacji na telefonie komórkowym lub innym urządzeniu przenośnym. W dokumencie przedstawione zostały najważniejsze elementy, na które urząd powinien zwrócić uwagę przed podpisaniem umowy na akceptację płatności w terminalach płatniczych (zwanym również terminalami POS).

Usługi akceptacji instrumentów płatniczych mogą być prowadzone jedynie przez uprawnione podmioty – banki lub agentów rozliczeniowych. Zagadnienia związane ze świadczeniem usług przez agentów rozliczeniowych są uregulowane w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Niemniej jednak poszczególne czynności mogą być zlecane i realizowane przez podwykonawców agenta rozliczeniowego. Przykładem tutaj mogą być: instalacja terminali, serwis czy szkolenia.

Istnieje kilka modeli akceptacji płatności w terminalach płatniczych w jednostkach administracji publicznej, które zostały opisane w broszurze informacyjnej „Dlaczego warto akceptować płatności bezgotówkowe” dostępnej pod adresem [www.mr.gov.pl/bezgotowka](http://www.mr.gov.pl/bezgotowka).

## 2 Kluczowe elementy umowy na akceptację płatności w terminalach płatniczych

### 2.1 Przedmiot umowy na akceptację instrumentów płatniczych

Przedmiot umowy na akceptację instrumentów płatniczych powinien obejmować:

- a) Świadczenie usługi polegającej na umożliwieniu przyjmowania płatności i rozliczaniu transakcji dokonywanych za pomocą instrumentów płatniczych z wykorzystaniem terminala płatniczego.

W zakresie usługi polegającej na umożliwieniu przyjmowania płatności i rozliczaniu transakcji dokonywanych za pomocą instrumentów płatniczych z wykorzystaniem terminala płatniczego, umowa powinna uwzględniać:

- i. warunki i czas przekazania środków należnych z tytułu dokonanych transakcji płatniczych w terminalach;
  - ii. udostępnianie raportów dotyczących zrealizowanych transakcji płatniczych;
- b) Najem (dzierżawę) od agenta rozliczeniowego terminali płatniczych wraz z oprogramowaniem w liczbie wymaganej przez urząd.

*Komentarz: powszechnie stosowaną praktyką rynkową jest najem terminala płatniczego od agenta rozliczeniowego. Agent rozliczeniowy zapewnia kompletny terminal płatniczy służący do przyjmowania płatności bezgotówkowych. Za wynajem terminala agent rozliczeniowy pobiera opłatę. Wysokość opłaty jest uzależniona od rodzaju terminala, w szczególności od łączności, jaką będzie wykorzystywał terminal płatniczy do połączeń z serwerami agenta rozliczeniowego – mogą to być GPRS (Internet komórkowy), łącze stacjonarnego Internetu, łącze wdzwaniane – analogowa linia telefoniczna).*

*Opłaty za czynności w ramach instalacji i serwisowania terminali (wraz z oprogramowaniem) są najczęściej przedstawiane przez agentów rozliczeniowych jako odrębne opłaty, ale mogą być przez niektórych agentów rozliczeniowych łączone z opłatą za najem (dzierżawę) terminala.*

W zakresie najmu (dzierżawy) terminali płatniczych, umowa powinna uwzględniać:

- i. instalację i deinstalację terminali płatniczych (z oprogramowaniem) w lokalizacjach wskazanych przez urząd,
- ii. serwis terminali płatniczych (z oprogramowaniem),
- iii. odpowiednie oznakowanie terminali i materiałów do umieszczenia w urzędzie przyjmującym płatności, dotyczących akceptowanych instrumentów płatniczych, które zostaną umieszczone w miejscu widocznym dla interesantów dokonujących płatności w urzędzie,
- iv. przeprowadzenie szkolenia dla pracowników urzędu w zakresie funkcjonalności terminali płatniczych, bezpieczeństwa obsługi transakcji instrumentami płatniczymi i obsługi terminali płatniczych oraz zapewnienie możliwości zamówienia dodatkowych szkoleń w trakcie trwania umowy,
- v. kwestie związane z aktualizacją oprogramowania zainstalowanego na terminalach (dostępność poprawek i nowych wersji oprogramowania).

*Komentarz: niektórzy agenci rozliczeniowi stosują odrębne umowy dotyczące akceptacji i rozliczeń płatności w terminalach oraz najmu terminali:*

- *umowę w zakresie umożliwienia przyjmowania płatności i rozliczania transakcji dokonywanych za pomocą instrumentów płatniczych z wykorzystaniem terminala płatniczego, oraz*
- *umowę na najem (dzierżawę) i serwis terminala (terminali).*

*Istnieje także możliwość zawarcia umowy trójstronnej (pomiędzy urzędem, bankiem i agentem rozliczeniowym) na akceptację bezgotówkowych instrumentów płatniczych w ramach kompleksowej współpracy z bankiem (np. umowy na obsługę budżetu JST).*

## 2.2 Wytyczne w zakresie rozliczania i raportowania transakcji instrumentami płatniczymi

### 2.2.1 Rozliczanie transakcji

Umowa na akceptację instrumentów płatniczych powinna uwzględniać następujące elementy dotyczące rozliczeń transakcji (dokonanych z użyciem instrumentów płatniczych w terminalach) pomiędzy agentem rozliczeniowym i urzędem:

- a) termin przelewu środków pieniężnych na rachunek urzędu (akceptanta) z tytułu dokonanych transakcji instrumentami płatniczymi;
- b) opłaty za procesy akceptacji i rozliczeń z tytułu dokonanych transakcji instrumentami płatniczymi.

*Komentarz: w ramach dodatkowych uzgodnień dotyczących rozliczeń pomiędzy urzędem i agentem rozliczeniowym, należy zwrócić uwagę na często występującą w urzędach zasadę przypisania określonych rodzajów płatności dokonywanych przez klientów urzędu do osobnych numerów rachunków bankowych. Rozwiązania funkcjonalne terminali oferowanych przez agentów rozliczeniowych umożliwiają z reguły wykorzystanie tzw. kodów płatności, które można wprowadzać do terminala w trakcie dokonywania płatności. Z reguły agenci rozliczeniowi rozliczają transakcje z terminala na wskazany przez urząd dla danego terminala jeden numer rachunku bankowego. W takim przypadku wprowadzenie kodów płatności w terminalu w trakcie dokonywania płatności pozwala na odpowiednie rozszerzanie różnych rodzajów płatności dokonanych w terminalu. Niektórzy agenci rozliczeniowi umożliwiają rozliczanie transakcji z danego terminala na kilka rachunków bankowych (subkont), zgodnie ze zdefiniowanymi kodami płatności, które będą dokonywane w terminalu.*

### 2.2.2 Raportowanie

Umowa na akceptację instrumentów płatniczych powinna uwzględniać także warunki raportowania o zrealizowanych transakcjach płatniczych. Przy akceptacji instrumentów płatniczych szczególnie ważne jest, aby zrealizowane płatności prezentowane były w sposób czytelny i przejrzysty. Wychodząc naprzeciw tym oczekiwaniom agenci rozliczeniowi zapewniają zestaw standardowych raportów, które zazwyczaj są dostępne w formie elektronicznej, np. online poprzez portal internetowy udostępniony przez agenta rozliczeniowego. Istnieje również możliwość uzgodnienia z agentem rozliczeniowym dedykowanych raportów, zgodnie z oczekiwaniami urzędu. Z tego względu kwestie związane z raportowaniem powinny być przedmiotem uzgodnień pomiędzy jednostką administracji publicznej a agentem rozliczeniowym.

*Komentarz: w przypadku opracowywanego obecnie modelu akceptacji płatności bezgotówkowych w jednostkach administracji publicznej, bez kosztów po stronie urzędu i klienta, zasady dotyczące raportowania będą ujednolicone dla wszystkich*

urzędów przystępujących do akceptacji płatności bezgotówkowych w oparciu o ten model.

### 2.3 Wytyczne w zakresie terminali płatniczych

Terminale płatnicze zapewnione przez agenta rozliczeniowego powinny:

- a) umożliwiać przyjmowanie płatności, w szczególności płatności o charakterze publiczno-prawnym;

*Komentarz: agent rozliczeniowy może udostępnić także inne usługi na terminalu płatniczym, np.: doładowania telefonów komórkowych, cashback (wypłata gotówki przy okazji płatności kartą płatniczą), DCC (tzw. dynamiczne przeliczenie waluty dla płaćącego kartą płatniczą w obcej walucie, należy podkreślić, że urząd zawsze otrzymuje płatności w złotych polskich). Są to usługi dodane będące poza zakresem niniejszego opracowania. Szczegóły i warunki świadczenia tych usług znajdują się w ofercie agentów rozliczeniowych.*

- b) obsługiwać karty płatnicze systemów obejmujących co najmniej Visa i MasterCard oraz instrumenty płatnicze działające w postaci aplikacji mobilnych z funkcjonalnością płatniczą (np. aplikacje bankowe z funkcjonalnością BLIK);

*Komentarz: Visa i Mastercard to główne organizacje płatnicze, których karty są dostępne na rynku w Polsce. Agent rozliczeniowy może zaoferować także obsługę kart innych systemów płatniczych (np. Diners Club) oraz innych instrumentów płatniczych. Podstawowe informacje o kartach płatniczych w Polsce są dostępne na stronie Narodowego Banku Polskiego ([http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/systemplatniczy/karty\\_platnicze.html](http://www.nbp.pl/home.aspx?f=/systemplatniczy/karty_platnicze.html)).*

- c) obsługiwać transakcje kartami płatniczymi w technologiach:

- i. paska magnetycznego,
- ii. mikroprocesorowej stykowej (EMV),
- iii. mikroprocesorowej zbliżeniowej (EMV, NFC),
- iv. mobilnej zbliżeniowej – karta wirtualna w telefonie (EMV, HCE, NFC);

- d) przez cały okres umowy być zgodne z wymaganiami organizacji płatniczych, których instrumenty płatnicze, są objęte umową;

- e) posiadać moduł komunikacyjny umożliwiający elektroniczną komunikację z agentem rozliczeniowym z wykorzystaniem sieci teleinformatycznej urzędu lub bezprzewodowej transmisji danych w technologii GSM (wraz z kartą SIM);

*Komentarz: terminal płatniczy wymaga komunikacji on-line z systemami IT agenta rozliczeniowego. Komunikacja może odbywać się poprzez podłączenie do sieci teleinformatycznej urzędu lub poprzez bezprzewodową transmisję danych w technologii GSM. W przypadku terminali płatniczych wykorzystujących transmisję GSM, agent rozliczeniowy powinien zapewnić karty SIM wraz z odpowiednim*

*abonamentem. Opłaty z tego tytułu są uwzględnione w opłacie za wynajem terminala płatniczego.*

- f) posiadać wszelkie akcesoria niezbędne do instalacji i sprawnego funkcjonowania terminala;
- g) posiadać instrukcję obsługi terminala i akceptacji kart płatniczych. Instrukcja powinna być dostępna w języku polskim oraz powinna zostać dostarczona w formie papierowej i/lub elektronicznej.

## 2.4 Wytyczne w zakresie instalacji terminali płatniczych

Terminal płatniczy powinien zostać zainstalowany przez przedstawiciela agenta rozliczeniowego w lokalizacji/-ach wskazanej przez urząd. Instalacja obejmuje w szczególności:

- a) podłączenie terminala do zasilania elektrycznego oraz sieci teleinformatycznej w urzędzie (opcjonalnie);
- b) odpowiednie skonfigurowanie terminala i przetestowanie sprawności jego działania;
- c) szkolenie dla pracowników urzędu.

Istnieje możliwość parametryzacji konfiguracji terminali płatniczych oraz integracji z systemami zewnętrznymi (np. systemami kasowymi). Kwestie te należy uzgodnić z agentem rozliczeniowym przed podpisaniem umowy na akceptację instrumentów płatniczych.

W przypadku instalacji większej liczby terminali płatniczych w różnych placówkach (filiach) urzędu, warto opracować wspólnie z agentem rozliczeniowym harmonogram instalacji.

Szkolenie dla pracowników jednostki administracji publicznej powinno obejmować:

- a) obsługę terminala i przyjmowania płatności instrumentami płatniczymi;
- b) procedury akceptacji bezgotówkowych instrumentów płatniczych, w tym zagadnienia dotyczące bezpieczeństwa obrotu bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi, reklamacji oraz regulamin akceptacji instrumentów płatniczych;
- c) procedury diagnostyczne i konserwacji terminala;
- d) procedury związane z serwisem i zgłaszaniem awarii.

*Komentarz: obecnie termin oczekiwania na instalację terminala płatniczego wynosi zazwyczaj do 5 dni roboczych, licząc od dnia podpisania umowy lub poprawnie złożonego zlecenia instalacji wraz dokumentami wymaganymi przez agenta rozliczeniowego. Należy mieć także na uwadze, że termin ten jest uzależniony od liczby zamawianych terminali. W przypadku większej liczby terminali termin ten może ulec wydłużeniu i powinien być uzgodniony z agentem rozliczeniowym w harmonogramie instalacji.*

## 2.5 Wytyczne w zakresie serwisu terminali płatniczych

Serwis terminali płatniczych powinien zostać zapewniony przez agenta rozliczeniowego. Warunki serwisu powinny obejmować w szczególności:

- a) serwis powinien obejmować: instalację/deinstalację, wymianę terminali płatniczych, naprawę terminali (tj. usuwanie awarii) oraz wszelkie inne czynności niezbędne do prawidłowej i niezakłóconej realizacji transakcji bezgotówkowych;
- b) serwis powinien być świadczony zgodnie z procedurami uzgodnionymi pomiędzy stronami;
- c) w przypadku wystąpienia awarii, pracownik urzędu w pierwszej kolejności powinien podjąć próbę przywrócenia prawidłowego działania terminala, realizując procedurę diagnostyczną dostarczoną przez agenta rozliczeniowego lub kontaktując się z centrum wsparcia technicznego agenta rozliczeniowego. Jeśli w wyniku tych działań nie uda się przywrócić poprawnego działania urządzenia, należy dokonać zgłoszenia serwisowego;
- d) serwis nie obejmuje awarii powstałych wskutek: eksploatacji w sposób niezgodny z instrukcją obsługi, fizycznych uszkodzeń urządzeń niespowodowanych ich normalnych użytkowaniem;
- e) serwis powinien być świadczony (zależnie od rodzaju zdarzenia):
  - i. w lokalizacjach instalacji terminali,
  - ii. zdalnie za pomocą systemu do obsługi zgłoszeń serwisowych,
  - iii. telefonicznie pod numerem wskazanym przez agenta rozliczeniowego,
  - iv. z wykorzystaniem poczty elektronicznej pod adresem wskazanym przez agenta rozliczeniowego.
- f) Serwis nie obejmuje zapewnienia papieru do wydruku potwierdzeń transakcji z terminala płatniczego. W trakcie instalacji terminala płatniczego agent rozliczeniowy wyposaża urząd w podstawową ilość papieru do wydruku potwierdzeń w celu umożliwienia funkcjonowania terminala, a w dalszym etapie eksploatacji terminala urząd zapewnia papier we własnych zakresie.

*Komentarz: w umowie na dzierżawę terminali płatniczych należy określić ilość rolek papieru do wydruku potwierdzeń, jaka powinna być zapewniona przez agenta rozliczeniowego w ramach instalacji. W praktyce powinno to być nie więcej niż 5 rolek papieru. W późniejszej eksploatacji terminala zapewnienie papieru do wydruku potwierdzeń znajduje się w gestii urzędu.*

Procedury serwisowe powinny uwzględniać także usługi związane z instalacją i deinstalacją oraz wymianą uszkodzonych urządzeń.

Warunki dotyczące czasu reakcji serwisu i naprawy/wymiany terminala oraz opłaty z tym związane stanowią ofertę handlową agentów rozliczeniowych.



## 2.6 Warunki handlowe

Istotną częścią umowy na akceptację bezgotówkowych instrumentów płatniczych są warunki handlowe świadczenia usług przez agenta rozliczeniowego. Warunki te stanowią ofertę handlową agenta rozliczeniowego, a najistotniejsze dla urzędu elementy warunki współpracy powinny być kryterium wyboru agenta rozliczeniowego.

*Komentarz: jeden z modeli akceptacji płatności bezgotówkowych w jednostkach administracji publicznej, opisanych w broszurze informacyjnej dla urzędów „[Dlaczego warto akceptować płatności bezgotówkowe](#)”, zakłada możliwość wdrożenia akceptacji płatności bezgotówkowych przez urząd bez kosztów dla urzędu oraz dla klienta. Model jest w trakcie przygotowywania, dlatego niemożliwe jest jeszcze szczegółowe opisanie zasad jego działania. Planowany termin udostępnienia urzędom nowego modelu akceptacji płatności bezgotówkowych to 2017r. W ramach modelu planowane jest określenie standardowego zakresu oraz zasad dla wszystkich jednostek administracji publicznej, dla których model będzie dostępny i które zdecydują się na jego wdrożenie. Zakłada się, że model będzie umożliwiał uruchomienie akceptacji płatności bezgotówkowych w urzędach, bez konieczności uruchamiania procesów przetargowych. W związku z tym opisane poniżej warunki handlowe będą ujednocnione w ramach standardowych zasad funkcjonowania nowego modelu obowiązujących wszystkie urzędy, które skorzystają z tego modelu oraz agenta rozliczeniowego (agentów rozliczeniowych), którzy będą wybrani do obsługi płatności bezgotówkowych w urzędach w ramach nowego modelu.*

Warunki handlowe powinny uwzględniać, co najmniej następujące kwestie:

- a) termin przelewu środków pieniężnych na rachunek jednostki administracji publicznej (akceptanta) z tytułu dokonanych transakcji instrumentami płatniczymi;

*Komentarz: Jest to termin, w jakim agent rozliczeniowy przelewa na rachunek bankowy (wskazany przez urząd) środki pieniężne z tytułu dokonanych transakcji instrumentami płatniczymi. W praktyce termin przelewu środków przez agenta rozliczeniowego wynosi 1-2 dni robocze od daty prawidłowo wykonanego rozliczenia transakcji za pośrednictwem terminala płatniczego.*

*W przypadku akceptantów, będących jednostkami administracji publicznej, najczęściej stosowanym modelem jest przelew środków przez agenta rozliczeniowego w pełnej wysokości (bez potrącenia opłaty akceptanta oraz pozostałych opłat i prowizji, które rozliczane są osobno na podstawie faktury. Faktura generowana jest najczęściej raz w miesiącu).*

*Zgodnie z regulacjami organizacji płatniczych przelew środków na rzecz urzędu może uwzględniać transakcje typu zwrot czy reklamacja transakcji. W wyjątkowych przypadkach, niektórzy agenci rozliczeniowi również mogą uwzględniać w umowie ewentualne kary, wynikające z regulacji organizacji płatniczych, które dotyczą braku zachowania bezpieczeństwa danych kartowych przez akceptanta.*

- b) opłata akceptanta z tytułu transakcji płatniczej wykonywanej przy użyciu instrumentu płatniczego;

*Komentarz: Kwestie dotyczące opłaty akceptanta są uregulowane w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Jest to opłata pobierana przez agenta rozliczeniowego od akceptanta. W przypadku transakcji z użyciem kart płatniczych*

*Visa i MasterCard na opłatę składają się: opłata interchange (tzw. interchange fee), opłata systemowa (ustalana przez organizacje płatnicze) oraz marża agenta rozliczeniowego. W przypadku innych instrumentów płatniczych składniki tej opłaty mogą być inne i zależą od organizacji płatniczej w ramach której jest wydawany dany instrument płatniczy oraz od agenta rozliczeniowego przedstawiającego ofertę handlową dla urzędu.*

- c) zasady rozliczania opłaty akceptanta;

*Komentarz: w przypadku akceptantów, będących jednostkami administracji publicznej, rozliczenie opłaty akceptanta następuje z reguły na koniec miesiąca rozliczeniowego. Agent rozliczeniowy wystawia fakturę za wykonane usługi akceptacji, która podlega zapłacie przez urząd w terminie wynikającym z umowy.*

- d) opłata za najem terminala;

*Komentarz: opłata za najem terminala z reguły jest rozliczana w cyklach miesięcznych na podstawie faktury wystawionej przez agenta rozliczeniowego, która podlega zapłacie przez akceptanta w terminie wynikającym z umowy.*

- e) pozostałe opłaty związane z wymaganymi warunkami świadczenia usług (np. w zakresie serwisu terminali);
- f) termin instalacji terminali w lokalizacjach wskazanych przez urząd;
- g) warunki serwisu terminali, w tym czas reakcji, czas naprawy lub wymiany uszkodzonego terminala;
- h) zasady rozpatrywania reklamacji, a w szczególności czas odpowiedzi agenta rozliczeniowego na zapytanie reklamacyjne zgłoszone przez urząd;
- i) czas trwania umowy.

*Komentarz: umowa na akceptację instrumentów płatniczych zawierana jest pomiędzy urzędem i agentem rozliczeniowym na czas określony. W ramach umowy zawartej na czas określony urząd może również dodatkowo określić tzw. „kwotę umowy”, której wyczerpanie oznacza zakończenie umowy.*

### 3 Definicje

<b>Agent rozliczeniowy</b>	Instytucja pośrednicząca pomiędzy akceptantem (np. sklep lub urząd przyjmujący płatności instrumentami płatniczymi) a wydawcą instrumentu płatniczego (lub organizacją płatniczą, jak np. Visa lub Mastercard lub Diners Club).
<b>Akceptant</b>	Podmiot przyjmujący (akceptujący) płatności bezgotówkowymi instrumentami płatniczymi. Podmiotem mogą być m.in. punkty handlowo-usługowe, jednostki administracji publicznej (urzędy), itp.
<b>Instrument płatniczy</b>	Karta płatnicza lub inny cyfrowy nośnik umożliwiający dokonywanie

	transakcji, jak również aplikacja mobilna przeznaczona do zainstalowania w urządzeniu (telefon komórkowy, tablet) umożliwiająca dokonywanie transakcji płatniczych.
<b>JST</b>	Jednostka samorządu terytorialnego.
<b>Opłata interchange</b>	Opłata uiszczana przez agenta rozliczeniowego na rzecz wydawcy karty z tytułu każdej transakcji płatniczej dokonanej przy użyciu karty płatniczej.
<b>Terminal płatniczy / Terminal POS (ang. Point of Sale)</b>	Urządzenie umożliwiające akceptację płatności instrumentami płatniczymi (np. kartą płatniczą oraz aplikacjami mobilnymi z funkcjami płatniczymi).
<b>Transakcja płatnicza</b>	<p>Płatność za towar, usługę lub opłatę o charakterze publiczno-prawnym przy użyciu bezgotówkowego instrumentu płatniczego.</p> <p>W szczególnych przypadkach, transakcja płatnicza może mieć także charakter uznania rachunku karty klienta albo rachunku powiązanego z innym używanym przez klienta instrumentem płatniczym (w praktyce dotyczy transakcji zwrotu opłaty, np. w wyniku reklamacji dokonanej przez klienta).</p>