

MERCHANTS

Rozliczanie subskrypcji: zasady organizacji kartowych dla okresów próbnych, odnowień i rezygnacji

Opublikowano 15 września 2026

Visa i Mastercard określają zasady dla płatności cyklicznych, a większość sporów o subskrypcje bierze się z ich łamania. Co trzeba ujawnić, kiedy przypominać i jak ma działać rezygnacja.

Subskrypcje powodują więcej sporów kartowych niż jakikolwiek inny sposób sprzedaży. Klient zapomina, że się zapisał, nie zorientował się, że okres próbny zamieni się w obciążenie, albo nie może znaleźć sposobu rezygnacji. Organizacje kartowe odpowiedziały konkretnymi zasadami, a merchant, który ich przestrzega, usuwa większość powodów, dla których subskrybent dzwoni do banku.

Czego wymagają organizacje

Szczegóły różnią się między Visą a Mastercardem i co jakiś czas się zmieniają, więc potraktuj poniższe jako zarys zasad i potwierdź aktualne brzmienie u swojego dostawcy.

Przy rejestracji

- **Ujawnij warunki, zanim pobierzesz dane karty.** Cenę, częstotliwość obciążeń i to, co się stanie po zakończeniu okresu próbnego lub ceny promocyjnej.
- **Uzyskaj wyraźną zgodę.** Klient musi aktywnie zgodzić się na cykliczne obciążenie. Zaznaczone z góry pole albo warunki ukryte pod linkiem nie są zgodą.
- **Wyślij potwierdzenie.** Kopię zaakceptowanych warunków wraz ze sposobem rezygnacji, wyślaną w chwili rejestracji.

W okresie próbnym

- **Przypomnij przed pierwszym pełnym obciążeniem.** Visa wymaga przypomnienia przed końcem okresu próbnego lub oferty promocyjnej, co najmniej siedem dni wcześniej, z informacją, jaka kwota zostanie pobrana i jak zrezygnować.

- **Zadbaj o uczciwy deskryptor.** Obciążenie na wyciągu powinno być rozpoznawalne, a według zasad Visy obciążenie związane z okresem próbnym powinno to wskazywać.

Przy każdym obciążeniu

- **Wyślij potwierdzenie płatności.** Mastercard wymaga potwierdzenia przy każdym obciążeniu klienta, z jasną instrukcją rezygnacji.
- **Pobieraj tylko to, co uzgodniono.** Zmiana ceny lub częstotliwości wymaga powiadomienia, a w praktyce nowej zgody.

Rezygnacja

- **Umożliw rezygnację online.** Obie organizacje oczekują, że klient może zrezygnować przez stronę lub e-mailem, a nie tylko telefonicznie, niezależnie od tego, jak się zapisał.
- **Przestań od razu.** Obciążenie po zgłoszeniu rezygnacji to spór, który klient wygrywa najłatwiej.

Dlaczego te zasady mają znaczenie dla konta

Spór o anulowaną płatność cykliczną ma własny kod przyczyny, a merchant ma niewiele do obrony, jeśli klient poprosił o rezygnację. Firmy subskrypcyjne mają więc wyższe wskaźniki chargebacków niż większość, a dostawca oceniający taką firmę uważnie patrzy, jak prowadzone są rozliczenia.

Darmowe okresy próbne przechodzące w płatny plan, czyli tak zwany negative option billing, są traktowane jako model wysokiego ryzyka sam w sobie. Mastercard wymaga rejestracji merchantów stosujących go przy towarach fizycznych, a wielu dostawców w ogóle nie przyjmuje tego modelu.

Co sprawdza analityk ryzyka

1. **Stronę płatności.** Czy cena cykliczna jest pokazana obok przycisku, w tym samym rozmiarze co reszta?
2. **Zgodę.** Czy jest działanie klienta, które wyraźnie dotyczy subskrypcji?
3. **Ścieżkę rezygnacji.** Czy da się ją znaleźć ze strony konta w jednym lub dwóch kliknięciach?
4. **E-maile.** Potwierdzenie, przypomnienie i potwierdzenie płatności, każdy z warunkami i sposobem rezygnacji.
5. **Liczby.** Konwersję z okresu próbnego na płatny, wskaźnik zwrotów i udział sporów z kodem anulowanej płatności cyklicznej.

Więcej niż wymagają zasady

Organizacje wyznaczają minimum. Poniższe idzie dalej i kosztuje niewiele:

- **Przypominaj przed każdym odnowieniem w planach rocznych.** Roczne obciążenie to to, o którym klient zapomniał najdokładniej.

- **Zwracaj bez dyskusji w pierwszych dniach po odnowieniu.** Zwrot kosztuje sprzedaż. Chargeback kosztuje sprzedaż, opłatę i ślad we wskaźniku.
- **Oferuj wstrzymanie obok rezygnacji.** Część klientów, którzy by zrezygnowali, wybierze wstrzymanie.
- **Ostrożnie korzystaj z usług aktualizacji kart.** Utrzymują działanie wygasłych kart, co zmniejsza liczbę nieudanych płatności, a czasem obciążają klienta, który chciał pozwolić karcie wygasnąć. Przypomnienie to rozwiązuje.
- **Dołącz do usług alertów o sporach.** Klientowi, który najpierw pójdzie do banku, wciąż można zwrócić pieniądze, zanim sprawa stanie się chargebackiem.

Test

Zapisz się na własny produkt prywatną kartą, pozwól okresowi próbnemu się skończyć, a potem zrezygnuj. Każdy moment, w którym coś cię zaskoczyło albo musiałeś szukać, to moment, w którym klient zamiast tego zgłasza spór.

Źródła

- [Stripe: zmiany wymogów Visy dla próbnych subskrypcji z 2020 r.](#) (po angielsku)
- [Qualpay: wymogi Visy dla merchantów subskrypcyjnych z darmowym okresem próbnym](#) (po angielsku)
- [Chargebee: zasady Mastercarda](#) (po angielsku)
- [Nets: zasady dla merchantów dotyczące płatności cyklicznych i subskrypcyjnych](#) (po angielsku)

Czytaj online: <https://payments-marketplace.com/pl-PL/insights/subscription-billing-rules/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288
Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK
connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140