

Obowiązują od 28 lipca 2014 r.

### Zasady korzystania z Karty Upominkowej bez PIN-u

1. „Karta Upominkowa” („Karta”) jest kartą płatniczą będącą instrumentem dostępu do pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.  
2. Wydawcą Karty jest Bank Zachodni WBK S.A. („Bank”) z siedzibą we Wrocławiu, Rynek 9/11, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723, kapitał zakładowy i wpłacony 992 345 340 PLN, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, adres poczty elektronicznej: [kontakt@bzwbk.pl](mailto:kontakt@bzwbk.pl). Lista miejsc prowadzenia działalności przez Bank dostępna jest pod adresem: [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl).

#### DEFINICJE

3. Użyte w niniejszych Zasadach pojęcia należy rozumieć w następujący sposób:  
**Agent rozliczeniowy** – bank bądź inny podmiot zawierający z Akceptantami umowy o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych,  
**Akceptant** – przedsiębiorca, który zawarł z Agentem rozliczeniowym umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu kart płatniczych,  
**Autoryzacja** – wyrażenie zgody przez Posiadacza na wykonanie Transakcji płatniczej w sposób określony w niniejszych Zasadach, w wyniku której niezwłocznie zostaje przeprowadzona Weryfikacja Banku oraz następuje pomniejszenie kwoty dostępnych środków o kwotę Transakcji; zgoda może dotyczyć także kolejnych Transakcji płatniczych,  
**Bank** - Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Rynek 9/11, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723, kapitał zakładowy i wpłacony 992 345 340 PLN, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73,  
**Bitcoin/ Waluta wirtualna** – waluta wirtualna, która nie jest oficjalną walutą żadnego państwa i nie jest wydawana przez uprawnione organy państwowe.  
**CVV2/CVC2** („Card Verification Value” / Card Verification Code – ang.) – ostatnie 3 cyfry numeru zabezpieczającego, widniejącego na odwrocie Karty, których podanie może być wymagane przez Akceptanta, przy dokonywaniu transakcji bez fizycznego użycia Karty,  
**Dostawca Odbiorcy** - podmiot świadczący usługi płatnicze na rzecz Odbiorcy w zakresie wykonania transakcji, Dostawca Odbiorcy jest między innymi Agent rozliczeniowy w stosunku do Akceptanta (Odbiorcy), **Dzień roboczy** – dzień roboczy Banku lub odpowiednio Dostawcy Odbiorcy,  
**Dzień roboczy Banku** – dzień niebędący dniem wolnym od pracy Banku,  
**Dzień wolny Banku** – dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota, **Karta** - Karta Upominkowa - karta płatnicza będąca instrumentem dostępu do pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych,  
**MasterCard** – organizacja wydawców kart płatniczych, we współpracy z którą Bank wydaje Karty typu MasterCard, za pośrednictwem której następuje rozliczanie transakcji dokonanych przy pomocy tych Kart;  
**Nabywca** - osoba fizyczna o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która we własnym imieniu dokonuje zakupu Karty,  
**Odbiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji, Odbiorcą może być Akceptant,  
**Posiadacz** – osoba fizyczna o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych, strona Umowy, każdorazowy okaziciel Karty, który wszedł w jej posiadanie w sposób dopuszczalny przez niniejsze Zasady oraz przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa; Posiadacz jest jednocześnie posiadaczem pieniądza elektronicznego zgromadzonego na Rachunku pieniądza elektronicznego,  
**Rachunek pieniądza elektronicznego** – rachunek techniczny, przypisany do Karty, służący do rozliczania Transakcji płatniczych,  
**Terminal POS** – urządzenie elektroniczne, służące do autoryzowania transakcji

beztotkowych oraz drukowania ich potwierdzeń, odczytujące dane z paska magnetycznego Karty lub mikroprocesora,  
**TOIP (Taryfa)** – Taryfa Opłat i Prowizji Banku związana z wykonywaniem Umowy, określona w punkcie 83 niniejszych Zasad,  
**Transakcja płatnicza/Transakcja** – zainicjowana przez Posiadacza lub Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych, w Terminalu POS, Transakcje na odległość,  
**Transakcja na odległość** – transakcja nie wymagająca fizycznego przedstawienia Karty, taka jak: zamówienia telefoniczne, mailowe, faksowe i pocztowe oraz przez Internet,  
**Transakcje powtarzalne** – jeden z rodzajów Transakcji na odległość, które polegają na regularnym obciążaniu Rachunku pieniądza elektronicznego, ustaloną pomiędzy Posiadaczem a Odbiorcą kwotą, cyklicznie, w ustalonym między stronami okresie czasu (rocznie, kwartalnie, miesięcznie etc.) i terminie dokonywania obciążeń. Posiadacz dokonując takiej Autoryzacji zobowiązuje się do zapewnienia środków na Rachunku pieniądza elektronicznego na pokrycie przyszłych obciążeń,  
**T&E (Travel and Entertainment)** – Usługodawca typu: linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów, statki wycieczkowe, świadczący usługi związane z podróżami,  
**Umowa** – Umowa o wydanie pieniądza elektronicznego,  
**Visa** – organizacja wydawców kart płatniczych we współpracy, z którą Bank wydaje Karty typu Visa, za pośrednictwem której następuje rozliczanie transakcji zleconych przy pomocy tych Kart,  
**Weryfikacja Banku** – sprawdzenie w systemie informatycznym Banku, na skutek Autoryzacji, statusu Karty (tj. czy Karta nie jest zastrzeżona lub zablokowana) oraz stanu dostępnych środków,  
**Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Posiadacza lub Odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie dokonania Transakcji płatniczej,

#### ZAWARCIE UMOWY O WYDANIE PIENIĄDZA ELEKTRONICZNEGO

4. Umowa zostaje zawarta z chwilą udostępnienia Karty jej pierwszemu Posiadaczowi w zamian za środki pieniężne w wysokości nie mniejszej niż nominalna wartość Karty nie większej jednak niż 250 EUR (według średniego kursu ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wydania Karty). Umowa obowiązuje do upływu okresu ważności Karty, tj. do ostatniego dnia miesiąca wskazanego na jej awersie. Umowa może zostać wypowiedziana przez Posiadacza w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym, pisemnie w oddziale Banku, po okazaniu Card-carriera, o którym mowa w punkcie 8 Zasad.  
5. Karta staje się aktywna po zawarciu Umowy. Posiadacz Karty jest jednocześnie posiadaczem pieniądza elektronicznego ewidencjonowanego na Rachunku pieniądza elektronicznego, znajdującym się na odwrocie Karty oraz na Card-carrierze dołączonym do Karty, który stanowi integralną część niniejszych Zasad i który należy zachować do celów identyfikacyjnych oraz uzyskania informacji zgodnie z punktem 46.  
6. Kartą można się posługiwać do wyczerpania środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie bez możliwości jej powtórzonego zasilenia.  
7. Odpowiedzialność z tytułu używania Karty przez Posiadacza o ograniczonej zdolności do czynności prawnych ponosi jego przedstawiciel ustawowy, doradca tymczasowy lub kurator.  
8. **Wraz z Kartą Nabywca lub Posiadacz otrzymuje dokument, do którego dołączona jest Karta (Card-carrier), stanowiący integralną część niniejszych Zasad.**  
9. Nabywca lub Posiadacz ma prawo do jej przekazania osobie trzeciej, o ile wcześniej nie podpisał Karty na rewersie. Wraz z Kartą Nabywca lub Posiadacz powinien przekazać osobie trzeciej egzemplarz niniejszych Zasad oraz Card-carrier, o którym mowa w punkcie 8 Zasad. **Karta nie może być wprowadzana do obrotu w celach handlowych bez zgody Banku.**

#### UŻYWANIE KARTY, TRANSAKCJE

10. Przy użyciu Kart można dokonywać płatności do maksymalnej kwoty odpowiadającej nominalnej wartości Karty beztotkowych we wszystkich punktach handlowych i usługowych na terenie Rzeczypospolitej oznaczonych symbolem odpowiednio Visa/ MasterCard, w tym transakcji niewymagających fizycznego przedstawienia Karty: telefonicznych, drogą pocztową, faksem lub poprzez Internet.

Informację o możliwości dokonania zapłaty przy użyciu Karty za pośrednictwem telefonu, telefaksu lub drogą pocztową przekazuje osoba obsługująca w imieniu Odbiorcy tę płatność.

11. Przy użyciu Karty nie ma możliwości dokonywania transakcji:  
a. wypłat gotówki,  
b. typu quasi – cash (Transakcje na odległość realizowane przez Internet w kasynach i zakładach bukmacherskich).  
12. Wprowadza się zakaz używania Karty do obrotu gospodarczego pod rygorem zablokowania Karty i rozwiązania Umowy przez Bank.  
13. Nabywca zobowiązuje się do nieprzekazywania Karty do następujących krajów a Posiadacz zobowiązuje się do nieużywania Karty w tych krajach: Libia, Somalia, Chiny, Wietnam, Pakistan, Afganistan, Azerbejdżan, Kazachstan, Peru, Panama, Argentyna, Boliwia, Kolumbia, Turcja, Serbia, Kosowo, Ukraina, Mołdawia, Bośnia i Hercegowina, Uzbekistan, Turkmenistan, Iran, Sudan, Korea Północna, Birma, Kuba, Syria.  
14. Posiadacz zobowiązuje się do nie wykorzystywania Karty do celów powiązanych z walutą wirtualną (typu Bitcoin) oraz nieprzekazywania jej osobom, o których wie lub przy zachowaniu należytej staranności powinien wiedzieć, że wykorzystują one karty płatnicze lub będą wykorzystywać do handlu walutą wirtualną. Karty, które będą używane dla celów powiązanych z handlem walutą wirtualną będą przez Bank blokowane.

#### AUTORYZACJA TRANSAKCJI

15. Posiadacz wyraża zgodę na wykonanie transakcji poprzez jej Autoryzację. Autoryzacja transakcji dokonywanych przy użyciu Kart może przebiegać w następujący sposób:  
a. złożenie podpisu na dokumencie potwierdzającym Autoryzację transakcji (wydruk z Terminala POS);  
b. podanie danych Karty o jakie może prosić Akceptant (numer Karty, data ważności Karty, CVV2/CVC2) oraz danych Posiadacza, m.in. przy Transakcjach na odległość;  
c. podanie danych Karty o jakie może prosić Akceptant (numer Karty, data ważności Karty, CVV2/CVC2), danych Posiadacza oraz czasu obowiązywania umowy z usługodawcą przy Transakcjach powtarzalnych.  
16. Aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane, konieczne jest użycie Karty przez Posiadacza w sposób określony w niniejszych Zasadach oraz Autoryzacja transakcji.  
17. Transakcje beztotkowe są inicjowane przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu Odbiorcy przez Posiadacza zgody na wykonanie transakcji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego Odbiorcy.  
18. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie przekazane bezpośrednio przez Posiadacza lub pośrednio przez Odbiorcę lub za pośrednictwem Odbiorcy zostało otrzymane przez Bank. W przypadku, gdy Bank otrzyma zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla Banku dniem roboczym, uznaje się, że zlecenie płatnicze zostało otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Zlecenie płatnicze jest dostarczane do Banku w formie plików rozliczeniowych, zawierających m.in. dane Karty, przy użyciu której dokonano Autoryzacji.  
19. Posiadacz może wycofać zgodę na wykonanie kolejnych transakcji powtarzalnych, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia w Banku (opłata zgodna z Taryfą). Oświadczenie powinno być złożone pisemnie w oddziale Banku i zastrzec, że wycofanie zgody dotyczy wszystkich niewykonanych transakcji płatniczych u danego Odbiorcy.  
20. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.  
21. Jeżeli transakcja płatnicza jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem – Posiadacz nie może odwołać zlecenia po przekazaniu zlecenia Odbiorcy lub udzieleniu Autoryzacji transakcji.  
22. W sytuacji innej niż opisana w punktach 20 i 21 Posiadacz może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie, jeśli zgodni to z Bankiem i jednocześnie Odbiorcą wyrazi na to zgodę.

#### OBOWIĄZKI POSIADACZA

23. Posiadacz jest zobowiązany do:

- a. używania Karty tylko w okresie ważności,
- b. przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa a w szczególności ustawy o usługach płatniczych oraz Prawa dewizowego,
- c. właściwego zabezpieczenia Karty przed zagubieniem, kradzieżą czy zniszczeniem; należy chronić Kartę przed stopieniem, złamaniem lub zgięciem, nie należy umieszczać Karty w pobliżu urządzeń wytwarzających pole elektromagnetyczne mogące spowodować rozmagnesowanie Karty,
- d. nieujawniania danych umieszczonych na Karcie w celach innych niż dokonanie transakcji lub zgłoszenie utraty Karty,
- e. przestrzegania zapisów zawartych w niniejszych Zasadach,
- f. niedostępiania Karty osobom trzecim,
- g. niezwłocznego poinformowania Banku o fakcie utraty, zniszczenia, kradzieży, przywłaszczenia, albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty, w sposób określony w punktach 33 – 34,
- h. bieżącego monitorowania obciążeń Rachunku pieniądza elektronicznego w zakresie transakcji dokonanych przy użyciu Karty i natychmiastowego zgłaszania wszelkich niezgodności i nieprawidłowości,
- i. anulowania wszelkich rezerwacji dokonanych (w szczególności u Usługodawców typu T&E oraz transakcji powtarzających się) w oparciu o dane Karty przed rozwiązaniem/wygaśnięciem Umowy,
- j. cofnięcia zgody udzielonej Odbiorcy na inicjowanie transakcji bezgotówkowych powtarzalnych, dokonywanych w oparciu o dane Karty przed rozwiązaniem/wygaśnięciem Umowy.

#### WYKONANIE ZLECENIA PŁATNICZEGO

24. Posiadacz jest uprawniony, w terminie ośmiu tygodni od daty obciążenia Rachunku pieniądza elektronicznego, do ubiegania się od Banku o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji bezgotówkowej, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
  - a. w momencie Autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji, oraz
  - b. kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz racjonalnie mógł się spodziewać, uwzględniając jego wcześniejszy schemat wydatków, warunki zawarte w Umowie i istotne dla sprawy okoliczności.
25. Na wniosek Banku Posiadacz jest obowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie powyższych warunków. Posiadacz nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z Umową.
26. W terminie dziesięciu dni roboczych od daty otrzymania wniosku Bank dokona zwrotu na Rachunek pieniądza elektronicznego pełnej kwoty transakcji albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Posiadacz może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się on z przedstawionym uzasadnieniem.
27. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w punkcie 24 w przypadku gdy udzielił zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio Bankowi lub informacja o przyszłej transakcji została dostarczona lub udostępniona Posiadaczowi przez Bank lub Odbiorcę w uzgodniony w Umowie sposób co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania transakcji.
28. Obciążenie Rachunku pieniądza elektronicznego z tytułu transakcji dokonanych przy użyciu Karty następuje najpóźniej następnego dnia po otrzymaniu zlecenia płatniczego, tj. dokumentów rozliczeniowych, za pośrednictwem organizacji Visa lub MasterCard.

#### DOPUSZCZALNE LIMITY

29. Kartą można posługiwać się do końca terminu ważności lub/ i do wyczerpania środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie. Dzienny limit ilościowy Transakcji wynosi 99 transakcji.
30. Indywidualne limity kwotowe oraz ilościowe dla transakcji ze względów bezpieczeństwa mogą być nakładane przez Odbiorców, co jest niezależne od Banku.
31. Informujemy, iż w celu zapewnienia honorowania Karty przez punkty handlowo-usługowe może wystąpić konieczność podpisania Karty przez jej Posiadacza.
32. Nie ma możliwości wydania duplikatu Karty, wydania nowej Karty w miejsce utraconej.

#### ZABLOKOWANIE, ZASTRZEŻENIE KARTY PRZEZ POSIADACZA

33. Posiadacz jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia utraty Karty, jej przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia – w tym danych Karty - lub też nieuprawnionego dostępu do Karty, poprzez Infolinię Banku pod numerem telefonu: +1 9999 lub z zagranicy +48 61 81 1 9999 (opłata za minutę połączenia zgodna z taryfą danego operatora).
34. Zgłoszenie, o którym mowa w punkcie 33 możliwe jest pod warunkiem podania numeru Karty lub numeru Rachunku pieniądza elektronicznego.
35. Po zgłoszeniu, o którym mowa w punkcie 33 i zastrzeżeniu Karty nie ma możliwości dalszego dokonywania transakcji przy jej użyciu. Umowa wygasa z chwilą zastrzeżenia Karty
36. Wraz ze zgłoszeniem utraty i zastrzeżenia Karty Posiadacz może złożyć żądanie wykupu pieniądza elektronicznego, o którym mowa w punktach 40-44 Zasad.

#### ZABLOKOWANIE, ZASTRZEŻENIE KARTY PRZEZ BANK

37. Bank ma prawo do zastrzeżenia lub zablokowania Karty w następujących przypadkach:
  - a. uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia Karty,
  - b. zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że informacje zawarte na Karcie zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione, bądź innych uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty,
  - c. podejrzenia nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej,
  - d. zaistnienia uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Posiadacza przestępstwa w związku z uzyskaniem bądź używaniem Karty lub wykorzystywania Rachunku pieniądza elektronicznego do działań niezgodnych z prawem,
  - e. używania Karty do obrotu gospodarczego, zgodnie z punktem 12 Zasad;
  - f. używania karty w krajach, o których mowa w punkcie 13 Zasad;
  - g. używania Karty do celów powiązanych z handlem walutą wirtualną (typu Bitcoin), zgodnie z punktem 14 Zasad.
  - h. z innych uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty.
38. Bank zastrzega sobie prawo do blokady lub zastrzeżenia Karty w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa przez osoby związane z Kartą, a w szczególności: podejrzenia fałszowania Karty lub wykorzystania Karty do działań niezgodnych z prawem.
39. Po zastrzeżeniu Karty Posiadacz może zwrócić się do Banku z żądaniem wykupu pieniądza elektronicznego, o którym mowa w punktach 40-44 Zasad.

#### WYKUP PIENIĄDZA ELEKTRONICZNEGO

40. Bank wykupi pieniądź elektroniczny na każde żądanie zgłoszone przez jej aktualnego pełnoprawnego Posiadacza.
41. Posiadacz może żądać wykupu pieniądza elektronicznego:
  - a. w okresie obowiązywania Umowy - w całości lub w części,
  - b. po wygaśnięciu Umowy – w całości.
42. Posiadacz zgłaszający żądanie wykupu pieniądza elektronicznego zobowiązany jest do stawienia się w Oddziale Banku, okazania aktualnego dokumentu tożsamości i wypełnienia formularza żądania wykupu pieniądza elektronicznego oraz:
  - a. przedłożenia Card-キャリア w przypadku wykupu pieniądza elektronicznego, o którym mowa w punkcie 41 a,
  - b. zwrotu Card-キャリア w przypadku wykupu pieniądza elektronicznego, o którym mowa w punkcie 41 b.
43. Posiadaczowi zgłaszającemu żądanie wykupu pieniądza elektronicznego z zachowaniem procedury wykupu pieniądza elektronicznego przewidzianej w niniejszych Zasadach Bank wypłaci środki:
  - a. w terminie maksymalnie 20 dni od dnia zgłoszenia żądania;
  - b. w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Posiadacza lub poprzez wypłatę gotówki w Oddziale Banku, w którym zgłoszono żądanie wykupu pieniądza elektronicznego,
  - c. wyłącznie w walucie Karty.
44. Opłaty wskazane w Taryfie Bank pobierze umniejszając odpowiednio kwotę

stanowiącą równowartość wykupu pieniądza elektronicznego. Opłaty za wykup pieniądza elektronicznego pobierane są wyłącznie w przypadku:

- a. rozwiązania Umowy przez Posiadacza,
- b. wykupu pieniądza elektronicznego w całości przed wygaśnięciem Umowy lub po upływie roku od jej wygaśnięcia.

#### SALDO I HISTORIA RACHUNKU

45. Sprawdzenie salda oraz historii 5 ostatnich transakcji dokonanych przy użyciu Karty możliwe jest za pośrednictwem przesłania odpowiednio sformatowanego komunikatu SMS na numer 2424\*:

- a. dla sprawdzenia salda oraz dostępnych środków komunikat SMS ma formę: RRRRRRRRRRKKKK S
- b. dla historii 5 ostatnich transakcji komunikat SMS ma formę: RRRRRRRRRRKKKK H

gdzie:

RRRRRRRRRR - ostatnie 10 cyfr numeru Rachunku pieniądza elektronicznego

KKKK - ostatnie 4 cyfry numeru Karty

\* Koszt wysłania komunikatu SMS zgodnie z taryfą operatora

46. Posiadacz może uzyskać informacje na temat pieniądza elektronicznego, w szczególności dotyczące salda, dostępnych środków oraz historii transakcji dokonanych przy użyciu Karty, poprzez Infolinię Banku pod numerem telefonu: 1 9999 lub z zagranicy +48 61 81 1 9999 (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora) oraz w Oddziale Banku.

47. Uzyskanie informacji wskazanych w punkcie 46 Zasad poprzez Infolinię Banku możliwe jest jedynie po podaniu przez Posiadacza pełnego numeru Karty lub numeru Rachunku pieniądza elektronicznego, zaś w Oddziale Banku po okazaniu Karty i Card-carriera.

48. Opłaty z tytułu świadczenia usług płatniczych pobierane okresowo są należne Bankowi jedynie za okres obowiązywania Umowy. Opłaty uiszczone z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi.

49. Opłaty i prowizje związane z używaniem Karty zostaną pobrane w momencie realizacji transakcji (w przypadku braku środków wystarczających na pokrycie należnej opłaty/prowizji transakcja nie dojdzie do skutku). W przypadku jeśli opłata/prowizja nie zostanie pobrana w momencie realizacji transakcji, Bank ma prawo pobrać opłatę w terminie późniejszym po dokonaniu transakcji.

#### BLOKADA

50. Każdorazowa Autoryzacja może zmniejszyć dostępne środki o autoryzowaną kwotę, bez względu na to czy transakcja doszła do skutku, na następujący okres zależny od rodzaju transakcji i typu Karty:

Visa Electron	pozostałe Karty Visa	Karty MasterCard
do 6 dni kalendarzowych	do 30 dni kalendarzowych	do 30 dni kalendarzowych

#### REKLAMACJE

51. Posiadacz ma prawo do reklamacji w przypadku nieprawidłowego działania Karty, w szczególności w sprawie realizowania operacji przy użyciu Karty niezgodnie z dyspozycją Posiadacza lub w sprawie utraty jednostek pieniądza elektronicznego.

52. Do reklamacji powinny być dołączone stosowne dokumenty w postaci kopii ewentualnych rachunków lub innego rodzaju dokumenty związane z transakcją i wykazujące zasadność reklamacji, w szczególności:

- a. przy Autoryzacji transakcji w Terminalu POS, Posiadacz powinien otrzymać stosowny dokument (wydruk z Terminala POS) potwierdzający kwotę, datę oraz miejsce Autoryzacji transakcji,
- b. przy anulowaniu Autoryzacji w punkcie usługowo-handlowym, Posiadacz powinien otrzymać stosowny dokument potwierdzający anulowanie autoryzacji,
- c. w przypadku transakcji internetowych, dotyczących rezerwacji Posiadacz powinien otrzymać kod rezerwacji lub inne potwierdzenie zawarcia transakcji, a w przypadku anulowania powinien otrzymać kod anulowania rezerwacji lub inne potwierdzenie anulowania transakcji,
- d. w przypadku wystąpienia trudności podczas zapłaty Kartą Posiadacz powinien otrzymać dokument potwierdzający fakt, że należność została uregulowana w inny

sposób,

53. Posiadacz jest obowiązany zgłosić Bankowi niezgodności dotyczące przeprowadzania transakcji i salda Karty niezwłocznie po powzięciu informacji o kwestionowanych transakcjach.

54. Posiadacz może złożyć reklamację ustnie w siedzibie Banku oraz w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta, pisemnie na adres Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą Klienta, telefonicznie lub w formie elektronicznej. Odpowiednie adresy, w tym poczty elektronicznej, oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta oraz wskazane są na stronie internetowej Banku [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl). Reklamacje wymagające złożenia dokumentów powinny być zgłaszane w formie pisemnej lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta.

55. W trakcie trwania procesu reklamacyjnego Bank może zwrócić się o dodatkowe wyjaśnienia, dokumenty lub weryfikację i pisemne potwierdzenie dokumentów reklamacyjnych zebranych w trakcie procesu rozpatrywania reklamacji.

56. Posiadacz otrzyma na życzenie potwierdzenie złożenia reklamacji, jeżeli reklamacja została złożona osobiście przez Posiadacza w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku.

57. W przypadku złożenia reklamacji transakcji dokonanej w Terminalach POS, którą rozliczył Bank - Bank rozpatrzy reklamację niezwłocznie, najpóźniej w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia reklamacji.

58. W przypadku złożenia reklamacji transakcji dokonanych przy użyciu Terminali POS nie rozliczanych przez Bank - Bank rozpatrzy reklamację niezwłocznie, najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od dnia uzyskania stosownych dokumentów od Agenta rozliczeniowego lub innego uprawnionego samoistnego posiadacza urzędnika, w którym została dokonana transakcja.

59. Bank rozpatrzy pozostałe (niewymienione w punktach 57 i 58 reklamacje niezwłocznie, najpóźniej w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji.

60. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez Bank pisemnie, telefonicznie, ustnie lub w formie elektronicznej. W przypadku uzasadnionej niemożności udzielenia odpowiedzi w terminie określonym w punktach 57, 58 i 59, Bank:

- wyjaśnia przyczyny opóźnienia,
- wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone,
- wskazuje przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania reklamacji.

#### INFORMACJE O TRANSAKCJACH

61. Bank będzie udostępniał Posiadaczowi informacje o transakcjach, umożliwiające ich zidentyfikowanie wraz z kwotami opłat i prowizji, należnych zgodnie z Taryfą, zastosowanych kursach walutowych oraz datą waluty zastosowanej przy obciążeniu lub uznaniu Rachunku pieniądza elektronicznego lub datą otrzymania zlecenia płatniczego, w oddziale Banku na żądanie Posiadacza, za okazaniem Karty i Card-carriera. Posiadacz może w każdym miesiącu żądać bezpłatnego jednorazowego wydania historii transakcji za miesiąc bieżący oraz miesiąc poprzedni.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ BANKU

62. W przypadku gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Posiadacza (wykup pieniądza elektronicznego w oddziale Banku), Bank ponosi odpowiedzialność wobec Posiadacza za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem następujących przypadków:

- jeśli Posiadacz nie dokona powiadomienia, zgodnie z punktem 33 w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku pieniądza elektronicznego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenie Posiadacza względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależyte wykonanych transakcji, wygasa; roszczenie nie wygasa w tym terminie, jeśli Bank nie udostępnił Posiadaczowi informacji o transakcjach, zgodnie z niniejszymi Zasadami;
- odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.

63. Jeśli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z punktem 62 niezwłocznie przywraca Rachunek pieniądza elektronicznego do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji.

64. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem (transakcje bezgotówkowe) Dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec Odbiorcy za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego do Banku, z wyjątkiem następujących przypadków:

- jeśli Odbiorca nie powiadomi Dostawcy Odbiorcy w terminie 13 miesięcy od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenie Odbiorcy względem Dostawcy Odbiorcy z tytułu niewykonanych lub nienależyte wykonanych transakcji, wygasa;
- odpowiedzialność Dostawcy Odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.

65. Jeżeli Dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność, niezwłocznie przekazuje ponownie zlecenie płatnicze do Banku.

66. W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji płatniczej, za którą Dostawca Odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności, odpowiedzialność wobec Posiadacza ponosi Bank, w takim przypadku ma zastosowanie punkt 63.

67. W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej transakcji:

- zainicjowanej przez Posiadacza (wykup pieniądza elektronicznego w oddziale Banku) – Bank bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z punktem 62 na wniosek Posiadacza podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Posiadacza o ich wyniku;
- zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem (transakcje bezgotówkowe) – Dostawca Odbiorcy bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z punktem 64 podejmuje na wniosek Odbiorcy niezwłocznie starania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Odbiorcę o ich wyniku.

68. Odpowiedzialność Banku obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ POSIADACZA

69. Posiadacza obciążają nieautoryzowane transakcje dokonane z użyciem Karty do kwoty stanowiącej równowartość 150 EUR obliczonej przy zastosowaniu średniego kursu ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu dokonania obciążenia Rachunku pieniądza elektronicznego, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:

- posłużenia się Kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi lub,
  - przywłaszczenia Karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza obowiązków polegających na podejmowaniu niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Karty, w tym na przechowywaniu Karty z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępnianiu jej osobom trzecim.
70. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 33, Posiadacza nie obciążają nieautoryzowane transakcje, chyba że Posiadacz doprowadził do takiej transakcji umyślnie.

71. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z następujących obowiązków:

- korzystania z instrumentu płatniczego zgodnie z Umową oraz Zasadami,
- zgłaszania niezwłocznie Bankowi stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty.

72. Jeżeli Bank nie zapewni Posiadaczowi możliwości dokonania zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 33, Posiadacz nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba, że doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

73. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego –

Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

74. Posiadacz może wnieść skargę na działanie Banku do Komisji Nadzoru Finansowego. Uprawnienie takie przysługuje Posiadaczowi w szczególności w przypadku odmówienia świadczenia usług płatniczych.

75. Posiadacz może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumentów.

76. Spory pomiędzy Posiadaczem a Bankiem mogą być rozstrzygane polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8 000 PLN.

77. Zgodnie z ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (ustawa z dnia 16 lipca 2009 roku) środki będące pieniądzem elektronicznym, zgromadzone na Rachunku pieniądza elektronicznego, nie podlegają gwarancji ww. funduszu.

78. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

79. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

80. Umowa zostaje zawarta w języku polskim i w tym języku Strony Umowy będą się porozumiewały w okresie jej obowiązywania.

81. W okresie obowiązywania Umowy Posiadacz ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy (w tym Zasad oraz Taryfy) w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.

82. W okresie obowiązywania Umowy Bank na wniosek Posiadacza udostępni mu informacje dotyczące Rachunku pieniądza elektronicznego oraz wykonanych Transakcji płatniczych w oddziale Banku (w formie papierowego wydruku).

#### OPLATY I PROWIZJE DLA KARTY (TARYFA)

83. Opłaty i prowizje pobierane przez Bank z tytułu korzystania z Karty upominkowej:

	Wyszczególnienie czynności	Wysokość opłat
1.	Zgłoszenie utraty Karty / zastrzeżenie	Bez opłat
2.	Opłata za używanie Karty (4)	0,99 PLN
3.	Dokonanie transakcji bezgotówkowej	Bez opłat
4.	Wpłata gotówkowa w Banku na poczet nabycia Karty	Bez opłat
5.	Przelew z rachunku prowadzonego w Banku na poczet nabycia Karty	według stawek za przelew na rachunek w Banku określonych w TOiP
6.	Wykup pieniądza elektronicznego (3)	12,90 PLN
7.	Wydruk historii transakcji Karty (1)	5,00 PLN
8.	Wycofanie zgody na wykonanie transakcji powtarzalnych (2)	35,00 PLN
9.	Przesłanie w formie komunikatu SMS informacji o dostępnych środkach oraz saldzie	Bez opłat
10.	Przesłanie w formie komunikatu SMS informacji o 5 ostatnich transakcjach	Bez opłat

(1) dotyczy zdarzeń wydania historii transakcji częściej oraz za okres dłuższy aniżeli wskazany w punkcie 61 Zasad

(2) więcej informacji znajduje się w punktach 20 i 21 Zasad

(3) opłata naliczana wyłącznie w przypadkach określonych w punkcie 44 Zasad

(4) pierwsza opłata może zostać naliczona po upływie 180 dni od dnia aktywacji Karty (o której mowa w punkcie 5 Zasad) i pobrana wyłącznie w przypadku nierozliczenia przez Bank w ww. okresie co najmniej jednej Transakcji płatniczej wykonanej przy użyciu Karty. Kolejne opłaty mogą być naliczane i pobierane każdego 1-go dnia miesiąca, pod warunkiem nierozliczenia przez Bank w okresie 180 dni poprzedzających pierwszy dzień każdego miesiąca, co najmniej jednej Transakcji płatniczej wykonanej przy użyciu Karty