

Zasady korzystania z Karty Upominkowej bez PIN-u

1. „Karta Upominkowa” („Karta”) jest instrumentem dostępu do pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. Nr 169 z 2002 r., poz. 1385. z późn. zmianami).
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 935 450 890 PLN, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, adres poczty elektronicznej: kontakt@bzwbk.pl. Lista miejsc prowadzenia działalności przez Bank dostępna jest pod adresem: www.bzwbk.pl.
3. Umowa o wydanie pieniądza elektronicznego („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 150 EUR (według średniego kursu ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wydania Karty). Umowa obowiązuje do upływu okresu ważności Karty wskazanego na jej awersie. Umowa może zostać wypowiedziana przez Posiadacza w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym, pisemnie w oddziale Banku, po okazaniu Card-carriera.
4. Karta jako instrument dostępu do pieniądza elektronicznego staje się aktywna po zawarciu Umowy. Posiadacz Karty jest jednocześnie posiadaczem pieniądza elektronicznego ewidencjonowanego na rachunku technicznym przypisanym do Karty.
5. Użyte w niniejszych Zasadach pojęcia należy rozumieć w następujący sposób:
Autoryzacja – wyrażenie zgody przez Posiadacza na wykonanie transakcji płatniczej w sposób określony w niniejszych Zasadach, 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 935 450 890 PLN, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73,
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,
Dzień roboczy Banku – dzień niebędący dniem wolnym od pracy Banku,
Dzień wolny Banku – dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota,
Dzień roboczy – dzień roboczy Banku lub odpowiednio Dostawcy Odbiorcy,
Karta - Karta Upominkowa - instrument dostępu do pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U. Nr 169 z 2002 r., poz. 1385. z późn. zmianami),
Nabywca - osoba 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,
Posiadacz – strona Umowy, każdorazowy okaziciel Karty, który wszedł w jej posiadanie w sposób dopuszczalny przez niniejsze Zasady oraz przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
Rachunek pieniądza elektronicznego – rachunek techniczny, przypisany do Karty, służący do rozliczania transakcji płatniczych,
Terminal POS – urządzenie elektroniczne, służące do autoryzowania transakcji bezgotówkowych oraz drukowania ich potwierdzeń, odczytujące dane z paska magnetycznego Karty lub mikroprocesora,
TOiP (Taryfa) – Taryfa Opłat i Prowizji Banku określona w punkcie 85 niniejszych Zasad,

Transakcja płatnicza/Transakcja – zainicjowana przez Posiadacza lub Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych, terminalu POS, transakcja na odległość,

Transakcja na odległość – transakcja nie wymagająca fizycznego przedstawienia Karty, taka jak: zamówienia telefoniczne, mailowe, faksowe i pocztowe oraz przez Internet, w których autoryzacja transakcji następuje po podaniu przez Klienta wszystkich lub wybranych danych Karty: klient może zostać poproszony o numer Karty, datę ważności, CVV2/CVC2 i inne dane identyfikujące klienta.

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 technicznym Karty 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,

Zlecenie płatnicze – oświadczenie Posiadacza lub Odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie dokonania transakcji płatniczej,

6. Kartą można się posługiwać do wyczerpania środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie bez możliwości jej powtórzonego zasilenia.
7. Nabywcą Karty może zostać osoba o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej. Odpowiedzialność z tytułu używania Karty przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych ponosi jej przedstawiciel ustawowy, doradca tymczasowy lub kurator.
8. Pełnoprawnym Posiadaczem Karty jest każdorazowy jej okaziciel, który wszedł w posiadanie Karty w sposób dopuszczalny przez niniejsze Zasady oraz przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Pełnoprawny Posiadacz Karty staje się stroną Umowy.
9. Wraz z Kartą Nabywca lub Posiadacz otrzymuje dokument, do którego dołączona jest Karta (Card-carrier), stanowiący integralną część niniejszych Zasad.
10. Nabywca lub Posiadacz ma prawo do jej przekazania osobie trzeciej, o ile wcześniej nie podpisze Karty na rewersie. Wraz z Kartą Nabywca lub Posiadacz powinien przekazać osobie trzeciej egzemplarz niniejszych Zasad oraz Card-carrier.
11. Karta umożliwia dokonywanie płatności bezgotówkowych w punktach handlowo-usługowych na terenie Rzeczypospolitej, w tym transakcji internetowych w PLN do maksymalnej kwoty odpowiadającej nominalnej wartości Karty (z zastrzeżeniem punktu 27 niniejszych Zasad).
12. Nie ma możliwości dokonywania wypłat gotówki przy użyciu Karty.
13. 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 (numer Karty, data ważności Karty, CVV2/CVC2) oraz danych Posiadacza przy transakcjach na odległość;
 - c) podanie danych Karty (numer Karty, data ważności Karty, CVV2/CVC2), danych Posiadacza oraz czasu obowiązywania umowy z usługodawcą przy transakcjach powtarzalnych.
14. Aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane, konieczne jest użycie Karty przez Posiadacza w sposób określony w niniejszych Zasadach oraz autoryzowanie transakcji.
15. Transakcje bezgotówkowe są inicjowane przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu Odbiorcy przez Posiadacza zgody na wykonanie transakcji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego Odbiorcy.
16. 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.

17. 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.
18. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.
19. Jeżeli transakcja płatnicza jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem – Posiadacz nie może odwołać zlecenia po przekazaniu zlecenia Odbiorcy lub udzieleniu autoryzacji transakcji.
20. W sytuacji innej niż opisana w punktach 17-19 Posiadacz może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie, jeśli uzgodni to z Bankiem i jednocześnie Odbiorca wyrazi na to zgodę.
21. Posiadacz jest zobowiązany do:
 - a) używania Karty tylko w okresie ważności,
 - b) przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa a w szczególności Ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, 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) nieudostępniania 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 punkcie 32 – 33,
 - h) bieżącego monitorowania obciążań 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 o wydanie pieniądza elektronicznego,
 - j) cofnięcia zgody udzielonej Odbiorcy na inicjowanie transakcji bezgotówkowych powtarzalnych, dokonywanych w oparciu o dane Karty przed rozwiązaniem/wygaśnięciem Umowy o wydanie pieniądza elektronicznego.
22. 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.
23. 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.
24. W terminie dziesięciu dni roboczych od daty otrzymania wniosku Bank dokona zwrotu na rachunek Karty 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.
25. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w punkcie 22 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.

26. Obciążenie konta z tytułu transakcji dokonanych przy użyciu Kart następuje najpóźniej następnego dnia po otrzymaniu zlecenia płatniczego, tj. dokumentów rozliczeniowych, za pośrednictwem organizacji Visa lub MasterCard.
27. Przy użyciu Karty nie ma możliwości dokonywania transakcji typu quasi – cash (transakcje internetowe w kasynach i zakładach bukmacherskich). Dodatkowo wprowadza się zakaz używania Karty jako instrumentu płatniczego do obrotu gospodarczego pod rygorem zablokowania Karty i rozwiązania Umowy przez Bank.
28. Kartą można posługiwać się do końca terminu ważności lub/ i do wyczerpania środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie.
29. Indywidualne limity kwotowe oraz ilościowe dla transakcji ze względów bezpieczeństwa mogą być nakładane przez Odbiorców, co jest niezależne od Banku.
30. Informujemy, iż w celu zapewnienia honorowania Karty przez punkty handlowo-usługowe może wystąpić konieczność podpisania Karty przez jej Posiadacza.
31. Nie ma możliwości wydania duplikatu Karty, wydania nowej Karty w miejsce utraconej.
32. Posiadacz jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia utraty Karty, jej przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia – w tym danych Karty - lub też nieuprawnionego dostępu do Karty, w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej pod numerem telefonu: +1 9999 lub z zagranicy +48 61 81 1 9999 (opłata za minutę połączenia zgodna z taryfą danego operatora).
33. Zgłoszenie utraty Karty możliwe jest pod warunkiem podania numeru Karty.
34. Po zgłoszeniu utraty Karty i jej zastrzeżeniu nie ma możliwości dalszego dokonywania transakcji przy jej użyciu.
35. Zgłoszenie utraty Karty jest jednoznaczne ze zgłoszeniem żądania wykupu pieniędzy elektronicznego przechowywanego na Karcie.
36. W przypadku zaistnienia utraty pieniędzy elektronicznego, za którą odpowiada Bank, Posiadacz ma prawo zwrócić się do Banku z żądaniem zwrotu utraconej kwoty. Procedura zwrotu będzie odpowiednio taka sama, jak procedura stosowana w przypadku zgłoszenia żądania wykupu pieniędzy elektronicznego.
37. Bank wykupi pieniądze elektroniczne na każde żądanie zgłoszone przez jej aktualnego pełnoprawnego Posiadacza najpóźniej w ostatnim dniu okresu obowiązywania Umowy.
38. Bank wypłaca równowartość wykupionego pieniędzy elektronicznego pomniejszoną o prowizję z tytułu wykupu wskazaną w Taryfie. Po zakończeniu Umowy, zwrot niewykorzystanych środków następuje zgodnie z punktem 40 w takim przypadku Bank nalicza opłatę określoną w Taryfie.
39. Posiadacz zgłaszający żądanie wykupu Karty zobowiązany jest do stawienia się w Oddziale Banku, okazania aktualnego dokumentu tożsamości i wypełnienia formularza zwrotu równowartości jednostek pieniędzy elektronicznego, zwrotu Karty oraz Card-carriera. W przypadku żądania zwrotu środków w następstwie utraty Karty istnieje konieczność zwrotu wyłącznie Card-carriera.
40. Posiadaczowi zgłaszającemu żądanie wykupu pieniędzy elektronicznego z zachowaniem procedury wykupu przewidzianej w niniejszych Zasadach Bank wypłaci środki:
- w terminie maksymalnie 30 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub poprzez wypłatę gotówki w oddziale Banku, w którym zgłoszono żądanie wykupu,
 - wyłącznie w walucie Karty.
41. W każdym przypadku, za wyjątkiem zgłoszenia roszczeń, o których mowa w punkcie 36 Zasad, Bank pobierze prowizję wskazane w Taryfie umniejszając stosownie kwotę stanowiącą równowartość wykupu oraz pozostałe kwoty wynikające z roszczeń zgłoszonych na podstawie niniejszych Zasad.
42. **Sprawdzenie salda oraz historii 5 ostatnich transakcji dokonanych przy użyciu Karty możliwe jest za pośrednictwem przesłania odpowiednio sformatowanego komunikatu SMS na numer 2424*:**
- dla sprawdzenia salda oraz dostępnych środków komunikat SMS ma formę: RRRRRRRRRKKKK S

b) dla historii 5 ostatnich transakcji komunikat SMS ma formę: RRRRRRRRRKKKK H

gdzie:

RRRRRRRRR - ostatnie 10 cyfr numeru rachunku technicznego Karty

KKKK - ostatnie 4 cyfry numeru Karty

* Koszt wysłania komunikatu SMS zgodny z taryfą operatora.

43. Posiadacz może uzyskać informacje na temat pieniędzy elektronicznego, w szczególności dotyczące salda, dostępnych środków oraz historii transakcji dokonanych przy użyciu Karty, w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej 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.
44. Uzyskanie informacji wskazanych w punkcie 43 Zasad w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej możliwe jest jedynie po podaniu przez Posiadacza pełnego numeru Karty lub numeru rachunku technicznego Karty, zaś w Oddziale po okazaniu Karty i Card-carriera.
45. Opłaty i prowizje związane z wykonywaniem Umowy podane są w Taryfie.
46. Opłaty z tytułu świadczenia usług płatniczych pobierane okresowo są należne Bankowi jedynie za okres obowiązywania Umowy. Opłaty uiszczane z góry podlegają proporcjonalnemu zwrotowi.
47. 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.
48. Każdorazowe udzielenie autoryzacji w celu przeprowadzenia transakcji może zmniejszyć dostępne środki o autoryzowaną kwotę, bez względu na to czy transakcja doszła do skutku, do 10 dni kalendarzowych.
49. Bank ma prawo do zastrzeżenia lub zablokowania Karty w następujących przypadkach:
- uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia Karty,
 - zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że informacje zawarte na Karcie zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione, bądź innych uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty,
 - podejrzenia nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - zaistnienia uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Posiadacza przestępstwa w związku z uzyskaniem bądź używaniem Karty lub wykorzystywaniem rachunku technicznego Karty do działań niezgodnych z prawem,
 - z innych uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty.
50. Bank zastrzega sobie prawo do blokady lub zastrzeżenia Karty w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa przez osoby trzecie związanego z Kartą, a w szczególności: podejrzenia fałszowania Karty lub wykorzystania Karty do działań niezgodnych z prawem.
51. Po zastrzeżeniu Karty Posiadacz może zwrócić się do Banku z żądaniem zwrotu środków oczekujących na zasilenie Karty do chwili jej zastrzeżenia oraz środków znajdujących się na rachunku technicznym, o ile te roszczenia przysługują Posiadaczowi. Procedura zwrotu tych środków będzie odpowiednio taka sama jak procedura stosowana w przypadku zgłoszenia żądania wykupu pieniędzy elektronicznego.
52. Posiadacz ma prawo do reklamacji w przypadku nieprawidłowego działania Karty jako instrumentu pieniądza elektronicznego, w szczególności w sprawie realizowania operacji przy użyciu Karty niezgodnie z dyspozycją Posiadacza lub w sprawie utraty jednostek pieniądza elektronicznego.
53. 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:
- przy autoryzowaniu transakcji w terminalu POS, Posiadacz powinien otrzymać stosowny dokument (wydruk z terminala POS) potwierdzający kwotę, datę oraz miejsce autoryzowania transakcji,
 - 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,

54. Posiadacz jest obowiązany zgłosić Bankowi niezgodności dotyczące przeprowadzania transakcji i salda Karty niezwłocznie po powzięciu informacji o kwestionowanych transakcjach.
55. Posiadacz może złożyć reklamację ustnie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku, pisemnie na adres Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej, telefonicznie lub w formie elektronicznej. Odpowiednie adresy, w tym poczty elektronicznej, oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku oraz wskazane są na stronie internetowej Banku www.bzwbk.pl. Reklamacje wymagające złożenia dokumentów, powinny być zgłaszane w formie pisemnej lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku.
56. 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.
57. Posiadacz otrzyma na życzenie potwierdzenie złożenia reklamacji, jeżeli reklamacja została złożona osobiście przez Posiadacza w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku.
58. 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.
59. 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 samostanowionego posiadacza urzędu, w którym została dokonana transakcja.
60. Bank rozpatrzy pozostałe (niewymienione w punktach 58 i 59) reklamacje niezwłocznie, najpóźniej w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji.
61. 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 58, 59 i 60, 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.
62. 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 lub datą otrzymania zlecenia płatniczego, w oddziale Banku na żądanie Posiadacza, za okazaniem Karty i Card-carriera. Klient może w każdym miesiącu żądać bezpłatnego jednorazowego wydania historii transakcji za miesiąc bieżący oraz miesiąc poprzedni.
63. W przypadku gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Posiadacza (wykup pieniędzy 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 32 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 nienależycie wykonanych transakcji, wygasa; roszczenie nie wygasa w tym terminie, jeśli Bank nie udostępnił Posiadaczowi

- informacji o transakcjach, zgodnie z niniejszymi Zasadami;
- b) 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.
64. Jeśli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z punktem 63 niezwłocznie przywraca Rachunek do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji.
65. 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:
- a) 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 nienależycie wykonanych transakcji, wygasa;
- b) 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.
66. Jeżeli Dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność, niezwłocznie przekazuje ponownie zlecenie płatnicze do Banku.
67. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, za którą Dostawca Odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności, odpowiedzialność wobec Posiadacza ponosi Bank, w takim przypadku ma zastosowanie punkt 64.
68. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji:
- a) zainicjowanej przez Posiadacza (wykup pieniądza elektronicznego w oddziale Banku) – Bank bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z punktem 63 na wniosek Posiadacza podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Posiadacza o ich wyniku;
- b) zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem (transakcje bezgotówkowe) – Dostawca Odbiorcy bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z punktem 65 podejmuje na wniosek Odbiorcy niezwłoczne starania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Odbiorcę o ich wyniku.
69. Odpowiedzialność Banku obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależyciego wykonania transakcji.
70. 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, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
- a) posłużenia się Kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi lub,
- b) 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.
71. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 32, Posiadacza nie obciążają nieautoryzowane transakcje, chyba że Posiadacz doprowadził do takiej transakcji umyślnie.
72. 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:
- a) korzystania z instrumentu płatniczego zgodnie z Umową oraz Zasadami,
- b) zgłaszania niezwłocznie Bankowi stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty.
73. Jeżeli Bank nie zapewni Posiadaczowi możliwości dokonania zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 32, Posiadacz nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba, że doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

74. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego – Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
75. Posiadacz może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na działanie Banku. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych oraz organizacjom konsumenckim.
76. Posiadacz może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
77. 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 8000 PLN.
78. Zgodnie z ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (ustawa z dnia 16 lipca 2009 roku) środki będące pieniądzem elektronicznym, zgromadzone na rachunku technicznym, nie podlegają gwarancji w/w funduszu.
79. Nabywca oraz Posiadacz zobowiązuje się do nieprzekazywania Karty do następujących krajów: 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.
80. W kwestiach nieregulowanych w niniejszych Zasadach zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
81. W kwestiach nieregulowanych w niniejszych Zasadach zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
82. Umowa zostaje zawarta w języku polskim i w tym języku Strony będą się porozumiewały w okresie jej obowiązywania.
83. 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.
84. W okresie obowiązywania Umowy Bank na wniosek Posiadacza udostępni mu informacje dotyczące rachunku Karty oraz wykonanych transakcji płatniczych w oddziale Banku (w formie papierowego wydruku).
85. Opłaty i prowizje pobierane przez Bank z tytułu korzystania z Karty upominkowej :

	Wyszczególnienie czynności	Wysokość opłat
1.	Zgłoszenie utraty Karty / zastrzeżenie	Bez opłat
2.	Dokonanie transakcji bezgotówkowej	Bez opłat
3.	Wpłata gotówkowa na poczet nabycia Karty Upominkowej	Bez opłat
4.	Przelew z rachunku prowadzonego w BZ WBK na poczet nabycia Karty Upominkowej	wg stawek za przelew na rachunek w BZ WBK określonych w TOiP
5.	Wykup pieniądza elektronicznego	12,90 PLN
6.	Wypłata niewykorzystanych środków po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy	12,90 PLN
7.	Wydruk historii transakcji Karty*	5,00 PLN
8.	Wycofanie zgody na wykonanie transakcji powtarzalnych**	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

*dotyczy zdarzeń wydania historii transakcji częściowej oraz za okres dłuższy aniżeli wskazany w punkcie 62 niniejszych Zasad

** więcej informacji znajduje się w punktach 17 i 18 niniejszych Zasad