

Obowiązują od 11 października 2015 r.

## Zasady korzystania z „Karty prepaid MasterCard PAYBACK” (karta rejestracyjna)

### § 1. Zasady ogólne

1. „Karta prepaid MasterCard PAYBACK” („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, Dostawcą Odbiorcy jest między innymi Agent rozliczeniowy w stosunku do Akceptanta (Odbiorcy),

**Dzień roboczy** – dzień roboczy Banku lub odpowiednio Dostawcy Odbiorcy,

**Dzień wolny Banku** – dzień niebędący dniem wolnym od pracy Banku,

**Dzień wolny Banku** – dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota,

**Karta** - Karta prepaid MasterCard PAYBACK – 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** – techniczny rachunek płatniczy, przypisany do Karty, służący do zasilień oraz do rozliczania Transakcji płatniczych,

**Serwis** – serwis udostępniony Posiadaczowi przez Bank na stronie [www.prepaid.bzwbk.pl](http://www.prepaid.bzwbk.pl) do obsługi Karty i używania zgodnie z niniejszymi Zasadami, rejestracja Karty w Serwisie jest możliwa w terminie do 31 dni kalendarzowych przed upływem okresu ważności Karty, o którym mowa w § 1 w punkcie 4 Zasad,

**Sieć bankomatów BZWBK24** – bankomaty zarządzane przez Bank i oznaczone logo Banku,

**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 związana z wykonywaniem Umowy, określona w § 1 w punkcie 100 niniejszych Zasad,

**Transakcja płatnicza/Transakcja** – zainicjowana przez Posiadacza lub Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,

**Transakcja bezgotówkowa** – bezgotówkowa płatność za towary lub usługi przy użyciu Karty dokonywana w Terminalu POS, zasilenie konta telefonu prepaid w bankomacie oraz Transakcje na odległość,

**Transakcja gotówkowa** – dokonanie wypłaty gotówki w bankomacie za pomocą Karty bądź w terminalu POS, który umożliwia dokonanie takiej wypłaty za pomocą Karty,

**Transakcja na odległość** – jeden z rodzajów Transakcji bezgotówkowej nie wymagający fizycznego przedstawienia Karty, taki 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,

**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 otrzymania przez Bank pierwszego zasilenia Karty środkami pieniężnymi. W przypadku zakupu Karty uprzednio zasilonej przez Bank Umowa zostaje zawarta w momencie dokonania pierwszej transakcji przez Posiadacza. 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 § 1 w punkcie 29 Zasad.

5. Karta staje się aktywna po zawarciu Umowy i aktywowaniu Karty w trybie wskazanym w § 1 w punktach 30 i 31 Zasad, tj. po ustaleniu przez Posiadacza osobistego numeru PIN do Karty.

6. Odpowiedzialność z tytułu używania Karty przez Posiadacza o ograniczonej zdolności do czynności prawnych ponosi jego przedstawiciel ustawowy, doradca tymczasowy lub kurator.

7. Nabywca lub Posiadacz ma prawo do przekazania Karty osobie trzeciej, o ile nie dokona rejestracji Karty w sposób określony w Serwisie. Wraz z Kartą Nabywca lub Posiadacz powinien przekazać osobie trzeciej egzemplarz niniejszych Zasad, Card-carrier wraz z nadrukowanym kodem aktywacyjnym albo numerem PIN, jeżeli został nadany do Karty. **Karta nie może być wprowadzana do obrotu w celach handlowych bez zgody Banku.**

8. Posiadacz, który wszedł w posiadanie Karty otrzymując ją od osoby trzeciej zobowiązany jest do zmiany numeru PIN. Zmiana ta zabezpiecza przed nieuprawnionymi transakcjami potwierdzanymi numerem PIN. Zmiana numeru PIN nie chroni przed nieuprawnionymi Transakcjami na odległość.

### UŻYWANIE KARTY, TRANSAKCJE

9. Przy użyciu Kart można dokonywać Transakcji na całym świecie, we wszystkich punktach handlowych i usługowych oznaczonych symbolem: MasterCard, dokonywać transakcji niewymagających fizycznego przedstawienia Karty: telefonicznych, drogą pocztową, faksem lub poprzez Internet oraz w bankomatach oznaczonych symbolem MasterCard. Informację o możliwości dokonania zapłaty przy użyciu Karty za pośrednictwem telefonu, telefaksu lub drogą pocztową przekazuje osoba obsługująca w imieniu Odbiorcy tę płatność.

10. Przy użyciu Karty nie ma możliwości dokonywania transakcji:

a. typu quasi – cash (Transakcje na odległość realizowane przez Internet w kasynach i zakładach bukmacherskich),

b. w automatycznych dystrybutorach paliwa zlokalizowanych za granicą.

11. Wprowadza się zakaz używania Karty do obrotu gospodarczego pod rygorem zablokowania Karty i rozwiązania Umowy przez Bank.

12. 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.

13. Posiadacz zobowiązuje się do niekorzystywania 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

14. Posiadacz wyraża zgodę na wykonanie transakcji poprzez jej Autoryzację. Autoryzacja transakcji dokonywanych przy użyciu Kart może przebiegać w następujący sposób:

a. wprowadzenie numeru PIN z jednoczesnym zaakceptowaniem kwoty transakcji w Terminalu POS;

b. wprowadzenie numeru PIN w Terminalu POS bez wskazania kwoty transakcji;

c. wprowadzenie numeru PIN w bankomacie i wybór rodzaju i kwoty transakcji;

d. złożenie podpisu na dokumencie potwierdzającym Autoryzację transakcji (wydruk z Terminala POS);

e. podanie danych Karty o jakie może prosić Akceptant (numer Karty, data ważności Karty, CVV2/CVC2) oraz danych Posiadacza, m.in. przy Transakcjach na odległość;

f. 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;

15. Aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane, konieczne jest użycie Karty przez Posiadacza w sposób określony w niniejszych Zasadach oraz Autoryzacji transakcji. O odmowie oraz, jeżeli to możliwe, o przyczynach odmowy

wypłaty środków z bankomatu sieci BZWBK24 Bank powiadamia Posiadacza na wydruku lub ekranie bankomatu.

16. 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.

17. Transakcje w bankomatach sieci BZWBK24 są inicjowane przez Posiadacza.

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 zawierać następujące dane: numer Karty, kwotę transakcji, dane Odbiorcy. Wycofując zgodę Posiadacz, może 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 § 1 w punktach 20 i 21 Posiadacz może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie, jeśli uzgodni to z Bankiem i jednocześnie Odbiorca wyrazi na to zgodę.

#### OBOWIĄZKI POSIADACZA

23. Posiadacz jest zobowiązany do:

- używania Karty tylko w okresie ważności;
- przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa a w szczególności ustawy o usługach płatniczych oraz Prawa dewizowego;
- 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;
- utrzymania w tajemnicy numeru PIN;
- nieujawniania danych umieszczonych na Karcie w celach innych niż dokonanie transakcji lub zgłoszenie utraty Karty;
- przestrzegania zapisów zawartych w niniejszych Zasadach;
- nieudostępniania Karty osobom trzecim;
- nieprzechowywania Karty razem z numerem PIN;
- niezwłocznego poinformowania Banku o fakcie utraty, zniszczenia, kradzieży, przywłaszczenia, albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty, w sposób określony w § 1 w punktach 41 – 42;
- bieżącego monitorowania obciążeń Rachunku pieniądza elektronicznego w zakresie transakcji dokonanych przy użyciu Karty i natychmiastowego zgłaszania wszelkich niezgodności i nieprawidłowości;
- anulowania wszelkich rezerwacji dokonanych (w szczególności u Usługodawców typu T&E oraz transakcji powtarzających się) w oparciu o dane Karty przed rozwiązaniem/wygaśnięciem Umowy;
- 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:

- w momencie Autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji; oraz
  - 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 § 1 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 MasterCard.
29. Wraz z Kartą Posiadacz otrzymuje 26 cyfrowy numer Rachunku pieniądza elektronicznego, znajdujący się na odwrocie Karty. **Do każdej Karty dołączony jest Card-carrier, który stanowi integralną część niniejszych Zasad i który należy zachować do celów potwierdzenia uprawnień jako Posiadacza (zgodnie z definicją Posiadacza, o której mowa w § 1 w punkcie 3) oraz dla uzyskania informacji zgodnie z § 1 punkt 53.**
30. Do karty – zamiast numeru PIN – Posiadacz otrzymuje wyłącznie kod aktywacyjny, który jest niezbędny do nadania osobistego numeru PIN. Kod aktywacyjny ma postać: 2424. Nadanie osobistego numeru PIN przez Posiadacza wymagane jest do rozpoczęcia korzystania z Karty. Bank zastrzega możliwość wydania Karty z osobistym numerem PIN, jeśli do Karty nie udostępniono funkcjonalności kodu aktywacyjnego.
31. Bank udostępni Posiadaczowi funkcjonalność nadania pierwszego osobistego numeru PIN:
- w bankomatach sieci BZWBK24 (poprzez wybranie opcji dot. zmiany numeru PIN),
  - w Serwisie,
  - za pośrednictwem przesłania odpowiednio sformatowanego komunikatu SMS na numer 2424\* (numer dla Klientów korzystających z usług zagranicznych operatorów: +48 66100 2425\*) tylko jednorazowo dla nadania osobistego numeru PIN komunikat SMS ma formę: RRRRRRRRRRKKKK P WXYZ gdzie: RRRRRRRRRR - ostatnie 10 cyfr numeru Rachunku pieniądza elektronicznego KKKK - ostatnie 4 cyfry numeru karty WXYZ - pierwszy numer PIN nadawany Karcie przez pełnoprawnego Posiadacza \*Koszt wysłania komunikatu SMS zgodny z taryfą operatora
32. Niektóre terminale POS mogą odrzucać numer PIN dla Kart z mikroprocesorem przy pierwszej transakcji po nadaniu/zmianie numeru PIN w Serwisie lub poprzez SMS. Numer PIN powinien zostać przyjęty po czterokrotnym wprowadzeniu go w terminalu POS. Można również udać się do najbliższego bankomatu sieci BZWBK24 w celu zapisania nowego numeru PIN bezpośrednio na mikroprocesorze Karty (przy wykorzystaniu funkcjonalności nadania numeru PIN udostępnionej przez Bank zgodnie z § 1 punkt 31).
33. Transakcje gotówkowe i bezgotówkowe dokonywane przy użyciu Karty poza

graniami Polski, przeliczane są na EUR, według kursu obowiązującego w systemie MasterCard w dniu rozliczenia transakcji. W przypadku transakcji zagranicznych dokonanych Kartami w walucie innej niż EUR kwoty operacji po przeliczeniu na EUR przez MasterCard przeliczane są na PLN po kursie sprzedaży dewiz obowiązującym w Banku w dniu rozliczenia transakcji. Obciążenie karty jest dokonywane w PLN.

34. Kartę zasila się poprzez wpłatę gotówkową lub bezgotówkową w dowolnym banku na Rachunek pieniądza elektronicznego podany na Card-carrierze.

35. Środki pieniężne przekazane tytułem zasilenia znajdują się na Rachunku pieniądza elektronicznego nie później niż w następnym Dniu roboczym Banku od otrzymania środków przez Bank.

36. W przypadku zasilenia przekraczającego maksymalne dopuszczalne saldo Rachunku pieniądza elektronicznego transakcja zostanie odrzucona.

#### DOPUSZCZALNE LIMITY

37. Kartą można się posługiwać do końca terminu ważności lub/i do wyczerpania środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie, z uwzględnieniem następujących limitów\*:

Limit pojedynczej Transakcji gotówkowej i bezgotówkowej	500 PLN
Dzienny limit wypłat gotówki	500 PLN
Maksymalne saldo na Rachunku pieniądza elektronicznego w danym momencie	3 000 PLN
Maksymalna kwota środków przechowywanych na Rachunku pieniądza elektronicznego w danym roku kalendarzowym (według średniego kursu EUR ogłaszanego przez NBP w danym dniu)	równowartość 2 500 EUR, nie więcej niż 10 000 PLN
Dzienny limit ilościowy Transakcji	99 transakcji

\*Indywidualne limity kwotowe oraz ilościowe dla transakcji ze względów bezpieczeństwa mogą być nakładane przez Odbiorców, co jest niezależne od Banku.

38. Informujemy, iż może zaistnieć konieczność podpisania Karty przez jej aktualnego Posiadacza w celu zapewnienia honorowania Karty przez punkty handlowo-usługowe.

39. Nie ma możliwości wydania duplikatu Karty, wydania nowej Karty w miejsce utraconej oraz wygenerowania bezpłatnie przez Bank nowego numeru PIN do Karty, z wyjątkiem sytuacji, gdy z winy Banku otrzymany numer PIN jest nieczytelny lub uszkodzony. Warunkiem wydania bezpłatnie nowego numeru PIN jest zwrot nośnika, na którym przekazano numer nieczytelny lub uszkodzony. W pozostałych przypadkach wydanie nowego numeru PIN jest płatne zgodnie z Taryfą.

#### ZABLOKOWANIE, ZASTRZEŻENIE KARTY PRZEZ POSIADACZA

40. W przypadku zablokowania Karty w związku z trzykrotnym błędnym wprowadzeniem numeru PIN odblokowanie Karty możliwe jest w Oddziale Banku po okazaniu stosownego rodzaju Card-carriera określonego w § 1 w punkcie 29 niniejszych Zasad oraz 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). Odblokowanie Karty poprzez Infolinię Banku wymaga podania pełnego numeru Karty lub numeru Rachunku pieniądza elektronicznego.

41. 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 zgodnie z taryfą danego operatora).

42. Zgłoszenie, o którym mowa w § 1 w punkcie 41 możliwe jest pod warunkiem

podania numeru Karty lub numeru Rachunku pieniądza elektronicznego podanego na Card-carrierze, o którym mowa w § 1 w punkcie 29 niniejszych Zasad.

43. Po zgłoszeniu, o którym mowa w § 1 w punkcie 41 i zastrzeżeniu Karty nie ma możliwości dalszego zasilania Karty ani dalszego dokonywania transakcji przy jej użyciu. Umowa wygasa z chwilą zastrzeżenia Karty.

44. Wraz ze zgłoszeniem utraty i zastrzeżenia Karty Posiadacz może złożyć żądanie wykupu pieniądza elektronicznego, o którym mowa w § 1 w punktach 48-52 Zasad.

#### ZABLOKOWANIE, ZASTRZEŻENIE KARTY PREZ BANK

45. 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 wykorzystywania Rachunku pieniądza elektronicznego do działań niezgodnych z prawem;
- używania Karty do obrotu gospodarczego, zgodnie z § 1 punkt 11 Zasad;
- używania Karty w krajach, o których mowa w § 1 w punkcie 12 Zasad;
- używania Karty do celów powiązanych z handlem walutą wirtualną (typu Bitcoin), zgodnie z § 1 punkt 13 Zasad.
- z innych uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty.

46. Przed zastrzeżeniem Karty Bank poinformuje Posiadacza o tym, że Karta zostanie zablokowana lub zastrzeżona, chyba, że przekazanie informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy przepisów prawa. Posiadacz zostanie poinformowany o zablokowaniu, zastrzeżeniu telefonicznie na numer podany podczas rejestracji w Serwisie.

47. Po zastrzeżeniu Karty Posiadacz może zwrócić się do Banku z żądaniem wykupu pieniądza elektronicznego, o którym mowa w § 1 w punktach 48-52 Zasad.

#### WYKUP PIENIĄDZA ELEKTRONICZNEGO

48. Bank wykupi pieniądź elektroniczny na każde żądanie zgłoszone przez jej aktualnego pełnoprawnego Posiadacza.

49. Posiadacz może żądać wykupu pieniądza elektronicznego:

- w okresie obowiązywania Umowy - w całości lub w części,
  - po wygaśnięciu Umowy – w całości.
50. 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:

- przedłożenia Card- carriera w przypadku wykupu pieniądza elektronicznego, o którym mowa w § 1 w punkcie 49 a,
- zwrotu Card- carriera w przypadku wykupu pieniądza elektronicznego, o którym mowa w § 1 w punkcie 49 b.

51. Posiadaczowi zgłaszającemu żądanie wykupu pieniądza elektronicznego z zachowaniem procedury wykupu pieniądza elektronicznego przewidzianej w niniejszych Zasadach Bank wypłaci środki:

- w terminie maksymalnie 20 dni od dnia zgłoszenia żądania;
- w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Posiadacza lub poprzez wypłatę gotówki w Oddziale Banku, w którym zgłoszono żądanie wykupu pieniądza elektronicznego;
- wyłącznie w walucie Karty.

52. Opłaty wskazane w Taryfie Bank pobierze umniejszając odpowiednio kwotę stanowiącą równowartość wykupu pieniądza elektronicznego. Opłaty za wykup

pieniądza elektronicznego pobierane są wyłącznie w przypadku:

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

#### SALDO I HISTORIA TRANSAKCJI

53. 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.

54. Uzyskanie informacji wskazanych w § 1 w punkcie 53 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.

55. Posiadacz może sprawdzić w sieci bankomatów BZWBK24: dziesięć ostatnich transakcji dokonanych przy użyciu Karty oraz saldo Karty.

56. Posiadacz, po dokonaniu poprawnej rejestracji w Serwisie , może za jego pośrednictwem sprawdzić historię transakcji dokonanych przy użyciu Karty w ciągu ostatnich 12 miesięcy oraz saldo Karty.

57. Sprawdzenie salda oraz historii 5 ostatnich transakcji dokonanych przy użyciu Karty możliwe jest za pośrednictwem przesłania odpowiednio sformatowanego komunikatu SMS na numer 2424\* (numer dla klientów korzystających z usług zagranicznych operatorów: +48 66100 2425\*):

a. 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:

RRRRRRRRRR - ostatnie 10 cyfr numeru Rachunku pieniądza elektronicznego

KKKK - ostatnie 4 cyfry numeru Karty

\* Koszt wysłania komunikatu SMS zgodny z taryfą operatora

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

59. 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

60. 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:

rodzaj transakcji/ typ Karty	Karty MasterCard
transakcje w bankomatach	do 7 dni kalendarzowych
pozostałe transakcje	do 30 dni kalendarzowych

#### USŁUGA CHARGEBACK

61. Chargeback to usługa świadczona przez Bank na wniosek Posiadacza, mająca na celu odzyskanie autoryzowanej przez Posiadacza kwoty transakcji, dokonanej w celu zakupu towaru lub usługi w przypadku, gdy Posiadaczowi nie został dostarczony towar/usługa objęta umową bądź gdy dostarczony towar/usługa jest niezgodna z umową, w tym gdy dostarczony towar jest uszkodzony i Akceptant odmówił zwrotu kwoty transakcji albo dostarczenia towaru/zrealizowania usługi zgodnie z umową.

62. Bank przeprowadza usługę Chargeback zgodnie z regulacjami organizacji

wydawców kart płatniczych (Visa albo MasterCard – w zależności od tego, jaką Kartą dokonano płatności za towar/usługę).

63. Posiadacz może zgłosić wniosek o usługę Chargeback ustnie w Oddziale Banku, Placówce Partnerskiej, telefonicznie – za pośrednictwem infolinii Banku, pisemnie na adres Banku lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [Chargeback@bzwbk.pl](mailto:Chargeback@bzwbk.pl). Zgłoszenie wniosku o usługę Chargeback powinno nastąpić niezwłocznie po powzięciu wiadomości o wystąpieniu zdarzenia, o którym mowa w § 1 w punkcie 61 Zasad, z zastrzeżeniem warunków wskazanych w § 1 w punkcie 64 Zasad.

64. Zgłoszenie wniosku o usługę Chargeback jest możliwe po spełnieniu łącznie następujących warunków:

- wystąpił jeden z przypadków, wskazanych w § 1 w punkcie 61 Zasad,
- podjęta przez Posiadacza próba wyjaśnienia sprawy z Akceptantem, u którego została dokonana płatność przy użyciu Karty celem zakupu towaru/usługi nie przyniosła pozytywnego rezultatu;
- wadliwy towar został zwrócony przez Posiadacza lub została podjęta próba jego zwrotu Akceptantowi, bądź Posiadacz zrezygnował z usługi w sytuacjach, gdy przysługiwało mu takie uprawnienie,

65. Do zgłoszenia wniosku o usługę Chargeback należy:

- podać dane kontaktowe dla udzielenia odpowiedzi: imię, nazwisko oraz adres korespondencyjny;
- dołączyć następujące dokumenty:
  - potwierdzenie zawarcia umowy dotyczącej zakupu towarów/usług (np. w formie kopii e-mail, kopii faktury bądź paragonu, potwierdzenia zamówienia, kopii umowy), co do której wystąpił jeden z przypadków wskazanych w § 1 w punkcie 61 Zasad,

b.2. pisemne wyjaśnienie Posiadacza zawierające:

- szczegółowy opis zaistniałego zdarzenia, dotyczącego niedostarczenia towaru/usługi, bądź dostarczenia towaru/usługi niezgodnej z umową
- wykaz niezgodności, w przypadku gdy dostarczony towar/usługę niezgodnie z umową,
- informacje na temat działań podjętych wobec Akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu, danych Akceptanta, treści zgłoszonego żądania oraz odpowiedzi udzielonej przez Akceptanta), mających na celu uzyskanie towaru/usługi zgodnych z umową lub zwrotu zapłaconej ceny w całości lub odpowiedniej części;
- informacje, czy wadliwy towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna oraz opis podjętych prób zwrotu towaru przez Posiadacza; w przypadku zakupu usług – informacje, czy Posiadacz zrezygnował z usługi lub zgłosił innego rodzaju żądanie,

66. Nieprzedłożenie Bankowi wskazanych w § 1 w punkcie 65 Zasad dokumentów/informacji powoduje brak możliwości zgłoszenia przez Bank sprawy w trybie usługi Chargeback.

67. Zwrot środków z tytułu kwestionowanej umowy dotyczącej zakupu towarów/usług, zgłoszonej w trybie usługi Chargeback możliwy jest wyłącznie w sytuacji zaakceptowania Chargeback zgodnie z regulacjami Visa/MasterCard. Decyzja w tej sprawie jest niezależna od Banku (podejmowana jest przez Dostawcę Odbiorcy, tj. Dostawcę Akceptanta).

68. Informacja o decyzji dotyczącej usługi Chargeback jest przekazywana Posiadaczowi przez Bank pisemnie, w formie elektronicznej lub za pośrednictwem sms w terminie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania przez Bank.

#### REKLAMACJE

69. 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.



70. Do zgłoszenia reklamacji należy:

- a. podać dane kontaktowe dla udzielenia odpowiedzi: imię, nazwisko oraz adres korespondencyjny;
- b. dołączyć stosowne dokumenty w postaci kopii ewentualnych rachunków, potwierżeń generowanych przez bankomat lub innego rodzaju dokumenty związane z transakcją i wykazujące zasadność reklamacji, w szczególności:
- c. przy Autoryzacji transakcji w Terminalu POS, Posiadacz powinien otrzymać stosowny dokument (wydruk z Terminala POS) potwierdzający kwotę, datę oraz miejsce Autoryzacji transakcji;
- d. przy anulowaniu Autoryzacji w punkcie usługowo-handlowym, Posiadacz powinien otrzymać stosowny dokument potwierdzający anulowanie autoryzacji;
- e. 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;
- f. w przypadku wystąpienia trudności podczas zapłaty Kartą Posiadacz powinien otrzymać dokument potwierdzający fakt, że należność została uregulowana w inny sposób;
- g. w przypadku transakcji w bankomacie Posiadacz może otrzymać dokument (wydruk z bankomatu) potwierdzający kwotę, datę oraz miejsce autoryzowania transakcji.

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

72. Posiadacz może złożyć reklamację:

- a. ustnie: osobiście lub telefonicznie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą Klienta,
  - b. pisemnie przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej zajmującej się obsługą Klienta lub poprzez kuriera lub pośtańca lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku zajmującej się obsługą klienta,
  - c. w formie elektronicznej poprzez formularz reklamacyjny na stronie internetowej Banku lub poprzez usługę BZWBK24.
- Odpowiednie adresy 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.

73. 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.

74. Posiadacz na życzenie otrzyma potwierdzenie złożenia reklamacji.

75. Odpowiedź na reklamację w zależności od charakteru sprawy oraz wyboru Klienta zostanie udzielona przez Bank listownie lub poprzez skrzynkę odbiorczą w BZWBK24 lub poprzez sms bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni, po uprzednim wyjaśnieniu Posiadaczowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.

76. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na stronie internetowej Banku [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl) oraz w jednostkach organizacyjnych Banku zajmujących się obsługą Klienta.

#### INFORMACJE O TRANSAKCJACH

77. 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 bądź w Serwisie. Posiadacz może w każdym miesiącu żądać bezpłatnego jednorazowego wydania historii transakcji za miesiąc bieżący oraz miesiąc poprzedni. Sprawdzanie historii transakcji w Serwisie jest bezpłatne.

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ BANKU

78. W przypadku gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Posiadacza (transakcje w bankomatach sieci BZWBK24, wykup pieniądza elektronicznego), Bank ponosi odpowiedzialność wobec Posiadacza za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem następujących przypadków:

- a. jeśli Posiadacz nie dokona powiadomienia, zgodnie z § 1 punkt 41 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.
79. Jeśli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z § 1 punkt 78 niezwłocznie przywraca Rachunek pieniądza elektronicznego do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji.

80. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem (transakcje bezgotówkowe oraz transakcje w bankomatach poza siecią BZWBK24) 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.

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

82. 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 § 1 punkt 79.

83. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji:

- a. zainicjowanej przez Posiadacza (transakcje w bankomatach sieci BZWBK24, wykup pieniądza elektronicznego) – Bank bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z § 1 punkt 78, 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, transakcje w bankomatach poza siecią BZWBK24) – Dostawca Odbiorcy bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z § 1 punkt 80 podejmuje na wniosek Odbiorcy niezwłoczne starania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Odbiorcę o ich wyniku.

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

#### ODPOWIEDZIALNOŚĆ POSIADACZA

85. 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:

- 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.

86. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w § 1 w punkcie 41, Posiadacza nie obciążają nieautoryzowane transakcje, chyba że Posiadacz doprowadził do takiej transakcji umyślnie.

87. 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.

88. Jeżeli Bank nie zapewni Posiadaczowi możliwości dokonania zgłoszenia, o którym mowa w § 1 w punkcie 41, Posiadacz nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba, że doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

89. Organem nadzoru dla Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.

90. Posiadacz może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

91. Spór pomiędzy Posiadaczem a Bankiem może być rozstrzygnięty polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8 000 PLN.

92. Począwszy od 1 stycznia 2016 r. spór między Posiadaczem a Bankiem w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji Posiadacza może być zakończony w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

93. 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.

94. Administratorem danych osobowych Posiadacza podanych podczas rejestracji w Serwisie jest Bank Zachodni WBK S.A., z siedzibą we Wrocławiu, Rynek 9/11. Posiadaczowi przysługuje prawo dostępu do danych oraz prawo ich poprawiania. Dane są zbierane na zasadzie dobrowolności i będą wykorzystywane w celu wykonania Umowy oraz w celu marketingu produktów oferowanych przez Bank. Ewentualny krąg odbiorców tych danych określa ustawa Prawo bankowe (art.104 – 106).

95. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych zasadach zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

96. W przypadku korzystania z Serwisu, wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową.

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

98. 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.

99. W okresie obowiązywania Umowy Bank na wniosek Posiadacza udostępni mu informacje dotyczące Rachunku pieniądza elektronicznego oraz wykonanych Transakcji płatniczych w Serwisie (w formie pliku PDF) bądź w Oddziale Banku (w formie papierowego wydruku).

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

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

	Wyszczególnienie czynności	Wysokość opłaty
1.	Wpłata gotówkowa w Banku na poczet nabycia Karty lub zasilenia Rachunku pieniądza elektronicznego	Bez opłat
2.	Opłata za używanie Karty (4)	0,99 PLN
2.	Przelew z rachunku prowadzonego w Banku na poczet nabycia Karty lub zasilenia Rachunku pieniądza elektronicznego	według stawek za przelew na rachunek w Banku określonych w TOiP
3.	Dokonanie Transakcji bezgotówkowej	Bez opłat
4.	Wyplata gotówki w bankomatach sieci BZWBK24	5,00 PLN
5.	Wyplata gotówki w bankomatach poza siecią BZWBK24 i Terminalach POS w kraju	5,00 PLN
6.	Wyplata gotówki w bankomatach i Terminalach POS za granicą	10,00 PLN
7.	Sprawdzenie dostępnych środków w bankomatach sieci BZWBK24	2,00 PLN
8.	Generowanie w bankomatach sieci BZWBK24 listy 10 ostatnich transakcji	3,00 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
11.	Zmiana numeru PIN w bankomatach sieci BZWBK24	Bez opłat
12.	Zastrzeżenie Karty	Bez opłat
13.	Wykup pieniądza elektronicznego (3)	12,90 PLN
14.	Wydanie nowego numeru PIN do Karty w Oddziale Banku	9,00 PLN
15.	Wydruk historii transakcji Karty (1)	5,00 PLN
16.	Wycofanie zgody na wykonanie transakcji powtarzalnych (2)	35,00 PLN

(1) dotyczy zdarzeń wydania historii transakcji częściowej oraz za okres dłuższy aniżeli wskazany w § 1 w punkcie 77 Zasad

(2) więcej informacji znajduje się w § 1 w punktach 20 i 21 Zasad

(3) opłata naliczana wyłącznie w przypadkach określonych w § 1 w punkcie 52 Zasad

(4) pierwsza opłata może zostać naliczona po upływie 180 dni od dnia aktywacji Karty (o której mowa w § 1 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

#### § 2. Zasady wynikające z funkcjonowania programu PAYBACK

1. Loyalty Partner – Loyalty Partner Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa jest organizatorem programu lojalnościowego PAYBACK.

2. Program lojalnościowy PAYBACK – multipartnerski program lojalnościowy organizowany i zarządzany przez Loyalty Partner Polska Sp. z o.o. Zasady funkcjonowania i warunki uczestnictwa w Programie PAYBACK określone są w Warunkach uczestnictwa w Programie PAYBACK, które są dostępne na stronie [www.payback.pl](http://www.payback.pl).

3. Program PAYBACK w Banku – program lojalnościowy, w którym Bank decyduje o produktach i usługach, za które Bank nalicza punkty PAYBACK oraz o liczbie punktów przyznawanych za produkty i usługi objęte Programem PAYBACK w Banku, Zasady funkcjonowania Programu PAYBACK w Banku określone zostały w Regulaminie Programu PAYBACK w Banku Zachodnim WBK S.A. który jest dostępny na stronie [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl), [www.payback.bzwbk.pl](http://www.payback.bzwbk.pl).

4. Oświadczenie Rejestracyjne – dokument zawierający wzór oświadczenia dotyczącego Zgody na Przekazywanie Danych oraz wzór oświadczenia dotyczącego Zgod Marketingowych PAYBACK.

5. Zgody Marketingowe PAYBACK – zgoda na przetwarzanie danych przez Loyalty Partner w celach marketingowych lub zgoda na przesyłanie przez Loyalty Partner informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej dla celów związanych z Programem PAYBACK (w tym z ofertami Partnerów Programu).

6. Zgoda na Przekazywanie Danych – zgoda klienta na przekazywanie do Loyalty Partner danych osobowych (imię, nazwisko, data urodzenia, adres korespondencyjny) oraz liczby przyznawanych klientowi punktów PAYBACK za wszystkie posiadane przez klienta produkty objęte Programem PAYBACK w Banku oraz innych danych wskazanych w Oświadczeniu Rejestracyjnym, w celu realizacji Programu lojalnościowego PAYBACK.

7. Kod kreskowy – (ang. „barcode”) zwany również paskowym, jest graficznym odzwierciedleniem liter, cyfr i znaków. Jest to odzwierciedlenie wszystkich symboli używanych przez urządzenie komputerowe.

8. Karta prepaid MasterCard PAYBACK jest zarejestrowana w Programie PAYBACK w Banku.

9. Karta prepaid MasterCard PAYBACK jest wydawana Posiadaczowi, który spełni łącznie następujące warunki:

a. Przystąpił do Programu PAYBACK w Banku podpisując Oświadczenie Rejestracyjne w Banku,

b. Nie posiada karty płatniczej MasterCard PAYBACK/MasterCard PAYBACK Multi/ Naklejki zbliżeniowej MasterCard PAYBACK /Karty kredytowej MasterCard PAYBACK/Karty punktowej w Programie lojalnościowym PAYBACK,

c. Posiada produkt Banku ( inny niż produkty wymienione w podpunkcie b powyżej) lub instrument pieniądza elektronicznego).

10. Klient spełniający wszystkie powyższe warunki, otrzyma kartę prepaid MasterCard PAYBACK, która zostanie przesłana na jego adres do korespondencji wskazany w Oświadczeniu Rejestracyjnym.

11. Numer PAYBACK przypisany do karty prepaid będzie zapisany jako Numer PAYBACK w Banku.

12. Zasady funkcjonowania Programu PAYBACK w Banku określone zostały w Regulaminie Programu PAYBACK w Banku Zachodnim WBK S.A. który jest dostępny na stronie [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl), [www.payback.bzwbk.pl](http://www.payback.bzwbk.pl), [www.payback.pl](http://www.payback.pl). Regulamin Programu PAYBACK w Banku jest przekazany klientowi przed podpisaniem Oświadczenia Rejestracyjnego.

13. Na rewersie Karty jest umieszczony numer PAYBACK oraz kod kreskowy. Posiadacz karty może zalogować się w serwisie [www.payback.pl](http://www.payback.pl) korzystając z numeru PAYBACK podanego na rewersie karty, kodu pocztowego oraz daty urodzenia Posiadacza.

14. W przypadku zgubienia Karty, Posiadacz może uzyskać informację o numerze PAYBACK karty, na podstawie podania numeru Rachunku pieniądza elektronicznego, nadrukowanego na card-carrierze. Posiadacz może uzyskać informację poprzez zgłoszenie telefoniczne poprzez Infolinię Banku pod numerem

telefonu : 1 9999 lub z zagranicy +48 61 81 19999 (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora.)

15. Po zastrzeżeniu Karty Posiadacz nie ma możliwości zbierania punktów PAYBACK Kartą w ramach promocji organizowanych w Banku. Posiadacz nie będzie posiadał możliwości zbierania Kartą punktów w Banku, jednakże będzie mógł zbierać punkty u innych Partnerów Programu lojalnościowego PAYBACK – Posiadacz może posługiwać się Kartą jako kartą uczestnika Programu lojalnościowego PAYBACK, zgodnie z Warunkami uczestnictwa w Programie PAYBACK, dostępnymi pod adresem [www.payback.pl](http://www.payback.pl).

16. W sytuacji kiedy upłynie termin ważności Karty, podany na awersie Karty, Posiadacz nie ma możliwości dokonywania transakcji Kartą. Posiadacz nie będzie posiadał możliwości zbierania punktów w Banku, jednakże będzie mógł zbierać punkty u innych Partnerów Programu lojalnościowego PAYBACK – Posiadacz może posługiwać się Kartą jako kartą uczestnika programu PAYBACK, zgodnie z Warunkami uczestnictwa w Programie PAYBACK, dostępnymi pod adresem [www.payback.pl](http://www.payback.pl).

17. Program lojalnościowy jest organizowany i zarządzany przez Loyalty Partner przy współpracy przedsiębiorców, z którymi Loyalty Partner zawarł umowy o współpracy (Partnerzy Programu).

18. Loyalty Partner ponosi wyłączną odpowiedzialność za funkcjonowanie programu lojalnościowego PAYBACK, o którym mowa w § 2 w punkcie 17.

19. Posiadacz karty może zbierać punkty PAYBACK w Programie lojalnościowym w ramach promocji organizowanych przez Bank dotyczących Karty. Zasady zdobywania punktów określone są w każdorazowo we właściwym regulaminie promocji Banku, pod adresem [www.payback.bzwbk.pl](http://www.payback.bzwbk.pl), [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl).

Punkty za transakcje bezgotówkowe dokonywane przy użyciu Karty prepaid MasterCard PAYBACK przyznawane są z tytułu prawidłowych transakcji rozliczonych przez Bank w okresach miesięcznych, do 10 dnia następnego miesiąca, za każdy poprzedni miesiąc kalendarzowy z wyjątkiem promocji ogłaszanych przez Bank, w których określono inaczej.

20. Zasady naliczania punktów PAYBACK określają warunki uczestnictwa w Programie, które dostępne są na stronie [www.payback.pl](http://www.payback.pl).

21. Punkty PAYBACK, o których mowa w § 2 w punkcie 19 przyznawane są przez Loyalty Partner. Aktualny przelicznik punktowy ustalany jest przez Bank i podawany do wiadomości na stronie [www.payback.bzwbk.pl](http://www.payback.bzwbk.pl) oraz [www.bzwbk.pl](http://www.bzwbk.pl), oraz w regulaminach promocji organizowanych przez Bank.

22. Punkty przyznawane są zgodnie z postanowieniami Regulaminu Programu PAYBACK w Banku Zachodnim WBK S.A., w okresach miesięcznych, do 10 dnia następnego miesiąca, za każdy poprzedni miesiąc kalendarzowy z wyjątkiem promocji ogłaszanych przez Bank, w których określono inaczej.

23. Reklamacje związane z funkcjonowaniem Programu lojalnościowego PAYBACK (między innymi w zakresie naliczania punktów PAYBACK), o którym mowa w § 2 w punkcie 21, rozpatrywane będą przez Loyalty Partner.

24. Zakończenie uczestnictwa w programie lojalnościowym PAYBACK powoduje, iż Karta prepaid MasterCard PAYBACK pozostaje instrumentem płatniczym.