Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych

Obowiązuje od 25 stycznia 2021 r.

Rozdział I
Informacje ogólne

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa warunki wydawania i obsługi debetowych kart płatniczych.
2. Karty umożliwiają wykonanie transakcji bezgotówkowych oraz gotówkowych.
3. Kartami można się posługiwać w kraju i za granicą.
4. Kart można używać w punktach handlowych, usługowych (w tym w sieci Internet), bankomacie oraz wpłatomacie oznaczonych logo Visa lub Mastercard.
5. O możliwości wykonania zapłaty przy użyciu karty za pośrednictwem telefonu, telefaksu lub poczty informuje osoba obsługująca w imieniu odbiorcy tę płatność.
6. O możliwości wykonania płatności zbliżeniowej informuje oznaczenie payWave bądź (w przypadku kart Visa) albo PayPass bądź (w przypadku kart Mastercard).
7. Karty nie mogą być używane do celów niezgodnych z prawem.
8. Zasady korzystania z rachunku płatniczego związane z możliwością dostępu do usług TPP (Third Party Providers), tj. dostawców świadczących usługę inicjowania transakcji płatniczych oraz usługę dostępu do informacji o rachunku płatniczym określa *Regulamin usług Santander online dla klientów indywidualnych*.

§ 2
Słowniczek

Ilekroć w tym dokumencie pojawią się nazwy wymienione niżej, należy je rozumieć zgodnie z podanymi definicjami. Prosimy o zapoznanie się ze słowniczkiem – zapewni to właściwe rozumienie *Regulaminu debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych.*

Akceptant – przedsiębiorca, który przyjmuje płatności kartami płatniczymi.

Aplikacja Santander mobile – nadany w ramach usługi Santander internet dostęp do usług bankowych za pośrednictwem aplikacji zainstalowanej na zaufanym urządzeniu mobilnym. Aplikacja Santander mobile jest usługą bankowości elektronicznej.

Autoryzacja – wyrażenie zgody przez posiadacza albo użytkownika karty na wykonanie transakcji w sposób określony w § 10 niniejszego dokumentu. Zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji.

Bank/ SAN PL – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie **(dostawca usług płatniczych).**

Bankomat – urządzenie umożliwiające między innymi wypłatę gotówki. Realizacja w bankomacie innych przewidzianych Regulaminem czynności jest możliwa, jeżeli dany bankomat jest wyposażony w odpowiednią funkcję.

CVV2, CVC2 – 3 cyfry na odwrocie karty.

Czytnik zbliżeniowy – urządzenie elektroniczne służące do przeprowadzania transakcji zbliżeniowych, odczytujące dane karty przy użyciu anteny zbliżeniowej.

Dostawca odbiorcy – podmiot świadczący usługi płatnicze na rzecz odbiorcy w zakresie wykonania transakcji.

Dzień roboczy Banku – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy.

EMV – technologia pozwalająca na odczyt mikroprocesora karty (chip).

EOG - Europejski Obszar Gospodarczy, kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Norwegia i Liechtenstein.

Infolinia – jednostka Banku całodobowo świadcząca usługę bankowości telefonicznej dla posiadaczy i użytkowników kart, pod numerem telefonu 1 9999 (+ 48 61 81 19999 dla dzwoniących z zagranicy). Wszystkie rozmowy prowadzone na infolinii są rejestrowane (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora).

Karta płatnicza/ karta – debetowa karta płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19.08.2011 o usługach płatniczych.

Karta zbliżeniowa – karta umożliwiająca wykonywanie zbliżeniowych transakcji gotówkowych i bezgotówkowych. Jest oznaczona albo payWave (w przypadku kart Visa) lub albo PayPass (w przypadku kart Mastercard).

Kod 3D-Secure – jednorazowy kod wysyłany przez Bank pod numer telefonu komórkowego posiadacza/ użytkownika w celu weryfikacji jego tożsamości i dodatkowej autoryzacji transakcji w usłudze 3D-Secure. Kod 3D-Secure jest usługą powiadamiania SMS.

Konto główne – rachunek płatniczy w walucie PLN, do którego wydana jest karta połączona z kontem walutowym - zgodnie z § 7.

Kurs Banku – aktualny kurs (w tym odpowiednio kurs kupna lub sprzedaży dewiz) ustalony przez Bank dla danej waluty wskazany w tabeli kursowej Banku, dostępnej w placówkach Banku oraz publikowanej na stronie www.santander.pl.

Mastercard/ Visa – organizacje wydawców kart płatniczych, we współpracy z którymi Bank wydaje karty Mastercard i Maestro/ Visa, umożliwiające rozliczanie transakcji wykonanych za pomocą tych kart. Informacje o kursach walut stosowanych przez organizacje do przeliczania transakcji wykonanych przy użyciu karty, umieszczone są na stronie internetowej Mastercard/ Visa.

Obsługa karty debetowej - usługa umożliwiająca płatnikowi korzystanie z karty płatniczej, jeżeli kwota każdej transakcji wykonanej przy użyciu karty obciąża saldo rachunku płatniczego płatnika.

Usługą reprezentatywną „obsługa karty debetowej" jest: wydanie PIN-u, zmiana opcji opłaty miesięcznej za obsługę karty oraz przewalutowanie transakcji.

Odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji, np. akceptant.

Oddział – jednostka organizacyjna Banku.

PIN – kod cyfrowy stanowiący indywidualne dane uwierzytelniające, znany tylko posiadaczowi/ użytkownikowi karty.

Placówka Banku – oddział, placówka partnerska lub inna jednostka organizacyjna Banku (także infolinia) obsługująca klientów.

Placówka partnerska – placówka agencyjna Banku działająca pod oznaczeniem „Placówka Partnerska Santander Bank Polska".

Posiadacz – posiadacz konta, osoba fizyczna (konsument), która na podstawie umowy o kartę płatniczą wykonuje w swoim imieniu i na swoją rzecz transakcje przy użyciu karty.

Powiadamianie SMS - usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS.

Przekaz Western Union – międzynarodowy szybki przekaz pieniężny. Bank udostępnia środki z tytułu przekazu na rachunku Odbiorcy powiązanym z kartą, po dokonaniu odbioru przekazu w bankomacie sieci Banku.

Rachunek płatniczy/ konto – rachunek płatniczy, z którym powiązana jest karta.

Regulamin – niniejszy „*Regulamin debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych*", stanowiący integralną część umowy o kartę płatniczą.

Sieć bankomatów/ wpłatomatów Banku – bankomaty/ wpłatomaty oznaczone logo Banku.

Silne uwierzytelnianie – uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch z poniższych elementów:

a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie posiadacz/ użytkownik;
b) posiadanie czegoś, co ma wyłącznie posiadacz/ użytkownik;
c) cechy charakterystyczne posiadacza/ użytkownika.

Elementy te są integralną częścią uwierzytelnienia i są niezależne w taki sposób, że naruszenie jednego z nich nie osłabia wiarygodności pozostałych.

Sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego rachunek płatniczy zestawienia transakcji wykonanych w ramach rachunku płatniczego w danym okresie, w postaci papierowej albo elektronicznej.

Taryfa – dokument pt. *Taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Santander Bank Polska S.A. za czynności bankowe dla klientów indywidualnych*.

Terminal płatniczy – urządzenie elektroniczne służące do wykonania transakcji.

Transakcja – zainicjowana przez posiadacza/ użytkownika lub odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych. Transakcja może być przeprowadzona jako transakcja gotówkowa lub transakcja bezgotówkowa.

Transakcja bezgotówkowa – płatność przy użyciu karty. Transakcją bezgotówkową jest m.in. transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych (transgraniczna transakcja bezgotówkowa).

Transakcja cash back – wypłata gotówki przy użyciu karty z kasy sklepowej podczas płatności kartą. Więcej informacji znajduje się na stronie www.santander.pl.

Transakcja gotówkowa – wypłata gotówki przy użyciu karty oraz wpłata gotówki przy użyciu karty we wpłatomacie. Transakcją gotówkową jest m.in. transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych (transgraniczna transakcja gotówkowa).

Transakcja na odległość – transakcja bezgotówkowa niewymagająca fizycznego użycia karty, m.in. przez Internet.

Transakcja „no show" – transakcja bezgotówkowa związana z nieodwołaniem rezerwacji u usługodawcy typu T&E (skrót od Travel and Entertainment, usługodawca świadczący usługi związane z podróżami typu: linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów).

Transakcje przetwarzane on-line – przetwarzanie transakcji ze sprawdzeniem w systemie informatycznym Banku statusu karty (np. sprawdzenie, czy karta nie jest zastrzeżona) oraz stanu dostępnych środków.

Transakcje przetwarzane off-line – przetwarzanie transakcji bez sprawdzenia w systemie informatycznym Banku statusu karty oraz stanu dostępnych środków. Przetwarzanie transakcji off-line w przypadku braku dostępnych środków może spowodować przekroczenie salda na koncie/ na koncie głównym.

Transakcja powtarzalna – transakcja bezgotówkowa, której skutkiem jest cykliczne obciążanie konta kwotą ustaloną z odbiorcą.

Transakcja Quasi Cash – transakcja bezgotówkowa, podczas której dochodzi do wymiany środków na gotówkę/ jednostki pieniężne, wykonana w punktach oznaczonych jako: kasyna, kasyna internetowe, gry losowe, zakłady bukmacherskie, loterie i totalizatory.

Transakcja typu CAT (Cardholder-Activated Transaction) – transakcja bezgotówkowa wykonana przy fizycznym użyciu karty w urządzeniach samoobsługowych, dla których autoryzacja numerem PIN lub podpisem może nie być wymagana (np. opłata za parking, opłata za autostradę, bilet komunikacji miejskiej).

Transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych – oznacza usługę polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu karty debetowej na terytorium innego państwa członkowskiego z fizycznym wykorzystaniem karty oraz bez fizycznego wykorzystania karty.

Transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych – oznacza usługę polegającą na wypłacie środków pieniężnych z rachunku płatniczego konsumenta na terytorium innego państwa członkowskiego przy pomocy urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy.

Umowa o kartę/ umowa – umowa ramowa w rozumieniu ustawy z dnia 19.08.2011 o usługach płatniczych, zawarta między Bankiem a posiadaczem/ użytkownikiem karty. Przez umowę o kartę należy rozumieć również „Umowę o prowadzenie rachunków bankowych oraz świadczenie usług płatniczych dla Konsumentów".

Usługa 3D-Secure („Mastercard SecureCode" dla kart Mastercard lub „Verified by VISA" dla kart VISA) – zabezpieczenie transakcji wykonanych w Internecie, u akceptantów oferujących korzystanie z tej usługi.

Usługa bankowości elektronicznej – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji wykonanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.

Usługa bankowości telefonicznej – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.

Usługa Santander internet – dostęp do usług bankowych za pośrednictwem Internetu. Korzystanie z usługi Santander internet odbywa się zgodnie z *Regulaminem usług Santander online dla klientów indywidualnych*. Usługa Santander internet jest usługą bankowości elektronicznej.

Uwierzytelnianie – procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości posiadacza/ użytkownika lub ważności karty, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.

Użytkownik – osoba fizyczna posiadająca pełną albo ograniczoną zdolność do czynności prawnych (konsument), dla której posiadacz ustanawia pełnomocnictwo do wykonania transakcji przy użyciu karty w imieniu i na rzecz posiadacza. Na awersie karty umieszczone jest imię i nazwisko użytkownika.

Wpłata gotówki – oznacza usługę polegającą na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy.

Wpłatomat – urządzenie umożliwiające wpłatę gotówki na konto za pomocą karty wydanej do konta, na którym wpłata ma zostać zaksięgowana. Realizacja we wpłatomacie innych przewidzianych Regulaminem czynności jest możliwa, jeżeli dany wpłatomat jest wyposażony w odpowiednią funkcję.

Wyciąg z konta – wyciąg z konta, zawierający m.in. informacje o transakcjach oraz o opłatach i prowizjach pobranych z tego tytułu.

Wydanie karty płatniczej – oznacza usługę polegającą na wydaniu karty płatniczej.

Usługą reprezentatywną „wydanie karty płatniczej" jest wydanie karty (w tym nowej w miejsce zastrzeżonej) oraz jej wznowienie.

Wypłata gotówki – oznacza usługę polegającą na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy.

Zablokowanie karty – czasowe wstrzymanie możliwości zlecania transakcji przetwarzanych on-line.

Zastrzeżenie karty – nieodwołalne uniemożliwienie zlecania transakcji przetwarzanych on-line.

Zestawienie operacji – dokument zawierający informacje o transakcjach i innych operacjach wykonanych przy użyciu karty (z wyjątkiem pobranych opłat i prowizji). Zestawienie operacji jest usługą polegającą na sporządzeniu zestawienia transakcji płatniczych.

Zlecenie płatnicze – oświadczenie posiadacza/ użytkownika lub odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie wykonania transakcji.

Rozdział II
Wydanie karty

§ 3
Wydanie karty

1. Wydanie karty następuje po zawarciu umowy między posiadaczem konta a Bankiem. Umowę o kartę może zawrzeć osoba małoletnia po ukończeniu 13 roku życia, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Umowę o kartę w imieniu osoby małoletniej, o której mowa w ust. 1, może zawrzeć jej przedstawiciel ustawowy.
3. Osoba małoletnia może:
   a) zawrzeć umowę samodzielnie, o ile jej przedstawiciel ustawowy wyrazi na to zgodę,
   b) korzystać z karty, o ile nie sprzeciwi się temu na piśmie jej przedstawiciel ustawowy.
4. W przypadku konta wspólnego, każdy z posiadaczy konta zawiera umowę o kartę odrębnie, w swoim imieniu.
5. Posiadacz/ użytkownik może mieć tylko jedną kartę danego rodzaju do danego konta w danej walucie.
6. Bank może odmówić wydania kolejnej karty, gdy karty wydane wcześniej do danego konta są zastrzeżone lub zablokowane przez Bank z powodu niedozwolonego zadłużenia na koncie.
7. Okres ważności karty kończy się w ostatnim dniu miesiąca wskazanego na karcie.
8. Umowa o kartę jest zawarta w języku polskim i w tym języku strony będą się porozumiewały w okresie jej obowiązywania.
9. Posiadacz/ użytkownik jest zobowiązany do podpisania karty niezwłocznie po jej otrzymaniu, o ile na karcie znajduje się miejsce na podpis. Podpis powinien być zgodny z wzorem podpisu złożonym w Banku.
10. Za złożenie na karcie podpisu przez użytkownika odpowiada posiadacz.
11. Karta jest wysyłana pocztą na adres do korespondencji podany przez posiadacza/ użytkownika. W przypadku nieotrzymania karty należy skontaktować się z Bankiem.
12. Karta przekazywana posiadaczowi/ użytkownikowi jest nieaktywna. Należy ją aktywować w sposób przedstawiony w materiałach dołączonych do karty oraz zamieszczonych na stronie internetowej Banku: www.santander.pl.
13. Do każdej karty nadawany jest PIN:
    a) samodzielnie przez posiadacza/ użytkownika (każdy dla swojej karty), w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile (autoryzacja odbywa się w sposób wskazany w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych*),
    b) wydawany w placówce Banku, albo przesłany na adres do korespondencji posiadacza/ użytkownika.
14. Szczegółowe informacje dotyczące PIN-u, w tym sposobu jego zmiany znajdują się na stronie www.santander.pl.
15. Zasady zawierania umów o karty i ich obsługi w placówkach partnerskich określa *Regulamin Placówki Partnerskiej* dostępny w każdej takiej placówce.

§ 4
Pełnomocnictwo

1. Posiadacz konta może się ubiegać o wydanie karty dla użytkownika, na rzecz którego ustanowi pełnomocnictwo uprawniające go do wykonania przy użyciu karty transakcji w ciężar konta wskazanego przez posiadacza.
2. Pełnomocnictwo może być udzielone osobie małoletniej, która ukończyła 13 rok życia.
3. Odwołanie pełnomocnictwa może nastąpić w placówce Banku (w tym na infolinii) lub u doradcy online w sposób określony w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych*.

§ 5
Wznowienia

1. Karta jest wznawiana automatycznie przed upływem okresu jej ważności.
2. Karta wznowiona może mieć inny numer niż karta poprzednio wydana.
3. Wznowienie lub zmiana karty skutkuje przedłużeniem obowiązywania umowy na okres ważności karty wznowionej lub karty nowego rodzaju. Posiadacz/ użytkownik karty wznowionej/ wymienionej posługuje się dotychczasowym PIN-em, chyba że Bank poinformuje o konieczności nadania nowego PIN-u.
4. Posiadacz/ użytkownik może zrezygnować z przedłużenia okresu obowiązywania umowy najpóźniej na 60 dni przed końcem okresu ważności aktualnie używanej karty. Taka rezygnacja może zostać złożona w sposób określony w § 8 i oznacza wygaśnięcie umowy o kartę z końcem okresu ważności karty.
5. Bank może podjąć decyzję o nieprzedłużeniu umowy. Decyzję tę doręczy posiadaczowi/ użytkownikowi nie później niż 60 dni przed końcem okresu ważności karty (umowa wygasa z upływem okresu ważności karty).

§ 6
Zmiana rodzaju karty

1. Bank może, bez zawierania aneksu do umowy, zmienić rodzaj karty w trakcie okresu jej ważności lub przy wznowieniu lub wydaniu nowej karty w miejsce zastrzeżonej, w przypadku gdy:
   a) zmianie ulega rodzaj konta,
   b) zmianie ulega rodzaj karty do danego konta,
   c) karta zostaje wycofana z oferty.
2. Bank poinformuje posiadacza o zmianie, o której mowa w ust. 1 i wskaże rodzaj karty, która zostanie wydana posiadaczowi/ użytkownikowi w miejsce obecnie posiadanej. W tym przypadku odpowiednie zastosowanie mają zapisy § 27 ust. 9-12.

Rozdział III
Używanie karty i limity

§ 7
Pakiet bankomatowy i łączenie kart z kontami walutowymi

1. Posiadacz karty Dopasowana Mastercard/ Dopasowana Visa może uruchomić pakiet bankomatowy, umożliwiający w ramach opłaty abonamentowej dowolną liczbę wypłat gotówki we wszystkich bankomatach i terminalach w Polsce (w tym usługa cash back) i poza granicami Polski z konta/ konta głównego (nie jest wymagane posiadanie kont w walucie innej niż PLN). Abonament obejmuje miesiąc kalendarzowy i odnawia się co miesiąc.
2. W trakcie trwania pakietu bankomatowego nie są pobierane opłaty za pojedyncze wypłaty gotówki z bankomatów i terminali w kraju lub za granicą, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Opłata za pakiet bankomatowy nie obejmuje prowizji za przewalutowanie transakcji w przypadku, gdy transakcja obciążyła konto prowadzone w walucie innej niż waluta transakcji. Prowizja za przewalutowanie nie jest pobierana, gdy transakcją zostało obciążone konto w walucie zgodnej z walutą transakcji.
4. Posiadacz karty Dopasowana Mastercard/ Dopasowana Visa, Visa Select (do 30.06.2019 r. Visa VIP) oraz Visa Private Banking (do 14.12.2019 r. Visa Elite) ma możliwość połączenia karty z prowadzonymi dla niego przez bank kontami walutowymi, co do których udostępniono taką funkcjonalność - zgodnie z informacją na stronie www.santander.pl. Połączenie karty z kontami walutowymi umożliwia rozliczenie transakcji w ciężar tych kont na następujących zasadach:
   a) transakcje bezgotówkowe wykonane w walucie obcej (w tym transgraniczne transakcje bezgotówkowe) – obciążają konto prowadzone w walucie, w której wykonana jest transakcja. W przypadku braku środków na tym koncie transakcja obciąży konto główne. Brak wystarczających środków na koncie głównym powoduje odrzucenie transakcji,
   b) transakcje gotówkowe wykonane w sieci bankomatów/ wpłatomatów Banku – obciążają/ uznają konto wskazane przez posiadacza/ użytkownika podczas transakcji. Brak wystarczających środków na wskazanym koncie powoduje odrzucenie transakcji,

c) transakcje gotówkowe wykonane poza siecią bankomatów Banku – obciążają konto prowadzone w walucie, w której wykonana jest transakcja. W przypadku braku środków na tym koncie transakcją zostanie obciążone konto główne. Brak wystarczających środków na koncie głównym powoduje odrzucenie transakcji.

5. Dyspozycja uruchomienia/ rezygnacji z pakietu bankomatowego oraz połączenia karty z kontem walutowym i jej odłączenia może zostać złożona:
   a) w placówce Banku (w tym na infolinii) lub u doradcy online w sposób określony w Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych,
   b) w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile (autoryzacja odbywa się w sposób wskazany w Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych).
6. Posiadacz może wskazać datę, od której zostanie uruchomiony pakiet bankomatowy – od momentu złożenia dyspozycji albo od pierwszego dnia kolejnego miesiąca kalendarzowego.
7. Posiadacz może w dowolnym momencie złożyć dyspozycję połączenia karty z kontami walutowymi lub jej odłączenia, z zastrzeżeniem, że w danym momencie z kartą może być połączone tylko jedno konto w danej walucie obcej. Konto walutowe będzie połączone z kartą od momentu złożenia takiej dyspozycji do chwili złożenia dyspozycji jego odłączenia.
8. Posiadacz może złożyć dyspozycję rezygnacji z pakietu w dowolnym momencie. Pakiet obowiązuje do północy ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym posiadacz złożył dyspozycję.
9. W przypadku karty wydanej dla użytkownika, posiadacz może odwołać pełnomocnictwo dla użytkownika w zakresie dotyczącym wykonania transakcji kartą w ciężar jednego lub kilku kont walutowych. Odwołanie tego pełnomocnictwa nie powoduje konieczności zwrotu karty Bankowi lub jej zastrzeżenia.
10. Karta wznowiona i karta nowa w miejsce zastrzeżonej zachowują ustawione wcześniej dyspozycje w zakresie pakietu bankomatowego oraz połączenia karty z kontami walutowymi.

§ 8
Dyspozycje dotyczące karty

1. Posiadacz/ użytkownik/ przedstawiciel ustawowy może składać dyspozycje dotyczące karty w dowolnej placówce Banku (w tym na infolinii) lub za pośrednictwem usługi Santander internet oraz aplikacji Santander mobile (w tym u doradcy online) w sposób opisany w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych*, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Rodzaje dyspozycji, o których mowa powyżej oraz warunki i wykaz miejsc ich realizacji znajdują się na stronie internetowej www.santander.pl.

§ 9
Obowiązki posiadacza/ użytkownika

1. Karta może być używana wyłącznie przez osobę, której dane są umieszczone na karcie.
2. Posiadacz i użytkownik karty zobowiązani są do bezpiecznego korzystania z karty:
   a) przestrzegania postanowień umowy o kartę i Regulaminu,
   b) chronienia z należytą starannością PIN-u, a zwłaszcza niezapisywania go np. w telefonie, komputerze, notatniku, na karcie,
   c) nieudostępniania karty ani PIN-u osobom trzecim,
   d) *(postanowienie obowiązuje do 30 grudnia 2020 r.)* niepodawania PIN-u podczas transakcji na odległość,
   e) nieudostępniania osobom trzecim telefonu komórkowego oraz karty SIM, powiązanych z numerem, na który przesyłane są wszelkiego rodzaju kody (np. kody 3D-Secure, smsKody),
   f) nieujawniania danych umieszczonych na karcie w celach innych niż wykonanie transakcji lub zgłoszenie utraty karty,
   g) właściwego zabezpieczenia karty przed zagubieniem, kradzieżą czy zniszczeniem,
   h) chronienia urządzeń, na których zapisane są dane karty,
   i) chronienia haseł do logowania w aplikacjach, na stronach internetowych, w których zostały zapisane dane karty,
   j) niezwłocznego poinformowania Banku o utracie, zniszczeniu, kradzieży, przywłaszczeniu albo nieuprawnionym użyciu:
   - karty, w tym danych karty lub nieuprawnionym dostępie do karty, w sposób określony w § 18 ust. 2,
   - telefonu komórkowego oraz karty SIM, o których mowa w lit. e), w sposób określony w § 18 ust. 2 lit a) i b),
   k) aktualizacji numeru telefonu komórkowego, o którym mowa w lit. e), w sposób określony w § 18 ust. 2 lit a) i b).
3. Posiadacz i użytkownik karty zobowiązani są ponadto do:
   a) bieżącego sprawdzania obciążenia konta w zakresie transakcji kartą; jakiekolwiek nieprawidłowości powinny być niezwłocznie zgłaszane Bankowi,
   b) używania karty tylko w okresie ważności.
4. Przed rozwiązaniem umowy lub jej wygaśnięciem posiadacz i użytkownik zobowiązani są do:
   a) anulowania wszelkich rezerwacji u usługodawców typu T&E, wykonanych w oparciu o dane karty,
   b) cofnięcia zgody udzielonej usługodawcy na inicjowanie transakcji powtarzalnych, wykonanych w oparciu o dane karty.
5. Co najmniej 30 dni przed rezygnacją z karty posiadacz i użytkownik są zobowiązani do odwołania (u odbiorcy lub w Banku) transakcji powtarzalnych.
6. Posiadacz jest zobowiązany do uregulowania wszystkich zobowiązań w stosunku do usługodawców T&E, wynikających z rezerwacji oraz transakcji „no show" w całym okresie trwania umowy.

§ 10
Transakcje kartą i autoryzacja

1. *(postanowienie obowiązuje do 30 grudnia 2020 r.)* Z zastrzeżeniem ust. 2, zgoda posiadacza/ użytkownika na wykonanie transakcji (autoryzacja) może zostać wyrażona w następujący sposób:
   a) przez wprowadzenie PIN-u w bankomacie i wyboru rodzaju i kwoty transakcji,
   b) przez wprowadzenie PIN-u we wpłatomacie z jednoczesnym podaniem kwoty transakcji,
   c) przez wprowadzenie PIN-u w terminalu płatniczym z jednoczesnym zaakceptowaniem kwoty transakcji,
   d) przez wprowadzenie PIN-u w bankomacie, wybór rodzaju i kwoty transakcji oraz zbliżenie karty z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego,
   e) przez wprowadzenie PIN-u we wpłatomacie, podanie kwoty transakcji oraz zbliżenie karty z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego,
   f) przez zbliżenie karty zbliżeniowej do czytnika zbliżeniowego po wyświetleniu kwoty transakcji,
   g) przez złożenie podpisu na dokumencie potwierdzającym transakcję,
   h) przez umieszczenie karty w urządzeniu CAT w celu odczytu paska magnetycznego lub chipa,
   i) przez podanie danych karty podczas transakcji na odległość (w tym transakcji powtarzalnej) albo jednorazowe podanie danych karty dla pierwszej i wszystkich kolejnych transakcji powtarzalnych. Akceptant może poprosić o: numer karty, dane posiadacza/ użytkownika, datę ważności karty, CVV2/ CVC2, a także kod 3D-Secure,
   j) w przypadku przekazu Western Union: przez wprowadzenie w bankomacie PIN-u, podanie numeru kontrolnego (10 cyfr) otrzymanego od nadawcy przekazu, wybór z dostępnej listy trzycyfrowego kodu kraju, z którego został wysłany przekaz, podanie spodziewanej kwoty wypłaty w PLN.
2. *(postanowienie obowiązuje do 30 grudnia 2020 r.)* Od 24.08.2019 r. w przypadku transakcji wykonanych przy użyciu karty, Bank stosuje silne uwierzytelnianie – jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa – albo uwierzytelnianie.

2A. *(postanowienie obowiązuje od 31 grudnia 2020 r.)* Zgoda posiadacza/ użytkownika na wykonanie transakcji (autoryzacja) wymaga silnego uwierzytelniania, które przeprowadzane jest w następujący sposób:
   1) w przypadku transakcji gotówkowych:
      a) w bankomacie - przez umieszczenie karty w czytniku albo zbliżenie karty z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzenie PIN-u,
      b) we wpłatomacie - przez umieszczenie karty w czytniku albo zbliżenie karty z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzenie PIN-u,
   2) w przypadku transakcji bezgotówkowych w terminalu płatniczym - przez umieszczenie karty w terminalu lub zbliżenie karty z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzenie PIN-u,
   3) w przypadku przekazu Western Union: przez umieszczenie karty w czytniku albo zbliżenie karty z funkcją zbliżeniową do czytnika zbliżeniowego oraz wprowadzenie w bankomacie PIN-u, a następnie podanie numeru kontrolnego (10 cyfr) otrzymanego od nadawcy przekazu, wybór z dostępnej listy trzycyfrowego kodu kraju, z którego został wysłany przekaz, podanie spodziewanej kwoty wypłaty w PLN z pominięciem groszy.

4) w przypadku transakcji bezgotówkowych na odległość, w tym pierwszej z serii transakcji powtarzalnych – przez podanie danych karty (numeru karty, danych posiadacza/ użytkownika, daty ważności karty, CVV2/ CVC2) a następnie:
   a) uwierzytelnienie transakcji na zaufanym urządzeniu moblinym oraz wprowadzenie PIN-u do Mobilnej autoryzacji albo
   b) uwierzytelnienie transakcji na zaufanym urządzeniu mobilnym oraz zeskanowanie cechy biometrycznej posiadacza/użytkownika przez czytnik w urządzeniu mobilnym i stwierdzenie zgodności z zapisanym uprzednio wzorcem cechy biometrycznej - zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych (Bank poinformuje o dacie wdrożenia autoryzacji cechą biometryczną poprzez komunikat udostępniony na stronie internetowej Banku www.santander.pl oraz do skrzynki odbiorczej w rozumieniu Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych.) albo
   c) uwierzytelnienie transakcji poprzez wprowadzenie hasła do usługi Santander internet oraz zalogowanie na zaufanym komputerze lub podanie kodu 3D-Secure albo
   d) podanie kodu 3D-Secure oraz wprowadzenie PIN-u.

2B. *(postanowienie obowiązuje od 31 grudnia 2020 r.)* Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania w następujących przypadkach:
1) przy transakcjach gotówkowych i bezgotówkowych w terminalach płatniczych:
   a) gdy kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej nie przekracza równowartości 50 EUR oraz łączna kwota poprzednich transakcji zbliżeniowych od dnia ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia nie przekracza równowartości 150 EUR – autoryzacja transakcji dokonywana jest przez umieszczenie karty w czytniku albo zbliżenie karty zbliżeniowej do czytnika zbliżeniowego po wyświetleniu kwoty transakcji,
   b) dla transakcji typu CAT - autoryzacja transakcji dokonywana jest przez umieszczenie karty w czytniku albo zbliżenie karty zbliżeniowej do czytnika zbliżeniowego po wyświetleniu kwoty transakcji,
2) przy transakcjach bezgotówkowych na odległość:
   a) gdy odbiorca płatności znajduje się na liście zaufanych odbiorców utworzonej uprzednio przez Posiadacza/ Użytkownika,
   b) gdy inicjowana jest kolejna transakcja powtarzalna na rzecz tego samego odbiorcy płatności
   c) kwota transakcji nie przekracza równowartości 30 EUR a łączna kwota poprzednich transakcji na odległość od dnia ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia klienta nie przekracza równowartości 100 EUR;
   d) gdy transakcja w ocenie Banku charakteryzuje się niskim poziomem ryzyka.

3. Autoryzacja transakcji powinna być udzielona wyłącznie do kwoty dostępnych środków.
4. Jeżeli urządzenie, przy użyciu którego wykonana jest transakcja działa wyłącznie w trybie udostępniającym przetwarzanie off–line, transakcja może zostać odrzucona.
5. Po wykonaniu/ anulowaniu transakcji posiadacz/ użytkownik powinien otrzymać odpowiednie potwierdzenie, zawierające kwotę, datę oraz miejsce wykonania/ anulowania transakcji. Jeśli transakcja została odrzucona i należność została uregulowana w inny sposób, posiadacz/ użytkownik powinien otrzymać dokument potwierdzający zapłatę.
6. Bank ma prawo zablokować kartę, jeśli podczas transakcji posiadacz/ użytkownik co najmniej dwa razy poda błędny PIN. Odblokowanie karty odbywa się na podstawie dyspozycji posiadacza/ użytkownika złożonej w sposób określony w § 8.
7. Ze względów bezpieczeństwa, Bank może odmówić realizacji transakcji. W takim przypadku posiadacz/ użytkownik powinien skontaktować się z infolinią. Po potwierdzeniu transakcji przez posiadacza/ użytkownika i jej ponownym wykonaniu Bank zrealizuje transakcje.
8. Transakcja przetwarzana on-line może zmniejszyć dostępne środki o autoryzowaną kwotę na następujący okres:
   a) transakcje gotówkowe w bankomacie – do 10 dni kalendarzowych,
   b) pozostałe transakcje – do 30 dni kalendarzowych.
9. Wykonanie transakcji bezgotówkowej kartą zbliżeniową, w przypadku braku środków, może spowodować przekroczenie dostępnego salda na koncie/ na koncie głównym. Posiadacz/ użytkownik karty z funkcją zbliżeniową jest zobowiązany do dołożenia należytej staranności przy korzystaniu z funkcjonalności zbliżeniowej karty w celu ograniczenia wystąpienia tego typu przekroczeń.
10. Posiadacz/ użytkownik na żądanie akceptanta podczas wykonania transakcji bezgotówkowych (z wyłączeniem transakcji na odległość) jest zobowiązany do okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość. Nieokazanie dokumentu tożsamości może stanowić przyczynę odmowy przyjęcia zapłaty kartą.
11. Niedozwolone jest wykonywanie transakcji Quasi Cash u podmiotów wskazanych w rejestrze na stronach Ministerstwa Finansów (domen służących do oferowania gier hazardowych niezgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych), jak i uczestniczenie w grach hazardowych urządzanych bez koncesji, bez zezwolenia lub bez stosowanego zgłoszenia w rozumieniu wyżej wspomnianej ustawy.

§ 11
Włączenie/ wyłączenie zbliżeniowości oraz EMV

1. Posiadacz/ użytkownik ma możliwość wyłączenia i ponownego włączenia funkcji zbliżeniowej karty w sieci bankomatów Banku. W przypadku otrzymania karty wznowionej lub karty nowej w miejsce zastrzeżonej konieczne jest ponowne wyłączenie funkcji zbliżeniowej (jeśli posiadacz/ użytkownik nie chce z tej funkcji korzystać).
2. Na karcie domyślnie wyłączona jest możliwość wykonania transakcji w terminalach płatniczych oraz wypłat z bankomatów, które nie odczytują danych z chipa umieszczonego na karcie (tj. technologia EMV).
3. Posiadacz lub jego przedstawiciel ustawowy może złożyć dyspozycję włączenia i wyłączenia funkcji, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, dla każdej karty wydanej do konta w sposób określony w § 8.
4. Karta wznowiona i karta nowa w miejsce zastrzeżonej zachowują ustawione dla poprzednio używanej karty opcje transakcji w terminalach płatniczych oraz wypłaty z bankomatów bez EMV.

§ 12
Usługa 3D-Secure

1. Karta ma włączoną usługę 3D-Secure.
2. Podanie kodu 3D-Secure może być wymagane podczas płatności kartą w Internecie.
3. Warunkiem korzystania z usługi jest jej dostępność u akceptanta.
4. Kody 3D-Secure wysyłane są pod numer telefonu komórkowego podany do smsKodów bądź inny podany przez posiadacza/ użytkownika.
5. Posiadacz/ użytkownik może zmienić numer telefonu dla kodów 3D-Secure w placówce Banku (w tym na infolinii) lub u doradcy online w sposób określony w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych*.
6. Niepodanie kodu 3D-Secure, gdy jest on wymagany, skutkuje niezrealizowaniem transakcji bezgotówkowej.

§ 13
Zlecenie płatnicze

1. Warunkiem poprawnego wykonania zlecenia płatniczego jest użycie karty przez jej posiadacza/ użytkownika zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz autoryzowanie transakcji.
2. Transakcje bezgotówkowe, transakcje gotówkowe w bankomatach/ wpłatomatach poza siecią Banku oraz transakcje cash back są inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem (po udzieleniu odbiorcy przez posiadacza/ użytkownika zgody na wykonanie transakcji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego odbiorcy).
3. Transakcje gotówkowe w bankomatach/ wpłatomatach sieci Banku są inicjowane przez posiadacza/ użytkownika.
4. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie zostało otrzymane przez Bank. Zlecenie płatnicze jest dostarczane do Banku w formie dokumentów rozliczeniowych, zawierających m.in. dane karty, przy użyciu której wykonano autoryzacje. Bank nie obciąży konta przed otrzymaniem zlecenia płatniczego.
5. Posiadacz/ użytkownik może wycofać zgodę na wykonanie kolejnych transakcji powtarzalnych. W tym celu należy złożyć oświadczenia u usługodawcy lub w Banku. Oświadczenie powinno zawierać: numer karty, kwotę, walutę transakcji, dane usługodawcy. Wycofanie zgody dotyczy wszystkich kolejnych transakcji powtarzalnych niezainicjowanych przez danego odbiorcę, chyba że Posiadacz zastrzegł inaczej. W przypadku skutecznego odwołania zgody, każda kolejna zrealizowana transakcja może być zgłoszona w trybie reklamacji jako nieautoryzowana.

6. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez posiadacza/ użytkownika jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.
7. Jeżeli transakcja jest inicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, to posiadacz/ użytkownik nie może odwołać zlecenia po udzieleniu odbiorcy zgody na wykonanie transakcji.
8. Po upływie terminów wskazanych w ust. 6 i 7 posiadacz/ użytkownik może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie wtedy, gdy uzgodni to z Bankiem, a w przypadku wskazanym w ust. 7, dodatkowo gdy odbiorca wyrazi na to zgodę.

§ 14
Limity

1. W celu ochrony środków pieniężnych posiadacza Bank wprowadza dodatkowe zabezpieczenia: ilościowe i kwotowe limity transakcji dla kart. Dla wszystkich nowowydanych kart ustawione są standardowe wysokości limitów, określone w załączniku nr 1.
2. Zlecanie wykonania transakcji jest dozwolone wyłącznie do wysokości dostępnych środków, przy uwzględnieniu wcześniej zleconych transakcji, w ramach limitów ustalonych dla danej karty (transakcja cash back wliczana jest do transakcji bezgotówkowych, a jej wykonanie zmniejsza dostępny limit tych transakcji).
3. Aktualna wysokość limitu kwotowego dla transakcji wykonanych kartą zbliżeniową w Polsce, które nie wymagają potwierdzenia PIN-em, znajduje się na stronie internetowej www.santander.pl. Limit dla transakcji wykonanych kartą zbliżeniową zarejestrowaną w portfelu cyfrowym oraz dla transakcji wykonanych poza granicami Polski, w tym transgranicznych transakcji bezgotówkowych, może być inny.
4. Niezależnie od kwoty transakcji wykonanej kartą zbliżeniową może być wymagana autoryzacja transakcji PIN-em.
5. Posiadacz może zmienić wysokość limitów dziennych i miesięcznych dla każdej karty wydanej do konta w sposób określony w § 8. Maksymalne wartości limitów dziennych są określone w załączniku nr 1.
6. Karta wznowiona i karta nowa w miejsce zastrzeżonej zachowują ustawione wcześniej limity transakcji.

Rozdział IV
Zasady rozliczania transakcji

§ 15

1. Posiadacz jest zobowiązany do utrzymywania na koncie środków na pokrycie wszystkich autoryzowanych transakcji oraz należnych Bankowi opłat i prowizji.
2. Obciążenie konta z tytułu transakcji wykonanych kartą następuje najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania zlecenia płatniczego tj.:
   a) w przypadku transakcji, o których mowa w § 13 ust. 2 – dniu otrzymania plików rozliczeniowych za pośrednictwem organizacji płatniczej Visa lub Mastercard,
   b) w przypadku transakcji, o których mowa w § 13 ust. 3 – dniu autoryzacji transakcji.
3. Maksymalny termin przekazania do banku plików rozliczeniowych od momentu wykonania transakcji to odpowiednio:
   a) dla transakcji gotówkowych wykonanych w bankomatach – 10 dni kalendarzowych,
   b) dla pozostałych transakcji (w tym transakcji bezgotówkowych) – 30 dni kalendarzowych.
4. Usługodawca T&E może przekazać do rozliczenia obciążenia z tytułu transakcji „no show" (obciążenie konta w związku z nieodwołaniem rezerwacji) oraz z tytułu kosztów dodatkowych, wcześniej nierozliczonych, a obciążających bezpośrednio usługodawcę (np. kosztów z tytułu wyrządzonych szkód). Termin przekazania do Banku plików rozliczeniowych w takim przypadku należy liczyć od momentu zakończenia korzystania z usługi (np. wymeldowania z hotelu, oddania samochodu), albo od momentu nieodwołania rezerwacji (dla transakcji „no show").
5. Ze środków zgromadzonych na koncie pokrywane są:
   a) kwoty transakcji gotówkowych i bezgotówkowych,
   b) opłaty i prowizje za używanie karty zgodnie z taryfą – z zastrzeżeniem, że w przypadku karty połączonej z kontem walutowym są one pobierane wyłącznie z konta głównego.
6. Bank obciąża konto należnymi opłatami lub prowizjami, w tym mogącymi powodować wystąpienie zadłużenia. Obciążanie konta z tego tytułu nie wymaga składania odrębnych oświadczeń przez posiadacza lub Bank.
7. W przypadku opłat za ubezpieczenie opcjonalne – pakiet usług dodatkowych (dotyczy kart: Visa Lume, Visa Vento, Visa Terra, Visa Sol):
   a) opłata za te usługi będzie pobierana z góry co miesiąc, począwszy od daty rozpoczęcia okresu ubezpieczenia. W przypadku braku dostępnych środków w tym dniu, próba obciążenia konta opłatą będzie podejmowana każdego kolejnego dnia, maksymalnie przez 6 miesięcy aż do zaspokojenia wierzytelności Banku,
   b) jeżeli mimo podjęcia czynności, o których mowa w lit. a), nie nastąpi zaspokojenie wierzytelności Banku, posiadacz nie będzie mógł korzystać z tych usług.
8. Akceptant może pobrać opłatę za wykonanie transakcji kartą (tzw. surcharge), pod warunkiem poinformowania posiadacza/ użytkownika o tej opłacie przed rozpoczęciem transakcji. Opłata ta jest niezależna od Banku.
9. W przypadku wpłaty gotówki we wpłatomatach poza siecią wpłatomatów Banku, podmiot zarządzający urządzeniem może pobrać opłatę za wpłatę i jest to niezależne od Banku.

§ 16

1. Transakcje realizowane są w walucie kraju, w którym zostały wykonane, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. Transakcje w Internecie autoryzowane u akceptantów mających siedzibę poza granicami Polski są traktowane jak transakcje zagraniczne (w tym transgraniczne transakcje bezgotówkowe), niezależnie od wybranej waluty. W przypadku transakcji, o których mowa w zdaniu poprzednim, autoryzowanych w PLN u akceptanta, którego siedziba znajduje się za granicą, rozliczenie przez Bank następuje w PLN.
3. U akceptanta, u którego dopuszcza się wybór waluty transakcji, posiadacz/ użytkownik może zostać poproszony o wybór waluty transakcji z dostępnej listy walut.
4. Jeżeli posiadacz/ użytkownik zapłaci za towar/ usługę w walucie innej niż waluta konta, a następnie zwróci zakup, to obciążają go ewentualne koszty powstałe z powodu różnic kursowych.
5. Obciążenie konta jest zawsze wykonane w walucie konta. Kwota obciążenia stanowi podstawę do naliczania prowizji za przewalutowanie transakcji, zgodnie z taryfą, z zastrzeżeniem § 7 ust. 3.
6. Z zastrzeżeniem ust. 10, transakcje kartami Visa wydanymi do konta w PLN wykonane w walucie innej niż PLN, tj.:
   a) w walucie z tabeli kursowej Banku – są przeliczane z waluty transakcji na PLN po kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku),
   b) w walucie spoza tabeli kursowej Banku – są przeliczane na PLN według kursu obowiązującego w systemie Visa w dniu rozliczenia transakcji przez Visa.
7. Z zastrzeżeniem ust. 8 i 10, transakcje kartami Mastercard wydanymi do konta w PLN wykonane w walucie:
   a) USD, GBP, EUR, AUD, DKK, NOK, SEK, są przeliczane na PLN po kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku),
   b) innej niż USD, GBP, EUR, AUD, DKK, NOK, SEK, są przeliczane na EUR, według kursu obowiązującego w systemie Mastercard w dniu rozliczenia transakcji przez Mastercard, a następnie są przeliczane z EUR na PLN po kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku).
8. Transakcje kartami Maestro (wycofana z oferty od 01.04.2011) i MasterCard Mobile debetowa wydanymi do konta w PLN wykonane w walucie innej niż PLN, przeliczane są na EUR, według kursu obowiązującego w systemie Mastercard w dniu rozliczenia transakcji przez Mastercard, a następnie są przeliczane z EUR na PLN po kursie Banku (kursie sprzedaży dewiz z dnia wprowadzenia transakcji do systemu Banku).
9. Z zastrzeżeniem ust. 10, transakcje kartami Mastercard wydanymi do kont walutowych mogą być wykonane w walucie zgodnej z walutą konta albo w innej walucie niż waluta konta. Jeżeli transakcja przy użyciu kart Mastercard wydanych do kont walutowych jest wykonana w walucie:
   a) zgodnej z walutą konta - wówczas obciążenie konta, następuje w walucie konta,
   b) innej niż waluta konta:
   - PLN – wówczas transakcja jest przeliczana na walutę konta po kursie Banku (kursie kupna dewiz z dnia wprowadzenia do systemu Banku),
   - USD, GBP, EUR – wówczas transakcja jest przeliczana na walutę konta po kursach Banku (kurs sprzedaży dewiz waluty transakcji do kursu kupna dewiz waluty konta z dnia wprowadzenia do systemu Banku),
   - inna niż PLN, USD, GBP, EUR – wówczas transakcja jest przeliczana na EUR według kursu obowiązującego w systemie Mastercard w dniu rozliczenia transakcji, a następnie z EUR jest przeliczana na walutę konta po kursie Banku (kurs sprzedaży dewiz waluty transakcji

do kursu kupna dewiz waluty konta z dnia wprowadzenia do systemu Banku).

10. Wypłata gotówki w sieci bankomatów Banku wykonana z konta w walucie innej niż PLN, jest przeliczana na walutę konta po kursie Banku (kursie kupna dewiz z dnia wprowadzenia do systemu Banku).
11. Kurs waluty zastosowany przez Bank jest podawany w zestawieniu operacji i na wyciągu z konta.

§ 17
Chargeback

1. Chargeback to usługa świadczona przez Bank na wniosek posiadacza/ użytkownika mająca na celu odzyskanie autoryzowanej przez posiadacza/ użytkownika kwoty transakcji bezgotówkowej, w przypadku, gdy kupiony towar:
   a) nie został dostarczony zgodnie z umową,
   b) albo jest niezgodny z umową bądź uszkodzony,
   c) albo wtedy, gdy kupiona usługa nie została wykonana albo jest niezgodna z umową.
2. Bank przeprowadza usługę Chargeback po podjęciu przez posiadacza/ użytkownika w stosunku do akceptanta działań mających na celu odzyskanie kwoty transakcji albo dostarczenie towaru/ usługi zgodnie z umową.
3. Wniosek o usługę Chargeback można zgłosić ustnie, telefonicznie lub pisemnie w placówce Banku oraz w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile. Wniosek powinien być zgłoszony niezwłocznie po stwierdzeniu sytuacji określonej w ust. 1 i podjęciu działań, o których mowa w ust. 2.
4. Do wniosku o Chargeback należy dołączyć następujące dokumenty:
   a) potwierdzenie zawarcia umowy, zakupu towaru/ usługi,
   b) pisemne wyjaśnienie zawierające:
   - szczegółowy opis zdarzenia oraz wykaz niezgodności,
   - informacje na temat działań podjętych wobec akceptanta (tj. co najmniej wskazanie: daty i formy kontaktu wnioskodawcy z akceptantem, 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 towar został zwrócony, a jeśli nie – jaka jest tego przyczyna, oraz opis podjętych prób zwrotu towaru; a w przypadku zakupu usług – informacje o rezygnacji bądź innych żądaniach.
5. Bank przeprowadza Chargeback zgodnie z regulacjami Visa/ Mastercard. Decyzja w sprawie zwrotu środków jest niezależna od Banku (podejmowana jest przez dostawcę odbiorcy).
6. Bank informuje o decyzji dotyczącej Chargeback w formie: pisemnej lub elektronicznej (za pomocą e-maila lub usługi powiadamiania SMS) w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania odpowiedzi od dostawcy odbiorcy).

Rozdział V
Utrata, zniszczenie, zablokowanie i zastrzeżenie karty
§ 18

1. Posiadacz/ użytkownik ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia w Banku:
   a) utraty karty, w tym jej zgubienia bądź kradzieży,
   b) przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia karty, w tym danych karty lub stwierdzenia nieuprawnionego dostępu do karty,
   c) stwierdzenia transakcji, której nie wykonał,
   d) zatrzymania karty w bankomacie/ wpłatomacie,
   e) zniszczenia lub uszkodzenia karty,
   f) zmiany imienia/ nazwiska umieszczonego na karcie.
2. Zdarzenia, o których mowa w ust. 1 można zgłosić:
   a) dzwoniąc na infolinię (tel. 1 9999 lub dla dzwoniących z zagranicy + 48 61 81 19999),
   b) w dowolnej placówce Banku,
   c) w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile,
   d) w lokalnym centrum Visa (dla karty Visa) – z wyjątkiem zgłoszeń określonych w ust. 1 lit d) - f).
3. Zgłoszenie, o którym mowa powyżej spowoduje zastrzeżenie karty. Zastrzeżenie karty uniemożliwia wykonanie transakcji przetwarzanych on-line. Posiadacz/ użytkownik nie ma prawa do używania karty po jej zastrzeżeniu i powinien ją zwrócić do dowolnej placówki Banku albo zniszczyć.
4. Utratę karty mogą zgłosić w placówce Banku osoby nie będące posiadaczem/ użytkownikiem. Zgłoszenie jest równoznaczne z zablokowaniem karty do momentu potwierdzenia jej utraty przez posiadacza/ użytkownika.
5. Karta odnaleziona i dostarczona do placówki Banku przez osoby trzecie zostanie zastrzeżona.
6. Bank poinformuje posiadacza/ użytkownika o tym, że osoba trzecia zgłosiła odnalezienie/ utratę karty, wskutek czego Bank ją zastrzegł/ zablokował.

§ 19

1. Bank ma prawo do zablokowania lub zastrzeżenia karty:
   a) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty w tym w przypadku podejrzenia lub wystąpienia oszustwa lub zagrożeń dla bezpieczeństwa (odpowiednie zastosowanie mają zapisy § 20 ust. 1, 2 lit. a) i 3),
   b) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji,
   c) w przypadku powstania niedozwolonego zadłużenia z przyczyn leżących po stronie posiadacza/ użytkownika,
   d) uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia karty.
2. Bank ma prawo do zastrzeżenia karty również w przypadku:
   a) zamknięcia konta/ konta głównego,
   b) wygaśnięcia umowy konta/ konta głównego,
   c) rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o kartę,
   d) odwołania przez posiadacza pełnomocnictwa dla użytkownika, a w przypadku karty użytkownika połączonej z kontem walutowym – odwołania pełnomocnictwa do konta głównego,
   e) utraty zdolności posiadacza lub użytkownika do czynności prawnych,
   f) ograniczenia zdolności pełnoletniego posiadacza do czynności prawnych,
   g) śmierci posiadacza/ użytkownika,
   h) ogłoszenia upadłości posiadacza,
   i) wymiany karty na nową,
   j) zgłoszenia przez przedstawiciela ustawowego sprzeciwu dotyczącego korzystania z karty przez małoletniego.
3. Na wniosek:
   a) posiadacza – Bank może zastrzec wszystkie karty wydane do danego konta,
   b) użytkownika – Bank zastrzega jego kartę.
4. Posiadacz/ użytkownik ma możliwość zablokowania i odblokowania swojej karty w sposób określony w § 8. W przypadku zablokowania karty przez posiadacza/ użytkownika, karta wznowiona również będzie zablokowana.
5. Bank powiadomi posiadacza o zastrzeżeniu/ zablokowaniu karty przez Bank pisemnie, telefonicznie albo usługą powiadamiania SMS, chyba że przekazanie takiej informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione z mocy prawa.

§ 20

1. W przypadku zastrzeżenia karty Bank w ciągu 14 dni wyda nową kartę bez konieczności zawierania nowej umowy z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Nowa karta nie zostanie wydana, a umowa o kartę wygaśnie, w przypadku gdy:
   a) adres do korespondencji posiadacza/ użytkownika jest nieaktualny,
   b) karta została zastrzeżona z powodów wymienionych w § 19 ust. 1 lit. b)-c) lub ust. 2 lit a)-h) i j).
3. Nowa karta posiada nowy numer i okres ważności. Informacja dotycząca PIN-u zostanie przekazania wraz z kartą.

Rozdział VI
Odpowiedzialność stron

§ 21

1. Posiadacz ponosi pełną odpowiedzialność za transakcje autoryzowane (w tym transakcje na odległość) wykonane przy użyciu wszystkich kart wydanych do jego konta. Jeśli posiadaczem konta jest osoba małoletnia odpowiedzialność tę ponosi jego przedstawiciel ustawowy.
2. Posiadacza obciążają transakcje wykonane przez osoby trzecie, którym on lub użytkownik udostępnił kartę lub dane karty, w celach innych niż autoryzowanie transakcji lub ujawnił PIN do karty.
3. Posiadacza obciążają wszystkie transakcje autoryzowane w okresie trwania umowy także wtedy, gdy:
   a) zostały rozliczone po zastrzeżeniu albo zablokowaniu karty oraz po wygaśnięciu bądź rozwiązaniu umowy, a w przypadku karty połączonej z kontem walutowym – po jej odłączeniu od konta walutowego,
   b) nie zostały rozliczone przez Bank z powodu zamknięcia konta, do którego wydano kartę/ karty.
4. Posiadacza obciążają nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo wskutek rażącego niedbalstwa, albo w wyniku umyślnego, albo będącego skutkiem rażącego niedbalstwa, naruszenia co najmniej jednego z obowiązków wynikających z § 9 ust. 2.

5. Posiadacza obciążają nieautoryzowane transakcje wykonane kartą do kwoty stanowiącej równowartość w złotych 50 EUR, obliczonych na podstawie średniego kursu ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania transakcji kartą, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
   a) posłużenia się kartą utraconą albo skradzioną posiadaczowi/ użytkownikowi,
   b) przywłaszczenia karty.
6. Posiadacza nie obciążają nieautoryzowane transakcje:
   a) wykonane:
   - po zablokowaniu/ zastrzeżeniu karty,
   - gdy Bank nie zapewnił możliwości zablokowania/ zastrzeżenia karty,
   b) gdy posiadacz/ użytkownik przed wykonaniem transakcji nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia karty,

   chyba że posiadacz/ użytkownik karty doprowadził do takiej transakcji umyślnie,
   c) gdy utrata karty przed wykonaniem transakcji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku.
7. W przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, z zastrzeżeniem § 22 ust. 1 lit a), Bank niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji, którą zostało obciążone konto posiadacza, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, zwraca posiadaczowi kwotę nieautoryzowanej transakcji, z wyjątkiem przypadku gdy Bank ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo i poinformuje o tym na piśmie odpowiedni organ krajowy. W przypadku, gdy posiadacz korzysta z konta, Bank przywraca obciążone konto do stanu jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana transakcja. Data waluty w odniesieniu do uznania konta posiadacza nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
8. Bank zastrzega sobie prawo do telefonicznego skontaktowania się z posiadaczem/ użytkownikiem w celu potwierdzenia autoryzacji wybranych transakcji wykonanych kartą.
9. W przypadku, gdy Bank nie wymaga silnego uwierzytelniania, posiadacz/ użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane transakcje, chyba że działał umyślnie.

§ 22

1. Gdy zlecenie płatnicze jest składane bezpośrednio przez posiadacza/ użytkownika (transakcje gotówkowe w sieci bankomatów/ wpłatomatów Banku), Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, chyba że Bank udowodni, że konto dostawcy odbiorcy zostało uznane nie później niż do końca następnego dnia roboczego po otrzymaniu zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem przypadków gdy:
   a) posiadacz/ użytkownik w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia konta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, nie powiadomi Banku o takich transakcjach; wówczas 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 § 27 ust. 1-3,
   b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa albo jest spowodowane siłą wyższą.
2. Jeśli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z ust. 1, niezwłocznie przywraca konto do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji. W odniesieniu do uznania konta posiadacza data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.
3. Gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem (transakcje gotówkowe w bankomatach/ wpłatomatach poza siecią Banku, transakcje bezgotówkowe oraz transakcje cash back), dostawca odbiorcy ponosi wobec odbiorcy odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego do Banku, chyba że:
   a) odbiorca w ciągu 13 miesięcy od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, nie powiadomi dostawcy odbiorcy o takich transakcjach; wówczas, roszczenie odbiorcy względem dostawcy odbiorcy z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji wygasa,
   b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa albo jest spowodowane siłą wyższą.
4. Jeżeli dostawca odbiorcy ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, niezwłocznie ponownie przekazuje zlecenie płatnicze do Banku. W przypadku przekazania zlecenia płatniczego z opóźnieniem, kwota zlecenia zostaje uznana na koncie odbiorcy z datą waluty nie późniejszą niż data waluty, z którą kwota zostałaby uznana gdyby transakcja została wykonana prawidłowo. Dostawca posiadacza przekazuje dostawcy odbiorcy informację o opóźnieniu w przekazaniu zlecenia płatniczego.
5. Jeżeli dostawca odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji, odpowiedzialność wobec posiadacza ponosi Bank. W takim przypadku ma zastosowanie ust. 2.
6. Obowiązek, o którym mowa w ust. 5, nie ma zastosowania do Banku, jeżeli Bank udowodni, że dostawca odbiorcy otrzymał kwotę danej transakcji, nawet jeżeli transakcja została wykonana z opóźnieniem. W takim przypadku dostawca odbiorcy uznaje kwotę na koncie odbiorcy z datą waluty nie późniejszą niż data waluty, z którą kwota zostałaby uznana, gdyby transakcja została wykonana prawidłowo.
7. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji:
   a) zainicjowanej przez posiadacza (transakcje gotówkowe w sieci bankomatów/ wpłatomatów Banku) – Bank bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z ust. 1, na wniosek posiadacza niezwłocznie podejmuje działania w celu prześledzenia transakcji i powiadamia płatnika o ich wyniku, przy czym czynności te są dla posiadacza bezpłatne;
   b) zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem (transakcje gotówkowe w bankomatach/ wpłatomatach poza siecią Banku, transakcje bezgotówkowe oraz transakcje cash back) – dostawca odbiorcy bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z ust. 3 niezwłoczne podejmuje na wniosek odbiorcy starania w celu prześledzenia transakcji i powiadamia odbiorcę o ich wyniku, przy czym czynności te są dla odbiorcy bezpłatne.
8. Odpowiedzialność Banku i dostawcy odbiorcy obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego, w tym opóźnionego wykonania transakcji.

Rozdział VII
Zakończenie umowy o kartę

§ 23

1. Prawo posiadacza/ użytkownika do używania karty wygasa, gdy:
   a) karta traci ważność,
   b) karta ulega uszkodzeniu lub zniszczeniu,
   c) karta zostaje wymieniona na nową,
   d) karta zostaje zastrzeżona lub zablokowana,
   e) konto/ konto główne zostaje zamknięte,
   f) posiadacz odstępuje od umowy,
   g) posiadacz odwołuje pełnomocnictwo dla użytkownika karty, a w przypadku karty użytkownika połączonej z kontem walutowym – posiadacz odwołuje pełnomocnictwo do konta głównego,
   h) posiadacz lub użytkownik traci zdolność do czynności prawnych,
   i) ograniczenia zdolności do czynności prawnych pełnoletniego posiadacza,
   j) posiadacz lub użytkownik zmarł,
   k) umowa wygasa lub zostaje rozwiązana,
   l) przedstawiciel ustawowy zgłosił sprzeciw dotyczący korzystania z karty przez małoletniego.
2. Umowa o kartę płatniczą wygasa lub zostaje rozwiązana, gdy:
   a) wygasa lub zostaje rozwiązana umowa konta/ konta głównego,
   b) upłynął okres wypowiedzenia umowy o kartę, złożonego przez posiadacza,
   c) posiadacz zrezygnuje z przedłużenia okresu obowiązywania umowy,
   d) Bank podejmie decyzję o nieprzedłużeniu umowy, w przypadku określonym w § 5 ust. 5,
   e) posiadacz/ użytkownik zgłosi sprzeciw wobec zmian umowy proponowanych przez Bank,
   f) posiadacz lub użytkownik zmarł,
   g) Bank zastrzega kartę wskutek utrzymywania się na koncie/ koncie głównym niedozwolonego zadłużenia,
   h) karta zastrzeżona nie zostaje wznowiona z przyczyn wskazanych w § 20 ust. 2,
   i) przesyłka pocztowa z kartą zostanie zwrócona do Banku, a posiadacz/ użytkownik nie zgłosi w ciągu 30 dni od odpowiednio: zawarcia umowy/wznowienia karty/wydania nowej karty w miejsce zastrzeżonej, że karty nie otrzymał;

j) przedstawiciel ustawowy zgłosił sprzeciw dotyczący korzystania z karty przez małoletniego.

§ 24
Odstąpienie od umowy, wypowiedzenie umowy

1. Posiadacz ma prawo do odstąpienia od umowy. W tym celu posiadacz doręcza Bankowi pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania pierwszej karty. Odstąpienie jest skuteczne, jeśli posiadacz/ użytkownik nie wykonał żadnej operacji przy użyciu karty. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik do umowy.
2. Bank zwraca posiadaczowi kwotę pobranych opłat i prowizji w ciągu 14 dni od dnia doręczenia oświadczenia o odstąpieniu.
3. Posiadacz lub użytkownik może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, pod warunkiem złożenia wypowiedzenia w placówce Banku (w tym na Infolinii) lub u doradcy online w sposób określony w *Regulaminie usług Santander online dla klientów indywidualnych*, z zastrzeżeniem ust. 4. Wypowiedzenie jest równoznaczne z zastrzeżeniem karty. Z chwilą rozwiązania/ wygaśnięcia umowy posiadacz/ użytkownik jest zobowiązany do zwrócenia karty do oddziału/ placówki partnerskiej lub jej zniszczenia, jeśli zwrot karty jest niemożliwy lub utrudniony.
4. W przypadku zmiany rodzaju konta, posiadacz może wypowiedzieć umowę z 14-dniowym okresem wypowiedzenia w oddziale, placówce partnerskiej, na infolinii lub w usłudze Santander internet. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem 14 dni od złożenia wypowiedzenia. Po upływie ww. okresu karta zostanie zastrzeżona przez Bank, a posiadacz/ użytkownik powinien zwrócić ją do oddziału/ placówki partnerskiej lub zniszczyć, jeśli zwrot karty jest niemożliwy lub utrudniony.
5. Posiadacz lub użytkownik może wypowiedzieć umowę z 14-dniowym okresem wypowiedzenia w usłudze Santander internet. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem 14 dni od złożenia wypowiedzenia. Po upływie ww. okresu karta zostanie zastrzeżona przez Bank, a posiadacz/ użytkownik powinien zwrócić ją do oddziału/ placówki partnerskiej lub zniszczyć, jeśli zwrot karty jest niemożliwy lub utrudniony.

Rozdział VIII
Reklamacje i postanowienia końcowe

§ 25
Reklamacje

1. Reklamacje można złożyć:
   a) ustnie – osobiście w placówce Banku lub telefonicznie,
   b) pisemnie – przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub placówki Banku lub osobiście w placówce Banku.
   c) w formie elektronicznej w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile.

   Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku www.santander.pl.
2. Reklamacje dotyczące transakcji nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych należy zgłosić niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Jeśli nie stanie się to w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia konta albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, to roszczenie posiadacza z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji wygasa.
3. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru klienta, zostanie udzielona listownie lub do skrzynki odbiorczej w rozumieniu *Regulaminu usług Santander online dla klientów indywidualnych*, lub usługą powiadamiania SMS, niezwłocznie – nie później niż:
   a) w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 Ustawy o usługach płatniczych (m.in. wykonywanie transakcji płatniczych, wydawanie instrumentów płatniczych), odpowiedź zostanie udzielona w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
   b) w pozostałych sprawach – w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
4. Reklamacje transakcji wykonanych przez osoby nieuprawnione wymagają złożenia oświadczenia dotyczącego okoliczności nieuprawnionego użycia karty.
5. Wskazane jest, aby posiadacz/ użytkownik złożył organom ścigania zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa i dołączył do reklamacji dokument potwierdzający zgłoszenie zdarzenia.
6. Na czas rozpatrywania reklamacji Bank może warunkowo uznać konto posiadacza kwotą reklamowanej transakcji. Negatywne rozpatrzenie reklamacji lub zwrot wykonany przez odbiorcę skutkują obciążeniem konta posiadacza kwotą wcześniejszego uznania.
7. Organem nadzoru właściwym dla Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
8. Posiadacz/ użytkownik może wnieść skargę na działanie Banku lub placówki partnerskiej do Komisji Nadzoru Finansowego. 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.
9. Posiadacz/ użytkownik może się zwrócić:
   a) o bezpłatną pomoc prawną – do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
   b) o pozasądowe rozwiązanie sporu wynikającego z umowy – do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: http://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy,
   c) o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego 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 – w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji posiadacza/ użytkownika. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: https://rf.gov.pl.

§ 26
Zwrot kwoty transakcji autoryzowanej

1. Posiadacz lub w jego imieniu użytkownik są uprawnieni do ubiegania się o zwrot od Banku kwoty autoryzowanej transakcji bezgotówkowej zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem w terminie ośmiu tygodni od daty obciążenia konta – jeżeli:
   a) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji

   i jednocześnie
   b) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej posiadacz/ użytkownik racjonalnie mógł się spodziewać, uwzględniając wartość i rodzaj wcześniejszych transakcji oraz istotne dla sprawy okoliczności.
2. Na wniosek Banku posiadacz/ użytkownik jest zobowiązany do przedstawienia faktycznych okoliczności potwierdzających spełnienie powyższych warunków. Posiadacz nie może się powoływać na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z umową.
3. W ciągu dziesięciu dni roboczych od daty otrzymania wniosku Bank zwróci na konto posiadacza pełną kwotę transakcji albo poda uzasadnienie odmowy zwrotu, wskazując organy, do których posiadacz ma prawo odwołać się w tej sprawie, jeśli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
4. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w ust. 1, gdy udzielił zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio Bankowi oraz informacja o przyszłej transakcji została dostarczona lub udostępniona posiadaczowi przez Bank lub odbiorcę w sposób uzgodniony w umowie na co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania transakcji.

§ 27
Przekazywanie informacji

1. Po obciążeniu lub uznaniu konta kwotą transakcji, Bank udostępnia bezpłatnie wymagane ustawą z dnia 19.08.2011 o usługach płatniczych informacje w historii obrotów konta – okresowo, raz w miesiącu za poprzedni miesiąc kalendarzowy:
   a) posiadaczowi korzystającemu z usługi Santander internet – w tej usłudze,
   b) posiadaczowi innemu niż wskazany w lit. a) powyżej albo na żądanie posiadacza – w oddziale lub placówce partnerskiej - w postaci papierowej.
2. Na wniosek posiadacza Bank sporządza zestawienia operacji, w cyklach miesięcznych i wysyła je na adres korespondencyjny

posiadacza. Za zestawienie operacji pobierana jest opłata zgodnie z taryfą.

3. W przypadku gdy posiadacz nie zawarł umowy, na podstawie której Bank świadczy usługę Santander internet oraz nie otrzymuje wyciągu z konta w trybie i terminie określonym w umowie o konto, Bank będzie dostarczać raz w miesiącu bezpłatne zestawienie operacji przesyłką pocztową na wskazany w Banku adres do korespondencji, pod warunkiem że w danym okresie były realizowane transakcje kartą.
4. Posiadacz/ użytkownik jest obowiązany niezwłocznie zgłosić Bankowi, że nie otrzymał informacji o transakcjach, o których mowa w ust. 1-3.
5. W okresie obowiązywania umowy Bank będzie udostępniał posiadaczowi w oddziałach, na jego wniosek, informacje dotyczące konta oraz transakcji.
6. Począwszy od 19 kwietnia 2021 roku Bank przesyła nieodpłatnie posiadaczowi/użytkownikowi, który udostępnił Bankowi adres poczty elektronicznej do kontaktu, w odniesieniu do wydanych mu kart, informację o marży określonej w ust. 16 Postanowień ogólnych taryfy, w formie wiadomości elektronicznej (e-mail). Informację o marży Bank przesyła bezzwłocznie po otrzymaniu zlecenia płatniczego przeprowadzanego w krajach EOG w walutach tych krajów, dotyczącego wypłaty gotówki z bankomatu lub płatności kartą w punkcie sprzedaży, gdy zlecenie jest denominowane w dowolnej walucie kraju EOG innej niż waluta rachunku.
7. Bank przesyła informację o marży, o której mowa w ust. 6, po pierwszej transakcji w danej walucie w danym miesiącu kalendarzowym. Posiadacz/użytkownik może zrezygnować z otrzymywania informacji. Posiadacz/użytkownik, który nie otrzymuje informacji o marży, ponieważ nie udostępnił Bankowi adresu poczty elektronicznej do kontaktu, może w każdej chwili włączyć usługę podając Bankowi ten adres. Szczegóły dotyczące możliwości rezygnacji i ponownego włączenia usługi znajdują się na stronie internetowej Banku: www.santander.pl.
8. Bank jest uprawniony do zmiany Regulaminu w następujących przypadkach:
   a) zmienią się przepisy prawa bądź ich interpretacje, regulujące działalność sektora bankowego lub finansowego,
   b) zmienią się rekomendacje lub dobre praktyki instytucji nadzorujących lub związanych z sektorem bankowym wpływające na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy,
   c) zmieni się sposób obsługi karty opisany w niniejszym Regulaminie (np. wskutek wprowadzenia przez Bank nowych usług/ funkcji albo wycofania lub zmiany cech dotychczasowych usług/ funkcji),
   d) wystąpi konieczność dostosowania Regulaminu do decyzji lub zaleceń organów ochrony konsumentów lub wydanych orzeczeń sądowych,
   e) wystąpi konieczność doprecyzowania postanowień niniejszego Regulaminu,
   f) zmieni się oferta produktowa kart,
   g) zmienią się warunki wydawania kart.
9. Bank zobowiązuje się do informowania o zmianach w treści Regulaminu oraz taryfy:
   a) posiadacza/ użytkownika, którego wiąże *Porozumienie dotyczące elektronicznej formy kontaktu pomiędzy Klientem a Bankiem (Elektroniczny kanał kontaktu)* – przez skrzynkę pocztową w rozumieniu *Regulaminu Elektronicznego kanału kontaktu*,
   b) posiadacza/ użytkownika innego niż wskazany w lit. a) – przesyłką pocztową na wskazany Bankowi adres do korespondencji.
10. Bank informuje o proponowanych zmianach postanowień umownych nie później niż 2 miesiące przed datą ich wejścia w życie. Jeśli posiadacz nie zgłosi wobec tych zmian sprzeciwu, to Bank traktuje to jako wyrażenie zgody na te zmiany.
11. Posiadacz ma prawo przed datą wejścia w życie proponowanych zmian:
   a) wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania o zmianie o której mowa w ust. 8, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane,
   b) zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia, co skutkuje wygaśnięciem umowy z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian bez ponoszenia opłat.
12. Bank może przypomnieć o wyżej wymienionych zmianach usługą powiadamiania SMS wysłanym pod numer telefonu podany przez posiadacza/ użytkownika.
13. Posiadacz/ użytkownik nie będzie informowany o takich zmianach niniejszego Regulaminu, które będą polegać wyłącznie na wprowadzeniu nowych rodzajów kart lub zmian rodzajów kart, co do których posiadacza nie wiąże z Bankiem umowa.
14. Za czynności związane z wydaniem i obsługą kart oraz za świadczenie innych usług, o których mowa w niniejszym Regulaminie, Bank pobiera opłaty i prowizje zgodnie z taryfą.
15. Sposób wzajemnego porozumiewania się posiadacza/ użytkownika i banku (w tym wymogów technicznych dotyczących sprzętu i oprogramowania) określony jest w *Regulaminie kont dla klientów indywidualnych*.

§ 28

1. Posiadacz ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień umowy (w tym Regulaminu oraz taryfy) w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Aktualna treść Regulaminu oraz taryfy dostępna jest na stronie www.santander.pl.
2. Posiadacz/ użytkownik ma obowiązek powiadomienia Banku o zmianach danych osobowych oraz aktualizacji innych danych kontaktowych podanych w Banku.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie zapisy: *Regulaminu kont dla klientów indywidualnych* oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Szczegółowe informacje o zakresie usług dodatkowych dotyczących używania karty dostępne są na stronie www.santander.pl.
5. Do komunikacji posiadacza/ użytkownika z Bankiem służy adres poczty elektronicznej: kontakt@santander.pl. Lista miejsc, w których Bank wykonuje działalność, jest dostępna na stronie internetowej Banku, pod adresem: www.santander.pl.

Rozdział IX
Postanowienia szczegółowe dla kart: MasterCard Smartcard, karty bankomatowej, karty bankomatowej Visa, karty mobilnej

§ 29

Zasady używania karty MasterCard Smartcard (karta wycofana z oferty)

1. MasterCard Smartcard łączy funkcję legitymacji wydawanej przez uczelnie wyższe i karty płatniczej wydawanej przez Bank. Po podpisaniu umowy o MasterCard Smartcard legitymacja staje się jednocześnie kartą do konta.
2. Karta MasterCard Smartcard była wydawana osobom pełnoletnim w postaci elektronicznej legitymacji studenta („ELS") bądź elektronicznej legitymacji doktoranta („ELD") w rozumieniu rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z 14 września 2011 r. w sprawie dokumentacji przebiegu studiów.
3. MasterCard Smartcard ELS oraz ELD nie są wyposażone w pasek magnetyczny, co oznacza, że nie pozwalają na wykonanie transakcji w bankomatach i wpłatomatach oraz terminalach nieobsługujących EMV.
4. Za pomocą MasterCard Smartcard można wykonać transakcje wyłącznie na terenie Polski, w punktach obsługujących EMV.
5. Dla karty MasterCard Smartcard nie ma możliwości:
   a) wydania karty dla użytkownika,
   b) wznowienia karty,
   c) wydania nowej karty w miejsce utraconej/ zastrzeżonej,
   d) obsługi karty w placówkach partnerskich.
6. Umowa o MasterCard Smartcard jest zawierana na okres ważności karty, który jest wskazany na dokumencie, do którego jest dołączona karta. Zastrzeżenie karty MasterCard Smartcard nie powoduje utraty ważności ELS i ELD.
7. W przypadku konieczności zwrócenia MasterCard Smartcard uczelni, która ją wydała (np. z powodu wykreślenia z listy studentów lub wygaśnięcia stosunku pracy), posiadacz jest zobowiązany do zastrzeżenia karty przed jej oddaniem.
8. Karta MasterCard Smartcard może być zablokowana na podstawie zgłoszenia otrzymanego z uczelni wyższej wydającej kartę o zagubieniu lub kradzieży elektronicznej legitymacji.
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie mają zastosowanie ogólne zapisy niniejszego Regulaminu.

§ 30

Zasady wydawania i używania karty bankomatowej, karty bankomatowej Visa

1. Karta bankomatowa i karta bankomatowa Visa są kartami płatniczymi w rozumieniu ustawy z dnia 19.08.2011 r. o usługach płatniczych, wydanymi do konta, umożliwiającymi:
   a) wypłatę gotówki oraz realizację przekazów Western Union w sieci bankomatów Banku,
   b) wpłatę gotówki w sieci wpłatomatów Banku,
   c) sprawdzanie dostępności środków w sieci bankomatów Banku,
   d) zmianę PIN-u w sieci bankomatów Banku,
   e) doładowanie telefonu w sieci bankomatów Banku.
2. Kartą bankomatową i kartą bankomatową Visa nie ma możliwości wykonania transakcji bezgotówkowych innych, niż

spłata zadłużenia na rachunku karty kredytowej wydanej przez Bank w sieci bankomatów Banku.

3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie mają zastosowanie ogólne zapisy niniejszego Regulaminu.

§ 31

Zasady używania instrumentów płatniczych na urządzeniach mobilnych: MasterCard Mobile debetowa i Visa-Mobile debetowa (zwanych dalej kartami mobilnymi) (karty wycofane z oferty

1. Karta mobilna to karta płatnicza w formie aplikacji instalowanej na zaufanym urządzeniu mobilnym, wskazanym na liście urządzeń mobilnych w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile. Karta mobilna umożliwia posiadaczowi wykonanie zbliżeniowych transakcji gotówkowych i bezgotówkowych.
2. Obsługa karty mobilnej jest możliwa tylko wtedy, gdy urządzenie mobilne, na którym ma działać karta, jest wyposażone w system operacyjny Android w wersji co najmniej 4.4 oraz antenę zbliżeniową NFC (umożliwiającą bezstykową transmisję danych na bliską odległość).
3. Karta mobilna nie podlega wznowieniu, nie wydaje się też nowej karty w miejsce zastrzeżonej.
4. Posiadacz karty mobilnej, poza obowiązkami wskazanymi w § 9 ust. 2-4, jest również zobowiązany do właściwego zabezpieczenia zaufanego urządzenia mobilnego, w którym została zainstalowana karta mobilna, przed zagubieniem, kradzieżą czy zniszczeniem oraz nieudostępniania go osobom trzecim.
5. Wyrażenie zgody na wykonanie transakcji (autoryzacja) wymaga silnego uwierzytelnienia, które polega na: zbliżeniu zaufanego urządzenia mobilnego z zainstalowaną kartą mobilną do czytnika zbliżeniowego w Terminalu POS, w bankomacie lub wpłatomacie, zaakceptowaniu kwoty transakcji oraz wprowadzeniu numeru PIN.

   W przypadku autoryzacji wymagającej użycia numeru PIN konieczne jest uprzednie zdefiniowanie PIN-u w usłudze Santander internet lub aplikacji Santander mobile.

5A. Bank może nie stosować silnego uwierzytelniania w przypadku:

   a) gdy kwota pojedynczej transakcji zbliżeniowej nie przekracza równowartości 50 EUR oraz łączna kwota poprzednich transakcji zbliżeniowych od dnia ostatniego zastosowania silnego uwierzytelnienia nie przekracza równowartości 150 EUR - autoryzacja transakcji dokonywana jest przez zbliżenie Zaufanego urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą do czytnika zbliżeniowego, po wyświetleniu kwoty transakcji,
   b) transakcji typu CAT - autoryzacja transakcji dokonywana jest przez zbliżenie Zaufanego urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą do czytnika zbliżeniowego, po wyświetleniu kwoty transakcji.

6. Transakcję kartą mobilną można wykonać tylko wtedy, gdy zaufane urządzenie mobilne oraz antena NFC są włączone.
7. Jeśli posiadacz ma na jednym zaufanym urządzeniu mobilnym zainstalowanych kilka kart mobilnych, to przed wykonaniem transakcji powinien w aplikacji Santander mobile wybrać kartę mobilną, którą zamierza wykonać transakcję. Jeśli tego nie zrobi, zostanie użyta karta mobilna ustawiona jako domyślna.
8. Podczas wykonania transakcji, Bank ze względów bezpieczeństwa może wymagać zalogowania do aplikacji Santander mobile.
9. Posiadacz ma obowiązek niezwłocznie zgłosić w Banku fakt utraty zaufanego urządzenia mobilnego lub jego przywłaszczenia albo użycia w nieuprawniony sposób przez osoby trzecie. W takim przypadku urządzenie zostanie zablokowane przez Bank.
10. Zablokowanie lub usunięcie zaufanego urządzenia mobilnego z listy urządzeń mobilnych w usłudze Santander internet lub odinstalowanie aplikacji Santander mobile, nie jest równoznaczne z zastrzeżeniem karty mobilnej.
11. Bank usunie z zaufanego urządzenia mobilnego zastrzeżoną kartę mobilną.
12. Prawo do używania karty mobilnej wygasa w przypadkach określonych w § 23 ust. 1 oraz w przypadku: zablokowania zaufanego urządzenia mobilnego, rozwiązania bądź wygaśnięcia umowy, na podstawie której Bank świadczy usługę Santander internet.
13. Posiadacza obciążają nieautoryzowane transakcje wykonane za pomocą karty mobilnej do kwoty stanowiącej równowartość 50 EUR, obliczonej przy zastosowaniu średniego kursu ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu obciążenia konta, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
   a) posłużenia się kartą mobilną zainstalowaną w utraconym albo skradzionym posiadaczowi zaufanym urządzeniu mobilnym,
   b) przywłaszczenia zaufanego urządzenia mobilnego z zainstalowaną kartą mobilną lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez posiadacza obowiązków określonych w § 9 ust. 2 lit. a–c, e i g, oraz § 31 ust. 8.
14. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie mają zastosowanie postanowienia ogólne niniejszego Regulaminu.

§ 32

Zasady wydawania i używania karty Podstawowej

1. Za pomocą karty Podstawowej można wykonać transakcję wyłącznie na terenie Państw Członkowskich EOG.
2. Karta Podstawowa jest wydawana wyłącznie dla posiadacza.
3. Zainicjowanie wypłaty gotówki w terminalu płatniczym, jest równoznaczne z wyrażeniem woli przez posiadacza na świadczenie przez bank usługi umożliwiającej takie wypłaty.
4. W przypadku zmiany rodzaju konta, do którego jest wydana karta Podstawowa, umowa o kartę ulega rozwiązaniu z upływem 14 dni. Z zastrzeżeniem ust. 5, po upływie w/w okresu karta zostanie zastrzeżona przez Bank, a posiadacz powinien zwrócić ją do oddziału/ placówki partnerskiej lub zniszczyć, jeśli zwrot karty jest niemożliwy lub utrudniony.
5. W przypadku odstąpienia posiadacza od dyspozycji zmiany rodzaju konta, o której mowa w ust. 4 umowa o kartę nie ulega rozwiązaniu, a karta Podstawowa nie zostanie zastrzeżona.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym paragrafie mają zastosowanie ogólne zapisy niniejszego Regulaminu.

Załącznik nr 1 do Regulaminu debetowych kart płatniczych dla klientów indywidualnych: limity dla transakcji przetwarzanych on-line

Rodzaj karty	dzienny limit wypłat gotówki			dzienny limit transakcji bezgotówkowych (z wyłączeniem transakcji na odległość)			dzienny limit transakcji na odległość (w tym transakcji internetowych)		
	wartość maksymalna	wartość standardowa	ilościowy	wartość maksymalna	wartość standardowa[1]	ilościowy	wartość maksymalna	wartość standardowa[2]	ilościowy
1. Dla wszystkich kart z zastrzeżeniem pkt. 2- 6 poniżej	15 000 zł	2 000 zł/ 5 000 zł[3]	10	50 000 zł	50 000 zł	15	30 000 zł	5 000 zł	15
2. Visa Select (do 30.06.2019 r. Visa VIP), Visa Prestiż	30 000 zł	5 000 zł[4]/10 000 zł		50 000 zł	50 000 zł		30 000 zł	5 000 zł	
3. Visa Private Banking (do 14.12.2019 r. Visa Elite)	30 000 zł	5 000 zł[5]/10 000 zł		50 000 zł	50 000 zł		50 000 zł	10 000 zł	
4. MasterCard walutowa w EUR, MasterCard walutowa w USD, MasterCard walutowa w GBP	5 000 EUR 6 700 USD 4 000 GBP	2 000 EUR 2 000 USD 2 000 GBP		12 500 EUR 17 000 USD 10 000 GBP	12 500 EUR 17 000 USD 10 000 GBP		7 500 EUR 7 500 USD 7 500 GBP	1 500 EUR 1 500 USD 1 500 GBP	
5. Karta bankomatowa Karta bankomatowa VISA	15 000 zł	2 000 zł	10	-	-	-	-	-	-
6. Karta Mobilna	10 000 zł	500 zł	10	10 000 zł	500 zł	15	-	-	-

[1] W przypadku standardowego dziennego limitu kwotowego transakcji bezgotówkowych (z wyłączeniem transakcji na odległość) oraz dziennego limitu kwotowego transakcji na odległość (w tym transakcji internetowych) limity sumują się
[2] Jak w przypisie nr 1 powyżej.
[3] W przypadku karty MasterCard Supri i Visa Classic.
[4] W przypadku wnioskowania o kartę przez usługę Santander internet.
[5] W przypadku wnioskowania o kartę przez usługę Santander internet.