

REGULAMIN wydawania i używania debetowych kart płatniczych Euro Banku S.A.

I. Postanowienia ogólne §1

1. Niniejszy Regulamin określa zasady wydawania i używania debetowych kart płatniczych, wydawanych przez Euro Bank S.A. dla osób fizycznych.
2. Karty określone w niniejszym Regulaminie nie mogą służyć do regulowania płatności związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej.
3. Karty określone w niniejszym Regulaminie są własnością Euro Banku S.A. z siedzibą we Wrocławiu.
4. Przy użyciu Kart typu Visa Electron można dokonywać na całym świecie transakcji:
 - a) bezgotówkowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w Terminal POS oznaczonych symbolem „Visa Electron”,
 - b) gotówkowych w Bankomatach, oddziałach banków i innych instytucji, oznaczonych symbolem „Visa Electron” oraz we Wpłatomatach Banku,
 - c) innych operacji dostępnych we Wpłatomatach lub Bankomatach.
5. Przy użyciu Kart typu MasterCard Debit można dokonywać na całym świecie transakcji:
 - a) bezgotówkowych w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w Terminal POS, oznaczonych symbolem „MasterCard”,
 - b) typu cashback w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w Terminal POS, oznaczonych znakiem akceptacji „Płać kartą i wypłać”,
 - c) bezgotówkowych na odległość, bez fizycznego przedstawienia Karty: telefonicznie, drogą pocztową lub przez Internet, w miejscach akceptujących płatność kartami „MasterCard”,
 - d) zbliżeniowych, w urządzeniach oznaczonych znakiem akceptacji transakcji zbliżeniowych MasterCard PayPass,
 - e) gotówkowych w Bankomatach, oddziałach banków i innych instytucji, oznaczonych symbolem „MasterCard” oraz we Wpłatomatach Banku,
 - f) innych operacji dostępnych we Wpłatomatach lub Bankomatach.
6. Przy użyciu Kart typu MasterCard Debit NFC można dokonywać na całym świecie transakcji:
 - a) zbliżeniowych, w urządzeniach oznaczonych znakiem akceptacji transakcji zbliżeniowych MasterCard PayPass,
 - b) bezgotówkowych na odległość, bez fizycznego przedstawienia Karty: telefonicznie, drogą pocztową lub przez Internet, w miejscach oznaczonych symbolem MasterCard.

§2

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

Abonent – osoba, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych powiązanych z Kartą SIM NFC,

Aplikacja mobilna – aplikacja udostępniana przez Bank, instalowana na urządzeniu mobilnym Klienta, umożliwiająca świadczenie usług bankowych za pośrednictwem Internetu,

Aplikacja operatora – aplikacją udostępnianą przez operatora sieci komórkowej, instalowana przez Użytkownika w Telefonie NFC; umożliwiająca instalację Karty mobilnej na Karcie SIM NFC,

Autoryzacja transakcji – udzielenie przez Użytkownika zgody na wykonanie Transakcji płatniczej w sposób przewidziany w Regulaminie,

Bank – Euro Bank S.A. z siedzibą we Wrocławiu, adres poczty elektronicznej: info@eurobank.pl, adres strony internetowej: www.eurobank.pl,

Bankomat – urządzenie umożliwiające m.in. dokonywanie wypłat gotówki przy użyciu Karty oraz numeru PIN,

COK – Centrum Obsługi Klienta; jednostka organizacyjna Banku prowadząca telefoniczną obsługę Klienta, za pośrednictwem której Użytkownicy mogą składać dyspozycje oraz uzyskiwać informacje o Kartach, w tym mogą aktywować i zastrzegać Karty,

Czytnik zbliżeniowy – urządzenie elektroniczne zintegrowane z Terminalem POS, umożliwiające realizację Transakcji zbliżeniowych,

Dostępne środki – Saldo Rachunku powiększone o niewykorzystany limit kredytowy i pomniejszone o kwoty blokad wynikających z transakcji zrealizowanych przy użyciu Kart (na podstawie informacji przekazanej w Zapytaniu autoryzacyjnym), zaległych opłat, odsetek i prowizji oraz innych blokad (np. założonych na Rachunku na wniosek Posiadacza),

Duplikat karty – Karta spersonalizowana wydana przez Bank w miejsce dotychczas używanej Karty; Duplikat karty ma taki sam numer i datę ważności jak dotychczas używana Karta,

Dzień roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku włącznie, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy,

eurobank online – serwis udostępniany przez Bank, umożliwiający świadczenie usług bankowych za pośrednictwem Internetu,

Inicjująca wiadomość SMS – wiadomość SMS przesyłana do Użytkownika Karty mobilnej po złożeniu wniosku o Kartę mobilną, zawierająca link kierujący Użytkownika do zabezpieczonej strony internetowej, na której należy wprowadzić Kod weryfikacyjny,

Inne operacje – operacje udostępnione przez Bank, które można dokonać we Wpłatomatach lub Bankomatach, np. sprawdzenie Dostępnych środków,

Kanał(y) dostępu – sposób komunikacji i obsługi Użytkownika inny niż bezpośrednio w Placówce, w tym za pośrednictwem telefonu (COK) lub Internetu (eurobank online, Aplikacja mobilna); składanie przez Posiadacza wniosku (dyspozycji) za pośrednictwem Kanałów dostępu jest możliwe, o ile taki sposób komunikacji jest udostępniony Użytkownikowi dla danego rodzaju dyspozycji,

Karta Wzoru Podpisu – dokument bankowy, na którym Posiadacz oraz Użytkownik składa wzór podpisu, jest wykorzystywana do identyfikacji Posiadacza i Użytkownika podczas dokonywania transakcji Kartą oraz przy wszelkich pisemnych dyspozycjach i oświadczeniach dotyczących czynności bankowych, jak również do identyfikacji podpisu na korespondencji przesyłanej do Banku,

Karty – debetowe karty płatnicze wydawane przez Bank, określone w niniejszym Regulaminie,

Karta dodatkowa – Karta wydana Pełnomocnikowi do Rachunku na wniosek Posiadacza,

Karta mobilna – karta płatnicza wydawana w postaci aplikacji płatniczej instalowanej zdalnie na Karcie SIM NFC umieszczonej w Telefonie NFC,

Karta SIM NFC – udostępniana przez Operatora karta mikroprocesorowa, z którą powiązany jest numer telefonu Abonenta, umożliwiająca korzystanie z usług telekomunikacyjnych oraz obsługująca Technologię NFC,

Karty spersonalizowane – karty płatnicze wydawane przez Bank z nadrukowanym na awersie imieniem i nazwiskiem Użytkownika,

Karty niespersonalizowane – karty płatnicze wydawane przez Bank bez nadrukowanego na awersie imienia i nazwiska Użytkownika,

Karta z paskiem magnetycznym – Karta spersonalizowana lub niespersonalizowana, w której nośnikiem informacji jest wyłącznie pasek magnetyczny,

Karta z mikroprocesorem – Karta spersonalizowana lub niespersonalizowana, w której nośnikiem informacji jest pasek magnetyczny i dodatkowo mikroprocesor (chip),

Karta wznowiona – Karta wydawana przez Bank Użytkownikowi przed upływem ważności aktualnie używanej Karty,

Karta zbliżeniowa – Karta z mikroprocesorem z wbudowaną dodatkowo anteną, umożliwiającą dokonywanie Transakcji zbliżeniowych oraz z potwierdzającym to znakiem akceptacji Organizacji Płatniczej umieszczonym na karcie,

Kod CVV2/CVC2 – trzycyfrowy kod umieszczony na rewersie Karty z paskiem magnetycznym i Karty z mikroprocesorem lub w PIN-Mailerze Karty mobilnej, używany do Autoryzacji transakcji podczas dokonywania Transakcji na odległość,

Kod do PIN przez SMS – sześciocyfrowy kod umożliwiający skorzystanie z usługi PIN przez SMS, ważny przez 3 miesiące od zamówienia Karty spersonalizowanej,

Kod weryfikacyjny – sześciocyfrowy kod służący do autoryzacji i inicjacji procesu instalacji Karty mobilnej na Karcie SIM NFC,

Limit transakcji bezgotówkowych – maksymalna dobową kwota Transakcji bezgotówkowych i Transakcji typu cashback, określona indywidualnie dla każdej Karty przez Posiadacza, do wysokości Maksymalnego dobowego limitu transakcji ustanowionego przez Bank,

Limit transakcji gotówkowych – maksymalna dobową kwota wypłat gotówki, określona indywidualnie dla każdej Karty przez Posiadacza (transakcje wpłaty gotówki we Wpłatomatach nie podlegają limitom), do wysokości Maksymalnego dobowego limitu transakcji ustanowionego przez Bank,

Maksymalne dobowe limity transakcji – maksymalne kwotowe dobowe limity transakcji bezgotówkowych i gotówkowych, do wysokości których Posiadacz może zdefiniować Limit transakcji bezgotówkowych i Limit transakcji gotówkowych,

Odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych stanowiących przedmiot Transakcji płatniczej,

Operator – operator telefonii komórkowej, we współpracy z którym Bank wydaje Karty mobilne,

Organizacja płatnicza – międzynarodowa organizacja płatnicza Visa Europe lub MasterCard, we współpracy z którą Bank wydaje Karty i dokonuje rozliczenia transakcji zrealizowanych przy pomocy tych Kart,

Pełnomocnik – osoba upoważniona przez Posiadacza do dokonywania określonych w Regulaminie Konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A. oraz niniejszym Regulaminie operacji związanych z Kontem oraz Kartą,

PIN – przypisany do Karty poufny, czterocyfrowy numer, znany wyłącznie Użytkownikowi, służący do Autoryzacji transakcji,

PIN-Mailer – przesyłka zawierająca przypisany do Karty numer PIN, a w przypadku Karty mobilnej dodatkowo Kod CVV2/CVC2,

PIN przez SMS – usługa polegająca na dostarczeniu numeru PIN dla Karty spersonalizowanej za pośrednictwem wiadomości SMS, która jest wysyłana na podany przez Użytkownika numer telefonu,

Placówka – jednostka organizacyjna Banku prowadząca obsługę Klientów lub jednostka organizacyjna podmiotu, który zawarł z Bankiem umowę o współpracy w zakresie sprzedaży produktów Banku,

Posiadacz – osoba fizyczna, z którą Bank zawarł „Umowę o prowadzenie Konta dla osób fizycznych”,

Potwierdzenie – dokument potwierdzający dokonanie Transakcji gotówkowej lub bezgotówkowej przy użyciu Karty,

Rachunek – rachunek bieżący lub rachunek oszczędnościowy prowadzony w oparciu o Umowę o prowadzenie Konta dla osób fizycznych oraz Regulamin Konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A.,

Regulamin – niniejszy Regulamin wydawania i używania debetowych kart płatniczych Euro Banku S.A.,

Saldo – stan środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku, **Tabela opłat i prowizji** – wykaz opłat i prowizji, pobieranych przez Bank za czynności związane z obsługą Konta i Kart płatniczych,

Technologia NFC – technologia umożliwiająca bezstykową i bezprzewodową transmisję danych na bliską odległość (liczoną w centymetrach); skrót od angielskiego określenia Near Field Communication (komunikacja krótkiego zasięgu),

Telefon NFC – telefon komórkowy wyposażony w moduł do obsługi Technologii NFC, certyfikowany przez Operatora, z umieszczoną w nim Kartą SIM NFC,

Terminal POS – elektroniczne urządzenie służące do przeprowadzania transakcji bezgotówkowych lub gotówkowych oraz drukowania ich Potwierdzeń,

Transakcja bezgotówkowa – dokonanie przy użyciu Karty płatności za towary lub usługi,

Transakcja gotówkowa – dokonanie przy użyciu Karty wypłaty lub wpłaty gotówki,

Transakcja na odległość – rodzaj Transakcji bezgotówkowej realizowanej przy użyciu danych Karty ale bez jej fizycznego przedstawienia: telefonicznie, drogą pocztową lub przez Internet,

Transakcja płatnicza – Transakcja gotówkowa, Transakcja typu cashback, Transakcja bezgotówkowa w tym również Transakcja zbliżeniowa i na odległość,

Transakcja typu cashback – dokonanie przy użyciu Karty wypłaty gotówki przy jednoczesnym dokonaniu tą Kartą płatności za towary i usługi,

Transakcja zbliżeniowa – transakcja realizowana z wykorzystaniem Technologii NFC poprzez zbliżenie Karty zbliżeniowej lub Telefonu NFC z Kartą mobilną do Czytnika zbliżeniowego,

Umowa – umowa o debetową kartę płatniczą zawarta pomiędzy Posiadaczem a Bankiem, określająca prawa i obowiązki stron, której integralną częścią jest niniejszy Regulamin oraz Tabela opłat i prowizji,

Usługa DCC - usługa udostępniania przez sieci akceptantów transakcji dokonywanych w punktach handlowo-usługowych oraz sieci bankomatów, polegająca na wyborze waluty w jakiej ma zostać dokonana transakcja Kartą; w przeliczeniu kwoty transakcji nie są stosowane kursy walutowe ani prowizje Banku,

Użytkownik – Posiadacz lub Pełnomocnik, któremu została wydana Karta,

Wpłatomat – urządzenie samoobsługowe umożliwiające Użytkownikowi przeprowadzanie przy użyciu Karty operacji dotyczących Konta (np. wpłaty gotówki na Rachunek, zakładanie lokat lub dokonywanie Innych operacji udostępnionych przez Bank we Wpłatomatach),

Zablokowanie Karty – czasowe wstrzymanie możliwości dokonywania transakcji przy użyciu Karty,

Zapytanie autoryzacyjne – operacja, która ma na celu sprawdzenie możliwości realizacji transakcji przy użyciu Karty poprzez weryfikację danych Karty (tj. data ważności, aktywność Karty), Dostępnych środków, Limitu transakcji bezgotówkowych oraz Limitu transakcji gotówkowych,

Zastrzeżenie Karty – czynność polegająca na nieodwołalnym wstrzymaniu możliwości dokonywania transakcji przy użyciu Karty,

Zlecenie płatnicze – dyspozycja Użytkownika wykonania Transakcji płatniczej.

§3

1. Użytkownikiem może zostać Posiadacz lub Pełnomocnik.
2. Do jednego Rachunku dla Użytkownika może zostać wydana:
 - a) jedna Karta Visa Electron spersonalizowana lub niespersonalizowana oraz
 - b) jedna Karta MasterCard Debit spersonalizowana lub niespersonalizowana oraz
 - c) jedna Karta mobilna MasterCard Debit NFC

z zastrzeżeniem §5 ust. 12 i 14.

3. W przypadku Rachunku prowadzonego dla dwóch współposiadaczy, każdy ze współposiadaczy występuje o Kartę w swoim imieniu.
4. Informację dotyczące typów Kart w ofercie Banku, w tym informacje, które z nich są wydawane w formie Kart zbliżeniowych lub Kart mobilnych można uzyskać w Placówkach, telefonicznie w COK oraz na stronie internetowej Banku.

II. Wydanie Karty

§4

1. Karta wydawana jest Posiadaczowi do Rachunku na podstawie wniosku złożonego w Placówce lub za pośrednictwem Kanałów dostępu.
2. Karta wydawana jest Użytkownikowi, niebędącemu Posiadaczem, na podstawie wniosku złożonego w Placówce przez Posiadacza.
3. Małoletni Posiadacz, który ukończył 13 rok życia, jest upoważniony do samodzielnego zawarcia Umowy, pod warunkiem, że jego Przedstawiciel ustawowy wyrazi pisemną zgodę na zawarcie Umowy. W przeciwnym wypadku Umowa zawarta przez małoletniego jest nieważna.
4. W przypadku wniosku o Kartę złożonego za pośrednictwem Kanałów dostępu termin ważności oferty wynosi 7 dni kalendarzowych, licząc od dnia następującego po dniu złożenia wniosku.
5. Użytkownik Karty dodatkowej może wydawać dyspozycje związane z korzystaniem z Karty, za wyjątkiem ustanawiania Limitów transakcji gotówkowych i bezgotówkowych oraz uzyskiwać informacje jedynie dotyczące wydanej mu Karty.

§5

1. Karta niespersonalizowana i PIN-Mailer wydawane są Użytkownikowi w Placówce lub, w przypadku złożenia wniosku o kartę poza Placówką, przesyłane są odrębnymi przesyłkami na podany przez Użytkownika adres korespondencyjny, zlokalizowany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Karta spersonalizowana wysyłana jest pocztą na podany przez Użytkownika adres korespondencyjny zlokalizowany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. PIN dla Karty spersonalizowanej dostarczany jest Użytkownikowi:
 - a) w formie PIN-Mailera wysyłanego w osobnej przesyłce pocztowej na ww. adres korespondencyjny lub
 - b) za pośrednictwem wiadomości SMS (usługa PIN przez SMS) wysyłanej na wskazany przez Użytkownika numer telefonu komórkowego. Dostarczenie numeru PIN następuje po wcześniejszym podaniu przez Użytkownika prawidłowego Kodu do PIN przez SMS w treści wiadomości SMS wysłanej na wskazany przez Bank numer telefonu.
3. Karta mobilna, instalowana jest zdalnie, za pośrednictwem Operatora, na Karcie SIM NFC w Telefonie NFC, po prawidłowym podaniu przez Użytkownika Kodu weryfikacyjnego. PIN-Mailer dla Karty mobilnej wydawany jest Użytkownikowi w Placówce.
4. Wydanie i instalacja Karty mobilnej są możliwe jeżeli Użytkownik posiada:
 - a) aktywną Kartę SIM NFC,
 - b) Telefon NFC z zainstalowaną i aktywną Aplikacją operatora,
 - c) aktywną usługę transmisji danych udostępnioną przez operatora sieci komórkowej,oraz może być uzależnione od aktywności innych usług określonych w umowie zawartej pomiędzy Abonentem a Operatorem.

5. Bank udostępnia informację o Operatorach, modelach Telefonów NFC umożliwiającą instalację Karty mobilnej oraz o sposobie instalacji Karty mobilnej w Placówkach, na stronie internetowej Banku oraz poprzez Kanały dostępu.
6. Użytkownik Karty innej niż Karta mobilna zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank, jeśli:
 - a) stwierdzi uszkodzenie otrzymanego PIN-Mailera,
 - b) w PIN-Mailerze nie będzie numeru PIN lub będzie on niepełny albo niemożliwy do odczytania,
 - c) nie otrzyma Karty spersonalizowanej lub PIN-Mailera w terminie 14 dni od dnia zamówienia Karty,
 - d) nie otrzyma wiadomości SMS z numerem PIN dla Karty spersonalizowanej (usługa PIN przez SMS) pomimo podania prawidłowego Kodu do PIN przez SMS.
7. Użytkownik Karty mobilnej zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank, jeśli:
 - a) stwierdzi uszkodzenie otrzymanego PIN-Mailera,
 - b) w PIN-Mailerze nie będzie numeru PIN lub będzie on niepełny albo niemożliwy do odczytania,
 - c) w PIN-Mailerze nie będzie Kodu CVV2/CVC2 lub będzie on niepełny albo niemożliwy do odczytania,
 - d) nie otrzyma Inicjującej wiadomości SMS w terminie 2 godzin od złożenia w Banku wniosku o wydanie Karty mobilnej,
 - e) instalacja Karty mobilnej nie zakończy się w ciągu 2 godzin od podania Kodu weryfikacyjnego.
8. W przypadku Kart niespersonalizowanych i Kart spersonalizowanych, jeżeli wystąpi sytuacja określona w ust. 6, Bank wydaje Użytkownikowi nową Kartę i nowy numer PIN na własny koszt.
9. W przypadku Kart mobilnych, jeżeli wystąpi sytuacja określona w ust. 7 lit. a)-c), Bank wydaje Użytkownikowi nową Kartę i PIN-Mailer na własny koszt. Jeżeli natomiast wystąpi sytuacja określona w ust. 7 lit. d) i e), Bank ponawia wydanie Karty na własny koszt.
10. Niezwłocznie po otrzymaniu Karty niespersonalizowanej lub Karty spersonalizowanej Użytkownik zobowiązany jest do podpisania Karty na pasku do podpisu znajdującym się na rewersie. Podpis musi być zgodny z podpisem Użytkownika złożonym na Karcie Wzoru Podpisu.
11. W przypadku niezgodności podpisu Użytkownika na Karcie, o którym mowa w ust.10, z podpisem na Karcie Wzoru Podpisu lub w przypadku, gdy złożony podpis nie mieści się w całości na pasku do podpisu, procedura wydania Karty jest powtarzana na koszt Posiadacza.
12. Użytkownik ma prawo do wymiany Karty niespersonalizowanej na Kartę spersonalizowaną tej samej Organizacji płatniczej. Do czasu aktywacji Karty spersonalizowanej Użytkownik może posługiwać się Kartą niespersonalizowaną, która zostaje zastrzeżona przez Bank w momencie aktywacji Karty spersonalizowanej.
13. W przypadku opisanym w ust. 12 po aktywacji Karty spersonalizowanej Użytkownik zobowiązany jest zwrócić do Banku dotychczas używaną Kartę niespersonalizowaną lub zniszczyć Kartę w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się nią.
14. Na jednej Karcie SIM NFC powiązanej ze wskazanym przez Posiadacza we wniosku o wydanie Karty mobilnej numerem telefonu może zostać wydana tylko i wyłącznie jedna Karta mobilna Banku.

§6

1. Okres ważności Karty spersonalizowanej wynosi 3 lata i kończy się w ostatnim dniu miesiąca wskazanego na jej awersie.
2. Okres ważności Karty niespersonalizowanej wynosi nie więcej niż 3 lata i kończy się w ostatnim dniu miesiąca wskazanego na jej awersie.

3. Okres ważności Karty mobilnej wynosi nie więcej niż 3 lata. Informacja o okresie ważności Karty mobilnej udostępniana jest w Placówce, w serwisie eurobank online oraz w Aplikacji mobilnej.

§7

1. Karta jest wznawiana automatycznie, bez konieczności ponownego składania wniosku, pod warunkiem, że:
 - a) Karta została aktywowana do momentu wznowienia oraz
 - b) Karta nie została Zastrzeżona do momentu wznowienia oraz
 - c) Karta nie jest Zablokowana w momencie wznowienia oraz
 - d) nie została złożona dyspozycja rezygnacji ze wznowienia Karty oraz
 - e) Karta nie została wymieniona na nową oraz
 - f) dodatkowo w przypadku Karty mobilnej:
 - i. nie nastąpiła zmiana numeru telefonu powiązanego z Kartą mobilną oraz
 - ii. nie nastąpiło rozwiązanie umowy zawartej pomiędzy Abonentem a Operatorem, na podstawie której została udostępniona Karta SIM NFC.
2. Użytkownik lub Posiadacz mogą zrezygnować ze wznowienia Karty składając dyspozycję w Placówce lub poprzez Kanały dostępu..
3. Karta wznawiona dla Karty niespersonalizowanej lub spersonalizowanej wysyłana jest pocztą, na adres korespondencyjny Użytkownika zlokalizowany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, na co najmniej 15 dni przed upływem okresu ważności aktualnie używanej Karty. Po wznowieniu dotychczasowy numer PIN nie ulega zmianie.
4. Wznawiona Karta mobilna jest zdalnie instalowana na Karcie SIM NFC powiązanej z numerem telefonu podanym przez Posiadacza we wniosku o jej wydanie przed upływem ważności aktualnie używanej Karty.
5. Karty wydane jako niespersonalizowane wznawiane są jako Karty spersonalizowane.
6. Po otrzymaniu Karty wznawionej dla karty niespersonalizowanej lub spersonalizowanej Użytkownik zobowiązany jest do zniszczenia Karty, której data ważności wygasa.
7. Bank zastrzega sobie prawo do wznowienia Karty z nowym numerem PIN. W takim wypadku Bank przesyła do Użytkownika nowy PIN-Mailer na jego adres korespondencyjny zlokalizowany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Bank zastrzega sobie prawo do zmiany numeru Karty i zmiany numeru PIN w przypadku wymiany Karty na nową, o czym powiadomi Użytkownika.

§8

1. Karty niespersonalizowane aktywowane są w momencie wydania.
2. Karty spersonalizowane wydane jako nowe oraz wszystkie Duplikaty i Karty wznawione są nieaktywne w momencie wydania.
3. Karty mobilne aktywowane są z chwilą wydania. Przed pierwszym użyciem Karty mobilnej Użytkownik zobowiązany jest do jej zainstalowania na Karcie SIM NFC w Telefonie NFC po poprawnym podaniu Kodu weryfikacyjnego.
4. Przed pierwszym użyciem Karty, o której mowa w ust. 2 oraz § 7 ust. 4 i 8, jej Użytkownik powinien dokonać aktywacji Karty w Placówce lub poprzez Kanały dostępu. Aktywacja następuje w ciągu dwóch godzin od przyjęcia zgłoszenia od Użytkownika.

III. Używanie karty

§9

1. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Karty spersonalizowanej uniemożliwiającego jej dalsze używanie lub w przypadku zmiany danych osobowych Użytkownika umieszczonych na Karcie, Użytkownikowi może zostać wydany Duplikat.
2. Duplikat Karty może zostać wydany pod warunkiem, że:
 - a) Karta została aktywowana do momentu zamówienia Duplikatu oraz
 - b) Karta nie została Zablokowana ani Zastrzeżona do momentu zamówienia Duplikatu oraz
 - c) Karta nie została wymieniona na nową oraz
 - d) nie zaszyły okoliczności wymienione w § 22 ust. 1.
3. Wniosek o Duplikat Karty spersonalizowanej składany jest przez Użytkownika lub Posiadacza w Placówce.
4. W przypadku złożenia wniosku o Duplikat karty Użytkownik jest zobowiązany zwrócić do Banku dotychczas używaną Kartę lub zniszczyć Kartę w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się nią.
5. Duplikat karty zostanie wysłany pocztą na adres korespondencyjny Użytkownika zlokalizowany na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
6. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Karty niespersonalizowanej lub Karty mobilnej uniemożliwiającego jej dalsze używanie, Użytkownikowi może zostać wydana nowa Karta.

§10

1. Użytkownik lub Posiadacz może w dowolnym momencie zrezygnować z używania Karty.
2. W przypadku rezygnacji z używania Karty w trakcie jej ważności, Użytkownik zobowiązany jest zwrócić Kartę do Banku (nie dotyczy Kart mobilnych).

§11

1. Numer PIN udostępniany jest wyłącznie Użytkownikowi.
2. Użytkownik może zmienić numer PIN do Karty niespersonalizowanej i do Karty spersonalizowanej przy użyciu dotychczasowego numeru PIN i Karty w Bankomatach wskazanych przez Bank.
3. Numer PIN dla Karty mobilnej nie może zostać zmieniony.
4. W przypadku braku możliwości odtworzenia numeru PIN przez Użytkownika, Posiadacz powinien skontaktować się z Bankiem w celu zamówienia nowej Karty.
5. W przypadku trzykrotnego, następującego po sobie, wprowadzenia błędnego numeru PIN zostaje on zablokowany.
6. Odblokowanie numeru PIN nastąpi automatycznie następnego dnia po dniu, w którym został zablokowany.

§12

1. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Karty w zakresie niezwiązanym z prowadzeniem działalności gospodarczej.
2. Z Karty może korzystać wyłącznie jej Użytkownik.
3. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) przechowywania Karty i ochrony numeru PIN z zachowaniem należytej staranności,
 - b) nieprzechowywania Karty razem z numerem PIN,
 - c) nieudostępniania Karty, Karty SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną i numeru PIN osobom nieuprawnionym,
 - d) nieudostępniania danych Karty (numeru karty, daty ważności, Kodu CVV2/CVC2) osobom nieuprawnionym.
4. W przypadku Karty mobilnej Użytkownik dodatkowo zobowiązany jest do:
 - a) ochrony Karty SIM NFC i niepozostawiania jej bez nadzoru,

- b) nieprzechowywania w Telefonie NFC numeru PIN oraz Kodu CVV2/CVC2.

§13

1. Prawo do używania Karty wygasa w chwili:
 - a) upływu okresu ważności Karty,
 - b) Zastrzeżenia Karty,
 - c) wymiany Karty na nową - z chwilą aktywacji nowej Karty przez Użytkownika,
 - d) wymiany Karty niespersonalizowanej na Kartę spersonalizowaną na wniosek Posiadacza,
 - e) uszkodzenia lub całkowitego zniszczenia Karty,
 - f) odstąpienie przez Posiadacza od Umowy,
 - g) zamknięcia Rachunku, do którego została wydana Karta,
 - h) rozwiązania umowy na podstawie, której prowadzony jest Rachunek, do którego została wydana Karta,
 - i) rezygnacji z używania Karty lub uprawomocnienia wypowiedzenia Umowy,
 - j) rozwiązania Umowy w wyniku sprzeciwu Posiadacza wobec zmian postanowień umownych,
 - k) odwołania przez Posiadacza pełnomocnictwa dla Pełnomocnika - dotyczy Karty wydanej dla Pełnomocnika,
 - l) utraty pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych przez Posiadacza lub Użytkownika,
 - m) śmierci Posiadacza lub Użytkownika,
 - n) rozwiązania umowy zawartej pomiędzy Abonentem a Operatorem, na podstawie której została udostępniona Karta SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną,
 - o) wymiany Karty SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną,
 - p) zmiany numeru telefonu podanego powiązanego z Kartą SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną.
2. Bank zastrzega Kartę w przypadkach określonych w ust. 1 lit. c)–p).
3. Użytkownik i/lub Posiadacz zobowiązany jest do powiadomienia Banku w przypadkach określonych w ust. 1 lit. n)–p).
4. Bank informuje Użytkownika i/lub Posiadacza o zastrzeżeniu Karty na zasadach określonych w § 22 ust. 4.

IV. Transakcje płatnicze

§14

1. Dokonanie przy użyciu Karty transakcji wypłat gotówki, Transakcji bezgotówkowych i Transakcji typu cashback jest dozwolone po udzieleniu przez Bank pozytywnej odpowiedzi na Zapytanie autoryzacyjne, w trakcie którego następuje weryfikacja Limitu transakcji gotówkowych, Limitu transakcji bezgotówkowych oraz Dostępnych środków.
2. Limit transakcji gotówkowych oraz Limit transakcji bezgotówkowych są ustanawiane indywidualnie do każdej Karty i mogą być zmieniane na wniosek Posiadacza złożony w Placówce lub poprzez Kanały dostępu, przy czym nie mogą przekraczać Maksymalnych dobowych limitów transakcji.
3. Bank może przyznać Limity w wysokości mniejszej niż wnioskowane przez Posiadacza.
4. Obowiązujące wartości Maksymalnych dobowych limitów transakcji podawane są do wiadomości Użytkownika w Placówkach, na stronie internetowej Banku oraz poprzez Kanały dostępu.
5. Maksymalna kwota jednorazowej wypłaty gotówki dla Transakcji typu cashback ustalana jest przez Organizację płatniczą i może być różna dla transakcji dokonywanych poza granicami Polski. Maksymalna kwota wypłaty cashback obowiązująca w Polsce podawana jest w Placówkach, poprzez Kanały dostępu oraz na stronie internetowej Banku i Organizacji płatniczej.
6. Maksymalny limit kwotowy pojedynczej Transakcji zbliżeniowej, niewymagającej dodatkowego potwierdzenia numerem PIN, ustalany jest przez Organizację płatniczą

i może być różny dla transakcji dokonywanych poza granicami Polski. Limit obowiązujący w Polsce podawany jest w Placówkach, poprzez Kanały dostępu oraz na stronie internetowej Banku i Organizacji płatniczej.

7. Niezależnie od kwoty transakcji, o której mowa w ust. 6, z przyczyn mających na celu ochronę interesów Użytkowników i bezpieczeństwo transakcji, może zaistnieć konieczność zrealizowania tej transakcji jako standardowej Transakcji bezgotówkowej w Terminalu POS, pomimo spełnienia warunków do realizacji Transakcji zbliżeniowej (nie dotyczy Kart mobilnych).
8. Przed pierwszą Transakcją zbliżeniową wymagane jest wykonanie Kartą przynajmniej jednej Transakcji płatniczej realizowanej poprzez umieszczenie karty w Terminalu POS lub w Bankomacie i potwierdzenie jej wprowadzeniem numeru PIN (nie dotyczy Karty mobilnej).
9. Do wykonywania Transakcji zbliżeniowych za pomocą Karty mobilnej wymagane jest posiadanie:
 - a) aktywnej Karty SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną oraz
 - b) Telefonu NFC z włączoną usługą NFC oraz z zainstalowaną Aplikacją operatora z zastrzeżeniem § 15 ust. 9.

§15

1. Z zastrzeżeniem ust. 2-6, Transakcję płatniczą dokonaną przy użyciu Karty uważa się za autoryzowaną (Autoryzacja transakcji), jeżeli została ona przed wykonaniem transakcji potwierdzona wprowadzeniem numeru PIN lub Użytkownik złożył na dokumencie obciążeniowym podpis zgodny ze wzorem podpisu na Karcie i z Kartą Wzoru Podpisu.
2. W przypadku urządzenia akceptującego Karty wyłącznie poprzez włożenie Karty do urządzenia (np. urządzenia samoobsługowe na stacjach paliwowych lub w środkach transportu publicznego), Autoryzacja transakcji następuje poprzez fizyczne umieszczenie Karty w urządzeniu przed wykonaniem transakcji.
3. W przypadku Transakcji zbliżeniowej na kwotę nie przekraczającą limitu określonego w §14 ust. 7 realizowaną w Terminalu POS w związku z płatnością za towary lub usługi, Autoryzacja transakcji następuje poprzez zbliżenie Karty lub Telefonu NFC z zainstalowaną Kartą mobilną do Czytnika zbliżeniowego.
4. W przypadku Transakcji zbliżeniowych, realizowanych za pomocą Karty mobilnej zainstalowanej na Karcie SIM NFC, Użytkownik ustala w Aplikacji operatora jeden z poniższych dodatkowych sposobów Autoryzacji transakcji:
 - a) zbliżenie Telefonu NFC z Kartą SIM NFC do Czytnika zbliżeniowego, bez wcześniejszego uruchomienia Aplikacji operatora,
 - b) zbliżenie Telefonu NFC z Kartą SIM NFC do Czytnika zbliżeniowego, po wcześniejszym i obowiązkowym uruchomieniu Aplikacji operatora.
5. W przypadku Transakcji na odległość, Transakcję płatniczą uznaje się za autoryzowaną, jeśli przed wykonaniem transakcji nastąpi podanie danych wymaganych do przeprowadzenia tej transakcji: numeru Karty i daty ważności Karty i/lub Kodu CVV2/CVC2.
6. Autoryzacja transakcji wpłaty gotówkowej dokonanej we Wpłatomacie następuje poprzez umieszczenie Karty we Wpłatomacie.
7. Użytkownik poprzez Autoryzację transakcji wyraża zgodę na obciążenie Rachunku kwotą transakcji oraz stosownymi opłatami i/lub prowizjami zgodnie z obowiązującą Tabelą opłat i prowizji.
8. Podczas dokonywania Transakcji bezgotówkowych i typu cashback Użytkownik, na żądanie obsługi punktu handlowo-usługowego, zobowiązany jest okazać dokument tożsamości.

- Odmowa okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość może skutkować brakiem możliwości realizacji transakcji.
- W przypadku, gdy Użytkownik Karty mobilnej wybrał sposób Autoryzacji transakcji wskazany w ust.4 lit. a), to będzie mógł dokonywać Transakcji zbliżeniowych również gdy:
 - Karta SIM NFC została zablokowana przez Operatora,
 - Aplikacja operatora została odinstalowana lub brak do niej dostępu.
 - W celu prawidłowego wykonania Transakcji płatniczych przy użyciu Karty konieczne jest Autoryzowanie transakcji w sposób określony w ust. 1-6.

§16

- Bank rozpoczyna wykonanie Zlecenia płatniczego z chwilą jego otrzymania, chyba że Bank i Użytkownik określili, że realizacja Zlecenia płatniczego rozpoczyna się innego określonego dnia.
- Momentem otrzymania przez Bank Zlecenia płatniczego Transakcji bezgotówkowych, Transakcji typu cashback oraz transakcji wypłaty gotówki przy użyciu Karty jest moment otrzymania przez Bank informacji o transakcji z Organizacji płatniczej lub od dostawcy przetwarzającego daną Transakcję płatniczą.
- Momentem otrzymania przez Bank Zlecenia płatniczego wpłaty we Wpłatomacie jest:
 - dzień złożenia dyspozycji, jeśli wpłata we Wpłatomacie nastąpiła do godziny 23:30,
 - dzień następujący po dniu złożenia dyspozycji – jeśli wpłata we Wpłatomacie nastąpiła po godzinie 23:30.
- Wpłata we Wpłatomacie dokonana na Rachunek jest udostępniana na tym rachunku w dniu złożenia dyspozycji, z zastrzeżeniem ust. 3 lit. b).
- Użytkownik nie może odwołać Zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez Bank.
- W przypadku transakcji inicjowanych przez Odbiorcę (Transakcji bezgotówkowej, Transakcji typu cashback, transakcji wypłaty gotówki przy użyciu Karty), Użytkownik nie może odwołać Zlecenia płatniczego po przekazaniu Zlecenia płatniczego Odbiorcy lub po udzieleniu przez Użytkownika zgody Odbiorcy na wykonanie Transakcji płatniczej.
- Bank ma prawo odmówić realizacji Zlecenia płatniczego w przypadku, gdy nie zostały spełnione przez Użytkownika warunki określone w § 12, 15, § 17 ust. 2 oraz § 21 ust. 3 Regulaminu lub możliwość albo obowiązek odmowy wynika z odrębnych przepisów prawa. W przypadku odmowy realizacji Zlecenia płatniczego Bank powiadomi Użytkownika o odmowie w najbliższym terminie, to jest nie później niż w terminach przewidzianych dla realizacji Zlecenia płatniczego oraz jeśli to możliwe, o przyczynach odmowy i o procedurze sprostowania błędów, które spowodowały odmowę, chyba że powiadomienie takie jest niedopuszczalne z mocy odrębnych przepisów prawa.
- Powiadomienie, o którym mowa w ust. 7 realizowane jest za pośrednictwem Kanałów dostępu, poprzez zaprezentowanie lub przekazanie komunikatu w punkcie, w którym lub za pośrednictwem którego była realizowana Transakcja płatnicza przy użyciu Karty.
- Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego wpłaty we Wpłatomacie, z zastrzeżeniem ust. 10.
- Odpowiedzialność Banku jest wyłączona jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego będzie wynikiem:
 - siły wyższej,
 - zastosowania się przez Bank do przepisów prawa, które nakażą Bankowi niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego bądź zakazą wykonania Zlecenia płatniczego.
- W przypadku niewykonanej lub nienależyte wykonanej Transakcji płatniczej:
 - zainicjowanej przez Użytkownika – Bank na wniosek Użytkownika podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia Transakcji płatniczej i powiadamia Użytkownika o ich wyniku;
 - zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem – dostawca Odbiorcy podejmuje na wniosek Odbiorcy niezwłoczne starania w celu prześledzenia Transakcji płatniczej i powiadamia Odbiorcę o ich wyniku.
- Jeżeli Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego, to przywraca stan Rachunku karty do stanu jaki istniałby, gdyby Zlecenie płatnicze było wykonane należycie. Odpowiedzialność Banku obejmuje również opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania Zlecenia płatniczego. Odpowiedzialność Banku określona w niniejszym ustępie nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Posiadacza roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§17

- Bank ma prawo obciążyć Rachunek kwotami wszystkich transakcji (w tym Transakcji na odległość), dokonanych wszystkimi Kartami wydanymi do tego Rachunku i/lub opłatami i prowizjami zgodnie z obowiązującą Tabelą opłat i prowizji.
- Posiadacz zobowiązany jest zapewnić na Rachunku, do którego wydana została Karta, środki wystarczające na pokrycie kwoty transakcji oraz wszelkich opłat i prowizji należnych Bankowi.
- Każdorazowe udzielenie pozytywnej odpowiedzi na Zapytanie autoryzacyjne może zmniejszyć kwotę Dostępnych środków o kwotę tego Zapytania autoryzacyjnego na okres do 8 dni, bez względu na to, czy transakcja doszła do skutku.
- Transakcje wykonane przez Użytkownika przy pomocy Karty obciążają Rachunek Posiadacza.
- Rachunek obciążają również operacje dokonane przez osoby, którym Użytkownik udostępnił Kartę lub Kartę SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną, ujawnił numer Karty, numer PIN, Kod CVV2/CVC2.
- Informacje o zaksięgowanych Transakcjach płatniczych zawarte są na wyciągu bankowym z Rachunku, do którego została wydana Karta, w sposób i terminach określonych w Umowie o prowadzenie Konta dla osób fizycznych i Regulaminie Konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A.
- W przypadku Transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu Karty na wyciągu bankowym z Rachunku zawarte są informacje:
 - umożliwiający zidentyfikowanie Transakcji płatniczej i, o ile to możliwe, jej Odbiorcę lub osobę składającą Zlecenie płatnicze,
 - o kwocie wszelkich opłat i prowizji z tytułu Transakcji płatniczej,
 - o kwocie Transakcji płatniczej w walucie, w której Rachunek został obciążony/uznany,

- d) o kursie walutowym zastosowanym w danej Transakcji płatniczej oraz kwocie transakcji po przeliczeniu waluty,
- e) o dacie księgowania (obciążenia/uznania Rachunku) i dacie dokonania Transakcji płatniczej.

§18

1. Transakcje dokonane przy użyciu Kart realizowane są w walucie, w której zostały dokonane.
 2. Transakcje realizowane Kartami Organizacji płatniczej MasterCard, wyrażone w walutach innych niż euro, przeliczane są na euro według kursu Organizacji płatniczej obowiązującego w dniu rozliczenia transakcji, z zastrzeżeniem ust. 7.
 3. Transakcje realizowane Kartami Organizacji płatniczej MasterCard, wyrażone w euro, są przeliczane na złote polskie po kursie sprzedaży waluty obowiązującym w Banku w dniu otrzymania z Organizacji płatniczej informacji o transakcjach, z zastrzeżeniem ust. 7.
 4. Kurs sprzedaży euro obowiązujący w Banku ustalany jest na podstawie notowań obowiązujących na rynku międzybankowym i podawany jest do wiadomości Posiadacza w Placówkach, poprzez Kanały dostępu oraz na stronie internetowej Banku.
 5. Kwoty transakcji realizowanych Kartami typu Visa Electron wyrażone w walutach innych niż złoty polski są przeliczane na złote polskie po kursie Organizacji płatniczej obowiązującym w dniu rozliczenia transakcji, z zastrzeżeniem ust. 7.
 6. Kursy walutowe Organizacji płatniczych udostępniane są na stronach internetowych tych organizacji.
 7. W przypadku skorzystania przez Użytkownika z Usługi DCC, w punkcie handlowo-usługowym lub w bankomacie udostępniającym tę usługę, transakcja wyrażona w walucie innej niż złote polskie zostanie przeliczona na złote polskie po kursie walutowym stosowanym przez sieć akceptanta obsługującego ten punkt lub sieć bankomatów. Przed Autoryzacją takiej transakcji Użytkownikowi powinna zostać zaprezentowana kwota transakcji w walucie przez niego wybranej, a także zastosowany kurs walutowy oraz prowizje akceptanta związane ze skorzystaniem z Usługi DCC.
 8. Obciążenia/Uznania Rachunku z tytułu transakcji przeprowadzonych przy użyciu Karty dokonywane są w złotych polskich. Bank księguje na Rachunku kwoty Transakcji bezgotówkowych, Transakcji typu cashback i transakcji wypłat gotówki przy użyciu Karty najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego po otrzymaniu z Organizacji płatniczych pliku rozliczeniowego zawierającego te transakcje.
- a) Użytkownik udzielił zgody na wykonanie Transakcji płatniczej bezpośrednio Bankowi lub
 - b) informacja o przyszłej Transakcji płatniczej została dostarczona Użytkownikowi przez Bank lub Odbiorcę, w uzgodniony sposób, na co najmniej 4 tygodnie przed terminem wykonania Zlecenia lub była udostępniana Użytkownikowi przez Bank lub Odbiorcę, w uzgodniony sposób, przez okres co najmniej 4 tygodni przed terminem wykonania Zlecenia.
4. Użytkownik może wystąpić o zwrot, o którym mowa w ust. 1, w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia Rachunku.
 5. W terminie 10 Dni roboczych od dnia otrzymania żądania zwrotu, o którym mowa w ust. 1, Bank dokonuje zwrotu pełnej kwoty Transakcji płatniczej albo podaje uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując organy, do których Użytkownik może złożyć skargę, jeżeli nie zgadza się z przedstawionym uzasadnieniem.
 6. Użytkownik niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych w sposób określony w § 21 ust. 3 lit. a)-c).
 7. Roszczenia Posiadacza do Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji płatniczych wygasają, jeżeli Użytkownik nie dokona powiadomienia Banku w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku karty lub od dnia, w którym Transakcja płatnicza miała być wykonana.

V. Reklamacje

§20

1. Użytkownik ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących jego zastrzeżeń odnoszących się do usług świadczonych przez Bank na podstawie Umowy
2. Reklamacje można składać osobiście lub przez pełnomocnika:
 - 1) w formie pisemnej lub ustnie do protokołu:
 - a) w dowolnej Placówce lub Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław) lub
 - b) korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław lub
 - c) telefonicznie pod numerem 555 000 555;
 - 2) w formie elektronicznej:
 - a) poprzez e-mail na adres: info@eurobank.pl lub eurobank@eurobank.pl lub
 - b) wysyłając faks na numer: 71 79 55 501 lub
 - c) za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp przez stronę www.eurobank.pl)
3. Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku, poczty elektronicznej, oraz numery telefonów i faksu dostępne są w Placówkach, w COK oraz na stronie internetowej Banku.
4. Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 Dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku z zastrzeżeniem pkt. 5.
5. Jeżeli termin 14 Dni roboczych nie jest wystarczający do udzielenia odpowiedzi i zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, Bank udziela odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji, o czym informuje Użytkownika z zastrzeżeniem pkt. 6.
6. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych Bank poinformuje Użytkownika o prowadzonym postępowaniu, wyjaśnia przyczynę opóźnienia i wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
7. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Bank informuje Użytkownika w postaci papierowej, za pośrednictwem serwisu eurobank online lub poprzez e-mail, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Użytkownika. Do zachowania przez Bank terminów

§19

1. Użytkownik może żądać od Banku zwrotu kwoty autoryzowanej Transakcji płatniczej zainicjowanej przez Odbiorcę, która została już wykonana, jeżeli:
 - a) w momencie dokonywania transakcji nie została określona dokładna kwota Transakcji płatniczej oraz
 - b) kwota Transakcji płatniczej jest wyższa niż kwota, jakiej Użytkownik mógł się spodziewać, uwzględniając rodzaj i wartość wcześniejszych transakcji Użytkownika, postanowienia Umowy i istotne dla sprawy okoliczności.Zwrot obejmuje pełną kwotę wykonanej Transakcji płatniczej.
2. Na żądanie Banku Użytkownik jest obowiązany przedstawić okoliczności faktyczne wskazujące na spełnienie warunków określonych w ust. 1, przy czym Użytkownik nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli do ustalenia kursu walutowego został zastosowany referencyjny kurs walutowy zgodnie z § 18.
3. Użytkownik nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez Odbiorcę, gdy:

- o których mowa w ust. 4, 5 i 6 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
8. W przypadku stwierdzenia przez Bank, w wyniku przeprowadzonego postępowania reklamacyjnego, nieautoryzowanej Transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem, że powiadomienie Banku nastąpiło w terminie wskazanym w § 19 ust. 7, Bank niezwłocznie zwraca kwotę nieautoryzowanej Transakcji płatniczej i przywraca Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza, z zastrzeżeniem § 23.
 9. W przypadku wnoszenia reklamacji, Użytkownik ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów oraz do Rzecznika Finansowego.
 10. Użytkownikowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi na działalność Banku do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego przy Związku Banków Polskich (Arbitraż), a także do Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego (Sąd Polubowny).
 11. Wniosek do Arbitrażu musi mieć formę pisemną i może zostać przesłany na adres siedziby Arbitrażu lub zostać złożony osobiście, bądź przez pełnomocnika w Biurze Arbitra Bankowego. Orzeczenie Arbitra Bankowego nie jest orzeczeniem sądu polubownego w rozumieniu Kodeksu postępowania cywilnego. Szczegółowe informacje na temat działalności Arbitra Bankowego, procedury korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz procedury obowiązującej w postępowaniu, dostępne są w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego znajdującego się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem www.zbp.pl.
 12. Wniosek do Sądu Polubownego musi mieć formę pisemną i może zostać przesłany na adres siedziby Sądu Polubownego lub zostać złożony osobiście bądź przez pełnomocnika w sekretariacie Sądu Polubownego. Warunkiem rozpoczęcia postępowania mediacyjnego lub sądowego jest wyrażenie na nie zgody przez obie strony sporu. Posiadacz może uzyskać zgodę Banku osobiście lub za pośrednictwem Sekretarza Sądu Polubownego. Zgoda obu stron sporu wyrażona jest w formie pisemnej w postaci umowy mediacji lub umowy – zapis na Sąd Polubowny. Szczegółowe informacje na temat działalności Sądu Polubownego, procedury korzystania z mediacji lub polubownego rozstrzygnięcia sporów, procedury obowiązującej w postępowaniu sądowym dostępne są w Regulaminie Sądu Polubownego. Regulamin Sądu Polubownego oraz formularze wniosków dostępne są na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem www.knf.gov.pl.
 13. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

VI. Zastrzeżenie, Zablokowanie Karty

§21

1. Użytkownik posiada prawo do Zastrzeżenia wydanej mu Karty.
2. Posiadacz może zastrzec Karty Użytkowników.
3. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia Bankowi utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia Karty lub Karty SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną, nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty w jeden z dostępnych sposobów:
 - a) telefonicznie w COK, gdzie zgłoszenia Zastrzeżenia Karty przyjmowane są przez całą dobę,
 - b) przez Internet w serwisie eurobank online lub inne Kanały dostępu,
 - c) w dowolnej Placówce,
 - d) w dowolnym innym banku oznaczonym logo Organizacji płatniczej umieszczonym na karcie.
4. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3 lit. a)–c), Bank dokonuje bezzwłocznie Zastrzeżenia Karty od momentu złożenia dyspozycji przez Posiadacza lub Użytkownika. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia Zastrzeżenia Karty jest:
 - a) pisemne potwierdzenie zastrzeżenia – w przypadku zgłoszenia w Placówce,
 - b) nagranie rozmowy telefonicznej – w przypadku zgłoszenia telefonicznie w COK,
 - c) potwierdzenie rejestracji dyspozycji zastrzeżenia – w przypadku zgłoszenia w serwisie eurobank online lub Aplikacji mobilnej.
5. W przypadku odnalezienia Karty utraconej należy ją zniszczyć w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się Kartą lub zwrócić ją do Banku (nie dotyczy Karty mobilnej).
6. W przypadku Zastrzeżenia Karty innej niż Karta mobilna Użytkownik zobowiązany jest do jej zwrotu lub zniszczenia w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się Kartą, o ile ta nie została utracona. Po zgłoszeniu utraty Karty Bank może wydać nową Kartę na wniosek Posiadacza.

§22

1. Bank ma prawo do Zablokowania lub Zastrzeżenia Karty z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty, w przypadku podejrzenia, że dane Karty zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione, otrzymania przez Bank wiarygodnej informacji o utracie Karty lub że Kartą posługuje się inna osoba niż jej Użytkownik, w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji płatniczej.
2. Bank ma prawo kontaktować się z Użytkownikiem w celu weryfikacji Transakcji płatniczej.
3. W przypadku ustania lub zmiany okoliczności powodujących Zablokowanie lub Zastrzeżenie Karty, wskazanych w ust. 1, Bank odblokowuje możliwość dokonywania transakcji Kartą lub na wniosek Użytkownika wyda nową Kartę.
4. Bank informuje Użytkownika poprzez Kanały dostępu i/lub w Placówce i/lub w formie korespondencji listownej lub elektronicznej o zablokowaniu Karty przed dokonaniem blokady, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zablokowaniu. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu Karty jest nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.

§23

1. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 150 euro, obliczonej według średniego kursu ogłaszanego przez NBP, obowiązującego w dniu wykonania Transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - a) posłużenia się utraconą przez Użytkownika albo skradzioną Użytkownikowi Kartą (w tym Kartą SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną) lub
 - b) przywłaszczenia Karty (w tym Karty SIM NFC z zainstalowaną Kartą mobilną) lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Użytkownika obowiązków, o którym mowa w § 12 ust. 3 i 4 oraz § 9 ust. 4.
2. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w § 12 ust. 3 i 4 oraz § 9 ust. 4 lub gdy nie dokonał zgłoszenia zgodnie z § 21 ust. 3.
3. Jeżeli Bank nie zapewni możliwości dokonania zgłoszenia zgodnie z § 21 ust. 3 Użytkownik nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, chyba że doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

VII. Zmiana postanowień

§24

- Bank ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych:
 - wprowadzenie nowych oraz zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa związanych z oferowaniem i obsługą Karty, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia tych zmian i dostosowania Regulaminu,
 - zmianę zakresu lub formy produktów/usług oferowanych przez Bank Użytkownikom o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy,
 - orzeczenia sądów, decyzje, rekomendacje lub zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych organów lub urzędów nadzorczych, mające wpływ na postanowienia Regulaminu, określające zasady lub obowiązki Banku związane ze świadczeniem usług lub wykonywaniem czynności przez Bank, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia ich i dostosowania Regulaminu,
- Wprowadzane przez Bank zmiany Regulaminu muszą być adekwatne do rodzaju okoliczności stanowiących przyczynę, o których mowa w ust. 1.
- O zmianie Regulaminu Bank powiadamia Posiadacza, nie później niż 2 miesiące przed datą wejścia w życie zmian doręczając mu treść zmian lub zmieniony Regulamin zgodnie ze sposobem komunikacji opisanym w § 27. W powiadomieniu przesłanym Posiadaczowi Bank wskazuje datę wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
- Zmiana Regulaminu wiąże Posiadacza, jeżeli w terminie do dnia poprzedzającego wejście w życie zmian nie zgłosi sprzeciwu w formie pisemnej wobec proponowanych zmian. Przed datą wejścia w życie zmian Posiadacz może zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia, skutkujący rozwiązaniem Umowy w przeddzień wprowadzenia w życie zmian lub wypowiedzieć Umowę z natychmiastowym jej rozwiązaniem, bez ponoszenia opłat.
- Regulamin dostępny jest w Placówkach, telefonicznie w COK oraz na stronie internetowej Banku.

§25

- Z tytułu obsługi Karty Bank pobiera prowizje i opłaty zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz Tabelą opłat i prowizji. Opłaty i prowizje z tytułu usług płatniczych świadczonych w ramach Umowy oraz Regulaminu pobierane okresowo przez Bank należą się jedynie za okres obowiązywania Umowy.
- Wszystkie naliczone przez Bank opłaty i prowizje za wykonanie czynności związanych z obsługą Karty obciążają Rachunek.
- Bank z ważnych przyczyn zastrzega sobie prawo do zmiany Tabeli opłat i prowizji. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych:
 - zmiany cen usług zewnętrznych firm i instytucji współpracujących z Bankiem, z których Bank korzysta przy wykonywaniu Umowy, mających bezpośredni wpływ na koszty wykonania Umowy przez Bank, o co najmniej 5% w stosunku do cen usług obowiązujących w poprzednim okresie (rocznym),
 - wprowadzenie przez Bank nowych lub dodatkowych form produktów/usług, oferowanych Użytkownikom lub też wycofanie z oferty Banku określonych produktów/usług, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy,
 - wprowadzenie nowych oraz zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa związanych z oferowaniem i obsługą Karty i mających wpływ na uzyskiwane przez Bank przychody lub ponoszone koszty

czynności związanych z obsługą produktów/usług oferowanych Posiadaczowi,

- orzeczenia sądów, decyzje, rekomendacje lub zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych organów lub urzędów związane z oferowaniem i obsługą Karty, mające wpływ na ponoszone przez Bank koszty czynności związane z obsługą produktów/usług oferowanych Posiadaczowi, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia ich i dostosowania Tabeli opłat i prowizji,
- Wprowadzane przez Bank zmiany Tabeli opłat i prowizji muszą być adekwatne do rodzaju i skali okoliczności stanowiących przyczynę, o których mowa w ust. 3.
 - W przypadku podwyższenia opłat i prowizji, nowe stawki nie mogą przekroczyć 3-krotności poprzednio obowiązującej wartości. Ograniczenie to nie dotyczy zmiany tych opłat lub prowizji, których dotychczasowa wysokość wynosiła 0 PLN, W przypadku wprowadzenia nowej opłaty lub prowizji, jej wysokość nie może przekroczyć 2-krotności najwyższej stawki opłaty/prowizji wskazanej w aktualnie obowiązującej Tabeli opłat i prowizji.
 - Niezależnie od przesłanek wskazanych w ust. 3 Bank ma prawo w każdym czasie obniżyć lub zlikwidować opłaty i prowizje określone w Tabeli opłat i prowizji
 - Zmiana Tabeli opłat i prowizji nastąpi nie później niż w terminie 6 miesięcy od dnia zaistnienia przesłanek, o których mowa w ust. 3 lit a) i b) może zostać dokonana nie częściej niż dwa razy w roku. O zmianie Tabeli opłat i prowizji Bank powiadamia Posiadacza nie później niż 2 miesiące przed datą wejścia w życie zmian w ustalony z nim sposób komunikacji. W powiadomieniu przesłanym Posiadaczowi Bank wskazuje datę wejścia w życie zmienionej Tabeli opłat i prowizji.
 - Zmiana Tabeli opłat i prowizji wiąże Posiadacza, jeżeli w terminie do dnia poprzedzającego wejście w życie zmian nie zgłosi sprzeciwu w formie pisemnej wobec proponowanych zmian. Przed datą wejścia w życie zmian Posiadacz może zgłosić sprzeciw bez wypowiedzenia, skutkujący rozwiązaniem Umowy w przeddzień wprowadzenia w życie zmian lub wypowiedzieć Umowę z natychmiastowym jej rozwiązaniem, bez ponoszenia opłat.
 - Tabela opłat i prowizji dostępna jest w Placówkach, telefonicznie w COK oraz na stronie internetowej Banku.

VIII. Postanowienia końcowe

§26

- Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Bank o każdej zmianie danych osobowych zawartych w Umowie, tj. zmianie imienia, nazwiska, serii i numeru dokumentu tożsamości, danych adresowych oraz o utracie dokumentu tożsamości. Informację taką Użytkownik powinien złożyć w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
- Bank kontaktuje się z Posiadaczem w sprawach związanych z obsługą Umowy na podane Bankowi dane teleadresowe za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych.
- W okresie obowiązywania Umowy Posiadacz ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji. Za zgodą Posiadacza informacje te mogą być dostarczone pocztą elektroniczną.
- Komunikacja pomiędzy Bankiem i Posiadaczem/Użytkownikiem odbywa się w języku polskim.
- Bank jest uprawniony do nagrywania za pomocą elektronicznych nośników informacji wszystkich rozmów telefonicznych z Użytkownikiem oraz do wykorzystywania takich nagrań do celów dowodowych.

§27

Bank przesyła korespondencję do Posiadacza za pomocą dostępnych środków komunikacji, wg poniższej kolejności:

- a) za pośrednictwem serwisu eurobank online, o ile Posiadacz zawarł z Bankiem umowę o usługi Bankowości Elektronicznej i dokonał aktywacji tego kanału,
- b) na adres e-mail, o ile Posiadacz podał Bankowi ten adres,
- c) wraz z miesięcznym wyciągiem do Konta,
- d) w pozostałych przypadkach listem na adres korespondencyjny wskazany przez Posiadacza.

§28

1. Umowa wygasa z chwilą śmierci Posiadacza. Z chwilą uzyskania przez Bank wiarygodnej informacji o śmierci Posiadacza, Bank zastrzega wszystkie Karty wydane do Rachunku.
2. Umowa dla Pełnomocnika wygasa z chwilą śmierci Użytkownika Karty dodatkowej. Z chwilą uzyskania przez Bank wiarygodnej informacji o śmierci Użytkownika, Bank zastrzega Kartę dodatkową tego Użytkownika.
3. Zamknięcie Rachunku, do którego wydane są Karty, może nastąpić po Zastrzeżeniu wszystkich Kart wydanych do tego Rachunku i rozliczeniu transakcji wykonanych Kartami.

§29

1. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem Umowy jest sąd ustalony zgodnie z przepisami ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. 1964 Nr 43 poz. 296 ze zm.).
2. Prawem właściwym, które stanowi podstawę dla stosunków między Bankiem a Użytkownikiem, w tym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z Umowy, jest prawo polskie.
3. We wszelkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo bankowe, ustawy o usługach płatniczych, Kodeksu cywilnego, ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Pełna lista Placówek wraz z adresami znajduje się na stronie internetowej Banku.

Niniejszy Regulamin obowiązuje dla złożonych wniosków o Kartę i Umów zawartych od dnia 11.10.2015 r.