

## 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, które w przypadkach i zakresie szczegółowo określonych w § 2 i dalszych postanowieniach Regulaminu, stanowią usługi reprezentatywne w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych.
2. Terminy zdefiniowane i pisane wielką literą mają takie znaczenie, jakie im nadano w niniejszym Regulaminie. Usługom, które w pełnym lub częściowym zakresie odpowiadają definicjom usług reprezentatywnych zamieszczonym w Wykazie Usług Reprezentatywnych, Bank w § 2 wskazuje ich nazwy w brzmieniu nadanym w Wykazie Usług Reprezentatywnych. w dalszej części Regulaminu Bank stosuje dla tych usług odpowiadające im nazwy handlowe.
3. Karty określone w niniejszym Regulaminie nie mogą służyć do regulowania płatności związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej.
4. Karty określone w niniejszym Regulaminie są własnością Euro Banku S.A. z siedzibą we Wrocławiu.
5. Karty umożliwiają dokonywanie Transakcji gotówkowych, Transakcji bezgotówkowych i Transakcji typu cashback. Można nimi posługiwać się w kraju i za granicą w punktach handlowych, usługowych (w tym za pośrednictwem sieci Internet), Bankomatach, Wpłatomatach oznaczonych znakiem akceptacji Organizacji płatniczej umieszczonym na karcie (logo Visa lub Mastercard).
6. Transakcje typu cashback są dostępne wyłącznie w punktach handlowo-usługowych wyposażonych w Terminal POS, oznaczonych znakiem akceptacji „Visa cash back” (w przypadku kart Organizacji płatniczej Visa) lub „Mastercard Płać kartą i wypłać” (w przypadku kart Organizacji płatniczej Mastercard).
7. Transakcje zbliżeniowe są dostępne wyłącznie w punktach oznaczonych znakiem akceptacji transakcji zbliżeniowych „Visa payWave” (w przypadku kart Organizacji płatniczej Visa) lub „Mastercard PayPass” (w przypadku kart Organizacji płatniczej Mastercard).
8. Karty umożliwiają realizację również innych usług niż określone w ust. 5, dostępnych przy użyciu Karty u Akceptantów, w Bankomatach i Wpłatomatach, które zostały udostępnione przez Organizację płatniczą i Bank (np. zmiana PIN, sprawdzenie Dostępnych środków).

#### §2

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

**Akceptant** – przedsiębiorca, który zawarł umowę o przyjmowanie zapłaty przy użyciu Kart,

**Aplikacja mobilna** – aplikacja udostępniana przez Bank, instalowana na urządzeniu mobilnym Klienta, umożliwiająca świadczenie usług bankowych za pośrednictwem Internetu; zasady jej aktywacji i korzystania są określone w Regulaminie świadczenia Usług Bankowości Elektronicznej,

**Autoryzacja transakcji** – udzielenie przez Użytkownika zgody na wykonanie Transakcji płatniczej w sposób przewidziany w Regulaminie; zgoda może dotyczyć także kolejnych Transakcji płatniczych,

**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 zmianę numeru PIN, a w przypadku urządzeń z funkcją Wpłatomatu, również Wpłat gotówki na Rachunki prowadzone w Banku w złotych polskich (PLN),

**Bell ID** – Bell Identification B.V. z siedzibą w Rotterdamie, Holandia; właściciel praw do oprogramowania mWallet SDK stanowiącego integralną część Aplikacji mobilnej, służącego do obsługi Kart „płatności mobilne Visa” i realizowanych za ich pomocą Transakcji zbliżeniowych,

**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 zastrzeżać Karty,

**Czytnik zbliżeniowy** – urządzenie elektroniczne zintegrowane z Terminalem POS lub Bankomatem, 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 łącznie, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy,

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

**Indywidualne dane uwierzytelniające** – indywidualne dane zapewniające Użytkownikowi przez Bank, do celów Uwierzytelnienia; należą do nich: numer Karty, data ważności Karty, numer PIN, Kod CVV2/CVC2, Hasło OTP,

**Hasło OTP (One-Time Password)** – inaczej Kod 3D Secure; jednorazowe hasło służące do Autoryzacji Transakcji na odległość dokonywanych w sklepach i serwisach internetowych z wykorzystaniem Usługi 3D Secure; wysyłany jest poprzez wiadomość SMS na wskazany w Banku przez Użytkownika numer telefonu komórkowego,

**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; Karty wydawane są i obsługiwane przez Bank w ramach świadczenia usług: „wydanie karty płatniczej” i „obsługa karty debetowej” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych,

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

**Karta mobilna** – karta płatnicza wydawana w postaci elektronicznej poprzez instalację na Urządzeniu mobilnym, umożliwiająca dokonywanie Transakcji zbliżeniowych w Technologii NFC,

**Karta „płatności mobilne Visa”** – Karta mobilna wydawana do rachunku bieżącego, instalowana zdalnie na Urządzeniu mobilnym z aktywną Aplikacją mobilną, umożliwiającą dokonywanie wyłącznie Transakcji zbliżeniowych,

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

**Karty niespersonalizowane** – Karty 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, 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; kod dla Kart spersonalizowanych jest udostępniany Użytkownikowi w Placówce i w COK; kod dla Kart „płatności mobilne Visa” udostępniany jest Użytkownikowi

w wiadomości przesłanej za pośrednictwem poczty wewnętrznej serwisu eurobank online,

**Konto** – zbiór rachunków bankowych Klienta, prowadzonych w PLN oraz walutach obcych, składający się z Rachunku bieżącego oraz z określonej przez Bank maksymalnej liczby lokat, Rachunków oszczędnościowych oraz Rachunków walutowych,

**Limity transakcyjne** – ustalone dzienne, kwotowe limity transakcji Karty wyrażone w złotych polskich (PLN): Limit transakcji bezgotówkowych, Limit transakcji gotówkowych oraz Limit transakcji na odległość,

**Limit transakcji bezgotówkowych** – maksymalna dobową kwota Transakcji bezgotówkowych (z wyłączeniem Transakcji na odległość) 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,

**Limit transakcji na odległość** (internetowych, telefonicznych i pocztowych) - maksymalna dobową kwota Transakcji na odległość, określona indywidualnie dla każdej Karty przez Posiadacza, do wysokości Maksymalnego dobowego limitu transakcji ustanowionego przez Bank,

**Maksymalne dobowe limity transakcji** – maksymalne kwotowe dobowe limity Transakcji bezgotówkowych i gotówkowych wyrażone w złotych polskich (PLN), do wysokości których Posiadacz może zdefiniować Limit transakcji bezgotówkowych, Limit transakcji na odległość 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,

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

**Państwo członkowskie** – państwo członkowskie Unii Europejskiej albo państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – strona umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym,

**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 do Aplikacji mobilnej** – ciąg cyfr umożliwiający dostęp do Aplikacji mobilnej, wykorzystywany do potwierdzenia wniosku o aktywację Karty „płatności mobilne Visa” oraz innych operacji zlecanych w Aplikacji mobilnej,

**PIN-Mailer** – przesyłka zawierająca przypisany do Karty numer PIN, **PIN przez SMS** – usługa polegająca na dostarczeniu numeru PIN dla Karty 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, Rachunek walutowy lub rachunek oszczędnościowy prowadzony przez Bank na rzecz Posiadacza w ramach świadczenia usługi „prowadzenia rachunku płatniczego” w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych, w oparciu o Umowę o prowadzenie Konta dla osób fizycznych oraz Regulamin Konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A.,

**Rachunek walutowy** - rachunek prowadzony w walucie obcej,

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

**Saldo** – stan środków pieniężnych zgromadzonych na Rachunku,

**Silne uwierzytelnianie** - Uwierzytelnianie zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:

- wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik,
- posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik,

c) cechy charakterystyczne Użytkownika

- będących integralną częścią tego Uwierzytelniania oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych. Przy zachowaniu powyższej reguły Bank będzie wymagał podania przez Użytkownika Indywidualnych danych uwierzytelniających,

**Tabela opłat i prowizji** – wykaz opłat i prowizji, pobieranych przez Bank za czynności związane z obsługą Konta i Kart płatniczych,

**Tabela kursów walut** – wykaz referencyjnych kursów walutowych obowiązujących w Banku, ustalany w oparciu o notowania serwisu Reuters/Bloomberg zgodnie z zapisami Regulaminu Konta dla osób fizycznych w Euro Banku S.A. i udostępniany w Placówkach, za pośrednictwem COK oraz na stronie internetowej Banku,

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

**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, w tym Transgranicznej transakcji płatniczej przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych,

**Transakcja gotówkowa** – dokonanie przy użyciu Karty Wyплаты lub Wpłaty gotówki, w tym Transgranicznej transakcji płatniczej przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych,

**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 Transakcja na odległość,

**Transakcja powtarzalna** – Transakcja bezgotówkowa, której skutkiem jest cykliczne obciążanie Rachunku kwotą określoną przez Użytkownika z Odbiorcą., w ustalonych okresach czasu, (np. rocznie, kwartalnie, miesięcznie),

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

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

**Transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych** – w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych usługa polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu karty debetowej na terytorium innego Państwa członkowskiego z fizycznym wykorzystaniem karty oraz bez fizycznego użycia karty,

**Transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych** – w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z rachunku płatniczego konsumenta na terytorium innego Państwa członkowskiego za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy,

**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,

**Uwierzytelnianie** - procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Użytkownika oraz poprawności danych Karty, łącznie ze stosowaniem Indywidualnych danych uwierzytelniających,

**Urządzenie mobilne** – telefon komórkowy, tablet bądź inne urządzenie z bezprzewodowym dostępem do Internetu,

**Usługa płatnicza** – usługa realizacji przez Bank lub innego dostawcę Zlecenia płatniczego,

**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,

**Usługa 3D Secure** – zabezpieczenie Transakcji na odległość, dokonywanych w sklepach i serwisach internetowych, w których usługa ta została udostępniona, polegające na zastosowaniu dodatkowej Autoryzacji transakcji poprzez wprowadzanie jednorazowego Hasła OTP; dla Kart organizacji Visa usługa funkcjonuje pod nazwą Verified by Visa, dla Kart organizacji Mastercard pod nazwą Mastercard SecureCode,

**UUP** – ustawa o usługach płatniczych, z dnia 19 sierpnia 2011 r. (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 873 z późniejszymi zmianami),

**Użytkownik** – Posiadacz lub Pełnomocnik, któremu została wydana Karta,

**Wpłata gotówki** – w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych usługa polegająca na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy,

**Wpłatomat** – urządzenie samoobsługowe oznaczone logo Banku umożliwiające Użytkownikowi Wpłatę gotówki na Rachunek prowadzony w złotych polskich (PLN) przy użyciu Karty,

**Wykaz Usług Reprezentatywnych** - wykaz usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym określony w rozporządzeniu Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym wydanym na podstawie art. 14f Ustawy UUP lub w aktach zmieniających to rozporządzenie,

**Wypłata gotówki** – w rozumieniu Wykazu Usług Reprezentatywnych usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę,

**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, Limitu transakcji na odległość 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, z zastrzeżeniem dotyczącym Karty „płatności mobilne Visa”, której Użytkownikiem może zostać wyłącznie Posiadacz.
2. Użytkownik w ramach jednego Rachunku może korzystać jednocześnie z:
  - a) jednej Karty Visa Electron spersonalizowanej lub niespersonalizowanej,
  - b) jednej Karty Mastercard Debit spersonalizowanej lub niespersonalizowanej,
  - c) jednej Karty mobilnej „płatności mobilne Visa”, z zastrzeżeniem §5 ust. 13 i 15.
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 oraz które umożliwiają podłączanie do Rachunków walutowych można uzyskać w Placówkach, telefonicznie w COK oraz na stronie internetowej Banku.

## II. Wydanie Karty

### §4

1. Karta wydawana jest Posiadaczowi do Rachunku prowadzonego w PLN na podstawie wniosku złożonego w Placówce lub za pośrednictwem Kanałów Dostępu.
2. Karta wydawana jest Użytkownikowi, niebędącemu Posiadaczem, do Rachunku prowadzonego w PLN na podstawie wniosku złożonego w Placówce przez Posiadacza.
3. Karta może zostać dodatkowo podłączona do wybranych lub wszystkich Rachunków walutowych powiązanych z Rachunkiem prowadzonym w PLN, do którego została wydana. Do Karty nie mogą być podłączone inne Rachunki prowadzone w PLN niż ten, do którego została wydana Karta.
4. Dyspozycje podłączenia Karty do Rachunku walutowego lub jej odłączenia mogą zostać złożone w Placówce lub za pośrednictwem Kanałów dostępu przez Użytkownika lub, w odniesieniu do kart Pełnomocników, również przez Posiadacza, z zastrzeżeniem ust. 5.
5. Użytkownik Karty dodatkowej może wydawać dyspozycje związane z korzystaniem z Karty w odniesieniu do Rachunku, do którego Posiadacz ustanowił go Pełnomocnikiem, za wyjątkiem ustanawiania Limitów transakcyjnych oraz uzyskiwać informacje jedynie dotyczące wydanej mu Karty dodatkowej.

6. Małoletni Posiadacz, który ukończył 13 rok życia, jest upoważniony do samodzielnego zawarcia Umowy i złożenia wniosku o Kartę, pod warunkiem, że jego Przedstawiciel ustawy wyrazi pisemną zgodę na zawarcie Umowy. w przeciwnym wypadku Umowa zawarta przez małoletniego jest nieważna.
7. W przypadku wniosku o zawarcie Umowy za pośrednictwem Kanałów dostępu termin ważności oferty wynosi 7 dni kalendarzowych, licząc od dnia następującego po dniu złożenia wniosku.

### §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.
3. Karta „płatności mobilne Visa” instalowana jest zdalnie na wskazanym Urządzeniu mobilnym po złożeniu przez Posiadacza wniosku o tę kartę w Aplikacji mobilnej i jego potwierdzeniu PINem do Aplikacji mobilnej. PIN dla tej Karty dostarczany jest Użytkownikowi 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.
4. Wydanie i instalacja Karty „płatności mobilne Visa” są możliwe, jeżeli Użytkownik posiada Urządzenie mobilne:
  - a) obsługiwane na platformie mobilnej Android w wersji minimum 4.4, i przystosowane do obsługi transakcji w Technologii NFC,
  - b) z włączonym dostępem do bezprzewodowego Internetu,
  - c) z aktywną Aplikacją mobilną z funkcjonalnością płatności mobilnych Visa.
5. Dokonywanie transakcji Kartą „płatności mobilne Visa” jest możliwe dzięki oprogramowaniu mWallet SDK, które stanowi integralną część Aplikacji mobilnej i którego właścicielem praw jest Bell ID. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z powyższego oprogramowania na podstawie niewyłącznej, bezpłatnej licencji udzielonej bezpośrednio przez Bell ID w chwili aktywacji Karty „płatności mobilne Visa”. Dodatkowo pełna treść umowy licencyjnej znajduje się na stronie internetowej Banku i może być w każdym czasie pobrana przez Klienta, a następnie przechowywana na dowolnym nośniku.
6. W celu umożliwienia prawidłowej instalacji i funkcjonowania Kart mobilnych Użytkownik powinien spełnić wymagania techniczne określone przez Bank, z uwzględnieniem zapewnienia dostępu do Internetu, co może mieć wpływ na wykorzystywanie limitu transferu danych i ewentualne ponoszenie niezależnych od Banku opłat na rzecz dostawców Internetu. Bank udostępnia informacje o wymogach technicznych, jak i o sposobie instalacji i obsługi Kart mobilnych oraz modelach Urządzeń mobilnych umożliwiających instalację Kart mobilnych, w Placówkach, na stronie internetowej Banku oraz poprzez Kanały dostępu.
7. 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.

8. Użytkownik Karty „płatności mobilne Visa” zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Bank, jeśli:
  - a) instalacja Karty w Aplikacji mobilnej nie zakończy się w ciągu 2 godzin od potwierdzenia wniosku PINem do Aplikacji mobilnej,
  - b) nie otrzyma wiadomości SMS z numerem PIN dla Karty (usługa PIN przez SMS) pomimo podania prawidłowego Kodu do PIN przez SMS.
9. W przypadku Kart niespersonalizowanych i Kart spersonalizowanych, jeżeli wystąpi sytuacja określona w ust. 7, Bank wydaje Użytkownikowi nową Kartę i nowy numer PIN na własny koszt.
10. W przypadku Kart „płatności mobilne Visa”, jeżeli wystąpi sytuacja określona w ust. 8, Bank ponowi lub umożliwi wydanie nowej karty i PINu na własny koszt.
11. 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.
12. W przypadku niezgodności podpisu Użytkownika na Karcie, o którym mowa w ust. 11, 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.
13. 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.
14. W przypadku opisanym w ust. 13 po aktywacji Karty spersonalizowanej Użytkownik zobowiązany jest zwrócić do Banku dotychczas używaną Kartę niespersonalizowaną lub zniszczyć Kartę w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się nią.
15. Karta „płatności mobilne Visa” może być zainstalowana wyłącznie na jednym wybranym przez Posiadacza Urządzeniu mobilnym. w przypadku zmiany Urządzenia mobilnego, Posiadacz zobowiązany jest do Zastrzeżenia Karty. Bank w takim przypadku udostępni możliwość złożenia wniosku o nową Kartę „płatności mobilne Visa” na nowym Urządzeniu mobilnym.

### §6

1. Okres ważności Karty innej niż mobilna kończy się w ostatnim dniu miesiąca wskazanego na jej awersie.
2. Informacja o okresie ważności Karty mobilnej udostępniana jest w Placówce i w serwisie eurobank online.

### §7

1. Karta jest wznawiana automatycznie, z zastrzeżeniem ust. 2, 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.
2. Bank ma prawo nie wznowić Karty w przypadku gdy Użytkownik nie dokonał Transakcji płatniczej Kartą przez co najmniej 6 miesięcy poprzedzających termin wznowienia,
3. Po utracie ważności Karty mobilne nie podlegają wznowieniu na kolejny okres ważności. Posiadacz może złożyć wniosek o nową kartę w Placówce lub w Kanałach dostępu.
4. Użytkownik lub Posiadacz mogą zrezygnować ze wznowienia Karty składając dyspozycję w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
5. Karta wznowiona 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.
6. Karty wydane jako niespersonalizowane wznawiane są jako Karty spersonalizowane.
7. Po otrzymaniu Karty wznowionej Użytkownik zobowiązany jest do zniszczenia Karty, której data ważności wygasa.
8. 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.

9. 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 wznowione są nieaktywne w momencie wydania.
3. Karty mobilne aktywowane są z chwilą wydania. Przed pierwszym użyciem Karty mobilnej Użytkownik powinien ją zainstalować zgodnie z § 5 ust. 3 - 4.
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.
5. Aktywacja Karty następuje w ciągu dwóch godzin od przyjęcia zgłoszenia od Użytkownika.

### §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.  
W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Karty niespersonalizowanej lub Karty mobilnej uniemożliwiającego jej dalsze używanie, Użytkownikowi może zostać wydana nowa Karta.

## III. Używanie karty

### §10

1. Użytkownik lub Posiadacz może w dowolnym momencie zrezygnować z używania Karty zgłaszając to w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
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 złożyć wniosek o nową Kartę w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
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, z chwilą otrzymania Karty, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszeniu Indywidualnych danych uwierzytelniających. W tym celu Użytkownik zobowiązany jest do:

- a) przechowywania Karty, Urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą mobilną oraz ochrony numeru PIN z zachowaniem należytej staranności,
  - b) nieprzechowywania Karty razem z numerem PIN,
  - c) nieudostępniania Karty, Urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą mobilną oraz numeru PIN osobom nieuprawnionym,
  - d) nieudostępniania danych Karty (numeru karty, daty ważności, Kodu CVV2/CVC2, Hasła OTP) osobom nieuprawnionym.
4. W przypadku Karty „płatności mobilne Visa” Użytkownik dodatkowo zobowiązany jest do:
- a) nieprzechowywania numeru PIN w pamięci Urządzenia mobilnego,
  - b) właściwego zabezpieczenia Urządzenia mobilnego, w którym została zainstalowana Karta mobilna, przed zagubieniem, kradzieżą, zniszczeniem czy utratą danych Aplikacji mobilnej,
  - c) aktualizowania Aplikacji mobilnej na Urządzeniu mobilnym, w którym została zainstalowana Karta mobilna, niezwłocznie po otrzymaniu informacji o opublikowaniu przez Bank najnowszej wersji, o ile aktualizacja ma na celu zwiększenie bezpieczeństwa transakcji dokonywanych przy wykorzystaniu Urządzenia mobilnego.

### §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, lub Urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą mobilną,
  - f) odstąpienia przez Posiadacza od Umowy,
  - g) zamknięcia Rachunku prowadzonego w PLN, 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 upływu okresu 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 ograniczonej zdolności do czynności prawnych przez Posiadacza lub Użytkownika,
  - m) śmierci Posiadacza lub Użytkownika,
  - n) wymiany Urządzenia mobilnego, na którym została zainstalowana Karta „płatności mobilne Visa”,
  - o) dezaktywacji, odinstalowania, zastrzeżenia lub rezygnacji z Aplikacji mobilnej z zainstalowaną Kartą „płatności mobilne Visa”.
2. Bank Zastrzega Kartę w przypadkach określonych w ust. 1 lit. c) - o) oraz informuje Użytkownika o Zastrzeżeniu na zasadach określonych w § 22 ust. 4.
3. Użytkownik lub Posiadacz zobowiązany jest do powiadomienia Banku w przypadkach określonych w ust. 1 lit. e), k) l) i n) - o).
4. Przed rezygnacją z Karty, zamknięciem Rachunku lub rozwiązaniem Umowy, o których mowa w ust. 1 lit. g)-j) Użytkownik lub Posiadacz zobowiązany jest do:
  - a) wycofania wszelkich zgód udzielonych Akceptantom na inicjowanie Transakcji powtarzalnych (np. zapłaty za subskrypcje, za składki członkowskie) dokonywanych na podstawie danych Karty przekazanych przez Użytkownika,
  - b) anulowania wszelkich rezerwacji u Akceptantów dokonanych w oparciu o dane Karty.

## 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 Limitów transakcyjnych oraz Dostępnych środków.
2. Limit transakcji gotówkowych, Limit transakcji na odległość oraz Limit transakcji bezgotówkowych są ustanawiane indywidualnie

do każdej Karty w walucie Rachunku, do którego wydano Kartę, i mogą być zmieniane w dowolnym czasie na wniosek Posiadacza złożony w Placówce lub poprzez Kanały dostępu, przy czym nie mogą przekraczać Maksymalnych dobowych limitów transakcji. Standardowe (początkowe) Limity transakcyjne dla Karty „płatności mobilne Visa” są ustalane przez Bank i mogą zostać zmienione przez Posiadacza zgodnie z powyższymi zasadami.

3. Bank może przyznać Limity w wysokości mniejszej niż wnioskowane przez Posiadacza.
4. Obowiązujące wartości Maksymalnych dobowych limitów transakcji oraz standardowych (początkowych) Limitów transakcyjnych dla Karty „płatności mobilne Visa” podawane są do wiadomości Użytkownika w Placówkach, na stronie internetowej Banku oraz poprzez Kanały dostępu.
5. Maksymalna kwota jednorazowej Wyłaty 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. Transakcja zbliżeniowa w Bankomacie zawsze jest potwierdzana numerem PIN.
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 z wymaganiem dodatkowego potwierdzenia numerem PIN lub jako standardowej Transakcji bezgotówkowej w Terminalu POS (nie dotyczy Kart mobilnych), pomimo spełnienia warunków do realizacji Transakcji zbliżeniowej.
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. Użytkownik ma możliwość wyłączenia i ponownego włączenia funkcji umożliwiającej dokonywanie Transakcji zbliżeniowych Karty poprzez kontakt z COK. Na Karcie domyślnie funkcja ta jest włączona. w przypadku otrzymania duplikatu karty lub Karty wznowionej konieczne jest ponowne wyłączenie funkcji zbliżeniowej, jeśli Użytkownik nie chce z tej funkcji korzystać.
10. Do wykonania Transakcji zbliżeniowych za pomocą Karty „płatności mobilne Visa” wymagane jest posiadanie na powiązonym z nią Urządzeniu mobilnym aktywnej Aplikacji mobilnej i włączonej opcji komunikacji NFC. z przyczyn mających na celu ochronę interesów Użytkownika i bezpieczeństwo transakcji, Bank cyklicznie dokonuje zdalnej aktualizacji danych Karty na Urządzeniu mobilnym w czasie aktywności połączenia z Internetem, która umożliwia dalsze wykonywanie transakcji. w przypadku długotrwałego braku połączenia z Internetem, Użytkownik zostanie powiadomiony o konieczności połączenia z Internetem, poprzez komunikat prezentowany w Urządzeniu mobilnym, w celu umożliwienia dokonania wyżej opisanej aktualizacji.
11. W przypadku zainstalowania na Urządzeniu mobilnym dodatkowo (oprócz Karty „płatności mobilne Visa”) kart innych wydawców, Posiadacz przed dokonaniem Transakcji zbliżeniowej Kartą mobilną Banku, powinien wybrać Aplikację mobilną jako domyślną w ustawieniach płatności mobilnych Urządzenia mobilnego.
12. Wymagania techniczne i zasady bezpiecznego korzystania z Kart dostępne są w Placówce, na stronie internetowej Banku oraz poprzez Kanały dostępu.

### §15

1. Z zastrzeżeniem ust. 2-7, Transakcję płatniczą dokonaną przy użyciu Karty uważa się za autoryzowaną (Autoryzacja transakcji), jeżeli przed wykonaniem transakcji została ona 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 Kartę 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 nieprzekraczającą limitu określonego w §14 ust. 6 realizowaną w Terminalu POS w związku z płatnością za towary lub usługi, Autoryzacja transakcji następuje poprzez zbliżenie Karty, Urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą mobilną do Czytnika zbliżeniowego. w przypadku Karty „płatności mobilne Visa” przed dokonaniem Transakcji zbliżeniowej należy odblokować Urządzenie mobilne (tzn. odblokować główny ekran tego urządzenia).
4. 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 oraz, jeżeli transakcja jest dokonywana w sklepie lub serwisie internetowym udostępniającym Usługę 3D Secure, dodatkowo Hasła OTP.
5. Transakcje powtarzalne inicjowane są przez Akceptanta na podstawie wyrażonej zgody Użytkownika poprzez podanie danych Karty: numer Karty, data ważności Karty, Kod CVV2/CVC2, a także o Hasło OTP (jeśli usługa 3D Secure jest udostępniona przez Akceptanta) podczas dokonywania pierwszej Transakcji na odległość u tego Akceptanta.
6. Autoryzacja transakcji Wpłaty gotówki 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 oraz § 18.
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.
9. Warunkiem realizacji internetowej Transakcji na odległość z zabezpieczeniem Usługą 3D Secure jest jej dostępność u Akceptanta.
10. Użytkownik otrzymuje Hasło OTP konieczne do Autoryzacji transakcji z Usługą 3D Secure bezpośrednio przed jej zleceniem poprzez wiadomość SMS na wskazany w Banku numer telefonu komórkowego.
11. Bank blokuje Kartę w Usłudze 3D Secure jeżeli Użytkownik wprowadzi trzykrotnie błędne Hasło OTP.
12. Użytkownik może w dowolnym czasie odblokować Kartę w Usłudze 3D Secure:
  - a) poprzez kontakt telefoniczny z COK,
  - b) w dowolnej Placówce.Dyspozycje te są realizowane w Banku w czasie rzeczywistym.
13. Warunkiem prawidłowego wykonania Transakcji płatniczej jest użycie Karty przez jej Użytkownika zgodnie z niniejszym Regulaminem i Umową, Uwierzytelnienie Użytkownika oraz Autoryzowanie transakcji w sposób określony w ust. 1-6.

### §16

  1. Bank identyfikuje i Uwierzytelnia Użytkownika składającego Zlecenie płatnicze dotyczące Transakcji płatniczej w oparciu o numer Karty oraz Indywidualne dane uwierzytelniające. Bank stosuje Silne uwierzytelnianie – jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa.
  2. Bank rozpoczyna wykonanie Zlecenia płatniczego z chwilą jego otrzymania, chyba że Bank i Użytkownik określili, że realizacja Zlecenia płatniczego rozpoczyna się innego określonego dnia.
  3. Momentem otrzymania przez Bank Zlecenia płatniczego Transakcji bezgotówkowych, Transakcji typu cashback oraz transakcji Wpłaty gotówki przy użyciu Karty jest moment otrzymania przez Bank informacji o transakcji z Organizacji płatniczej lub od dostawcy przetwarzającego daną Transakcję płatniczą.
  4. Momentem otrzymania przez Bank Zlecenia płatniczego Wpłaty gotówki we Wpłatomacie jest:
    - a) dzień złożenia dyspozycji, jeśli wpłata we Wpłatomacie nastąpiła do godziny 23:30,
    - b) dzień następujący po dniu złożenia dyspozycji – jeśli wpłata we Wpłatomacie nastąpiła po godzinie 23:30.
  5. Wpłata gotówki we Wpłatomacie dokonana na Rachunek jest udostępniana na tym rachunku w dniu złożenia dyspozycji, z zastrzeżeniem ust. 3 lit. b).
  6. Użytkownik nie może odwołać Zlecenia płatniczego od chwili jego otrzymania przez Bank.
  7. W przypadku transakcji inicjowanych przez Odbiorcę (Transakcji bezgotówkowej, Transakcji typu cashback, transakcji Wpłaty gotówki przy użyciu Karty), Użytkownik nie może odwołać Zlecenia płatniczego po udzieleniu Odbiorcy zgody na wykonanie Transakcji płatniczej.
  8. W celu wycofania zgody na wykonanie kolejnych Transakcji powtarzalnych Użytkownik powinien złożyć dyspozycję u Akceptanta
  9. Bank ma prawo odmówić realizacji autoryzowanego Zlecenia płatniczego w przypadku, gdy nie zostały spełnione przez Użytkownika warunki określone w § 12, § 15, § 18 ust. 2 oraz § 21 ust. 3 i 4 Regulaminu lub możliwość albo obowiązek odmowy wynika z odrębnych przepisów prawa. w przypadku odmowy realizacji Zlecenia płatniczego Bank powiadomi o tym Użytkownika w najbliższym terminie, to jest nie później niż w terminie przewidzianym 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.
  10. 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.
  11. Bank ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego Wpłaty gotówki we Wpłatomacie, z zastrzeżeniem ust. 12.
  12. Odpowiedzialność Banku jest wyłączona jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego będzie wynikiem:
    - a) siły wyższej,
    - b) zastosowania się przez Bank do przepisów prawa, które nakażą Bankowi niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego bądź zakażą wykonania Zlecenia płatniczego.
  13. W przypadku, gdy Zlecenie płatnicze inicjowane jest przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem (Transakcja bezgotówkowa, Transakcja typu cashback, transakcja Wpłaty gotówki przy użyciu Karty), dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność za prawidłowe przekazanie Zlecenia płatniczego, z zastrzeżeniem ust. 14.
  14. Odpowiedzialność dostawcy Odbiorcy jest wyłączona jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego będzie wynikiem:
    - a) siły wyższej,
    - b) zastosowania przepisów prawa, które nakażą niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zlecenia płatniczego bądź zakażą wykonania Zlecenia płatniczego.
  15. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej:
    - a) zainicjowanej przez Użytkownika – Bank na wniosek Użytkownika podejmuje niezwłocznie działania w celu prześledzenia Transakcji płatniczej i powiadamia Użytkownika o ich wyniku;
    - b) 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.
  16. 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

    1. 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, z zastrzeżeniem ust. 2.
- Posiadacz zobowiązany jest zapewnić środki wystarczające na pokrycie kwoty Transakcji płatniczej oraz wszelkich opłat i prowizji należnych Bankowi na Rachunku prowadzonym w PLN, do którego wydana została Karta lub alternatywnie na Rachunku walutowym prowadzonym w walucie dokonania transakcji, jeśli taki rachunek został podłączony do Karty.
  - Każdorazowe udzielenie pozytywnej odpowiedzi na Zapytanie autoryzacyjne może zmniejszyć kwotę Dostępnych środków na Rachunku, określonym zgodnie z §17 ust 1-2, o kwotę tego Zapytania autoryzacyjnego na okres do 8 dni, bez względu na to, czy transakcja doszła do skutku. Kwota Zapytania autoryzacyjnego dla transakcji dokonanej w innej walucie niż PLN i powodującej zmniejszenie Dostępnych środków na Rachunku prowadzonym w PLN przeliczana jest po bieżącym kursie Organizacji płatniczej.
  - W przypadku gdy Transakcja płatnicza jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, a jej dokładna kwota nie jest znana w momencie, w którym Użytkownik wyraża zgodę na jej wykonanie, Bank może dokonać blokady Dostępnych środków na Rachunku, wyłącznie gdy Użytkownik wyraził zgodę na blokadę określonej kwoty środków. Bank uwalnia środki zablokowane na Rachunku, niezwłocznie po otrzymaniu Zlecenia płatniczego i informacji o określonej kwocie Transakcji płatniczej.
  - Transakcje wykonane przez Użytkownika przy pomocy Karty obciążają Rachunek Posiadacza.
  - Rachunek obciążają również operacje dokonane przez osoby, którym Użytkownik udostępnił Kartę lub Urządzenie mobilne z zainstalowaną Kartą mobilną, ujawnił numer Karty, numer PIN, Kod CVV2/CVC2, Hasło OTP.
  - Informacje o zaksięgowanych Transakcjach płatniczych zawarte są na wyciągu bankowym z Rachunku, dostarczanym lub udostępnianym 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:
    - umożliwiające 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,
    - o kursie walutowym zastosowanym w danej Transakcji płatniczej oraz kwocie transakcji po przeliczeniu waluty,
    - o dacie księgowania (obciążenia/uznania Rachunku) i dacie dokonania Transakcji płatniczej.

### §18

- Transakcje dokonane przy użyciu Kart realizowane są w walucie, w której zostały dokonane i obciążają w całości Rachunek prowadzony w złotych polskich (PLN), do którego została wydana Karta, z zastrzeżeniem ust. 2.
- Transakcja obciąża Rachunek walutowy prowadzony w walucie, w jakiej dokonano transakcji, jeżeli w chwili jej dokonania:
  - Karta była podłączona do tego Rachunku walutowego oraz
  - na tym Rachunku walutowym występowały wystarczające środki na pokrycie całej kwoty transakcji.W przypadku, gdy którykolwiek z powyższych warunków nie jest spełniony, transakcja obciąża Rachunek prowadzony w złotych polskich (PLN), zgodnie z ust. 1.
- Transakcje, o których mowa w ust. 1, realizowane Kartami Organizacji płatniczej Mastercard, wyrażone w walutach innych niż euro (EUR), przeliczane są na euro (EUR) według kursu Organizacji płatniczej obowiązującego w dniu rozliczenia tych transakcji.
- Transakcje, o których mowa w ust. 1, realizowane Kartami Organizacji płatniczej Mastercard, wyrażone w euro (EUR), są przeliczane na złote polskie (PLN) po kursie sprzedaży waluty obowiązującym w Banku zgodnie z pierwszą Tabelą kursów walut dla transakcji bezgotówkowych publikowaną w dniu otrzymania z Organizacji płatniczej informacji o transakcjach.
- Transakcje, o których mowa w ust. 1, realizowane Kartami Organizacji płatniczej Visa, wyrażone w walutach innych niż złoty

- polski (PLN), są przeliczane na złote polskie (PLN) po kursie Visa obowiązującym w dniu rozliczenia transakcji przez Visa.
- Transakcje, o których mowa w ust. 2, obciążają Rachunek walutowy bezpośrednio w walucie dokonania transakcji, czyli bez przeliczenia waluty (bez przewalutowania).
  - Kursy walutowe Organizacji płatniczych udostępniane są na stronach internetowych tych organizacji. Adresy stron internetowych Organizacji płatniczych dostępne są w Placówkach, telefonicznie w COK oraz na stronie internetowej Banku.
  - 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 (PLN) zostanie przeliczona na złote polskie (PLN) 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.
  - 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.
  - Akceptant, u którego realizowane są Kartą Transakcje płatnicze może pobrać na swoją rzecz dodatkową prowizję od transakcji (tzw. surcharge). Warunkiem pobrania prowizji jest umieszczenie przez Akceptanta w widocznym miejscu informacji o wysokości pobieranej prowizji. Prowizja ta nie jest prowizją Banku i jest niezależna od opłat i prowizji pobieranych przez Bank zgodnie z Tabelą opłat i prowizji.

### §19

- Użytkownik może żądać od Banku zwrotu kwoty autoryzowanej Transakcji płatniczej zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, która została już wykonana, jeżeli:
  - w momencie dokonywania Transakcji płatniczej nie została określona dokładna kwota Transakcji płatniczej oraz
  - 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 i jest dokonywany z datą nie późniejszą niż data obciążenia Rachunku.
- 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.
- Użytkownik nie ma prawa do zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem, gdy:
  - Użytkownik udzielił zgody na wykonanie Transakcji płatniczej bezpośrednio Bankowi oraz
  - 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.
- Użytkownik może wystąpić o zwrot, o którym mowa w ust. 1, w terminie 8 tygodni od dnia obciążenia Rachunku.
- 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.
- Użytkownik niezwłocznie powiadamia Bank o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych w sposób określony w § 21 ust. 3 lit. a) -c).
- W przypadku stwierdzenia przez Bank, nieautoryzowanej Transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem, że powiadomienie Banku nastąpiło w terminie wskazanym w ust. 9 poniżej, Bank

- niezwłocznie (nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia) zwraca kwotę nieautoryzowanej Transakcji płatniczej i przywraca Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza, z zastrzeżeniem § 23. Zwrot tej kwoty jest dokonywany z datą nie późniejszą niż data obciążenia Rachunku.
- Bank nie dokona zwrotu transakcji nieautoryzowanej w przypadku gdy ma uzasadnione i należycie udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
  - 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

- Użytkownik ma prawo do zgłaszania reklamacji dotyczących jego zastrzeżeń odnoszących się do usług świadczonych przez Bank.
- Reklamacje można składać osobiście lub przez pełnomocnika:
  - w formie pisemnej lub ustnie do protokołu:
    - w dowolnej Placówce lub Centrali Banku (ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław) lub
    - korespondencyjnie na adres: Euro Bank S.A., ul. św. Mikołaja 72, 50-126 Wrocław, lub
    - telefonicznie pod numerem 555 000 555;
  - w formie elektronicznej:
    - poprzez e-mail na adres: info@eurobank.pl lub eurobank@eurobank.pl lub
    - wysyłając faks na numer: 71 79 55 501, lub
    - za pośrednictwem serwisu eurobank online (dostęp przez stronę www.eurobank.pl).
- Odpowiednie adresy, w tym siedziby Banku, poczty elektronicznej, oraz numery telefonów i faksu dostępne są w Placówkach, w COK oraz na stronie internetowej Banku.
- Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Użytkownika, adres korespondencyjny, dokładny opis zgłaszanych zastrzeżeń ze wskazaniem produktów lub usług, których dotyczy oraz oczekiwań co do sposobu rozstrzygnięcia reklamacji i preferowanej formy odpowiedzi. Reklamacja składana w formie pisemnej powinna także zawierać podpis Użytkownika.
- Do reklamacji dotyczącej Transakcji płatniczej, poza informacjami zawartymi w ust. 4, wskazane jest również załączenie wypełnionego oświadczenia dotyczącego reklamacji, a także, jeżeli Użytkownika jest w jej posiadaniu, kopię dowodu dokonania Transakcji płatniczej. Należy również podać następujące informacje:
  - imię i nazwisko posiadacza Karty,
  - numer Karty,
  - data i kwota transakcji,
  - miejsce dokonania reklamowanej Transakcji płatniczej.Oświadczenie powinno być podpisane przez Użytkownika, którego Kartą dokonano reklamowanej transakcji. Wzór oświadczenia jest dostępny na stronie internetowej Banku.
- Bank może zwrócić się do Użytkownika z prośbą o niezwłoczne przesłanie dodatkowych dokumentów dotyczących okoliczności reklamowanego zdarzenia, takich jak wydruk z Terminala POS potwierdzający anulowanie transakcji, wydruk potwierdzający, że nie doszło do realizacji transakcji, dokumentów potwierdzających dokonanie zwrotu towaru lub anulowania usługi oraz innych dokumentów dotyczących reklamowanego zdarzenia, w szczególności tych dotyczących okoliczności i przedmiotu transakcji.
- Bank informuje, że zgłoszenie reklamacji przez Użytkownika niezwłocznie po powzięciu przez niego zastrzeżeń oraz podanie aktualnego adresu kontaktowego ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Bank. Na żądanie Użytkownika Bank potwierdza, pisemnie lub w inny sposób uzgodniony z Użytkownikiem, fakt zgłoszenia przez niego reklamacji.
- W przypadku reklamacji dotyczących praw i obowiązków wynikających z UUP, w tym dotyczących Usług płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamacje w terminie 15 Dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach nie później niż w terminie 35 Dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. o przedłużeniu tego terminu Bank poinformuje Użytkownika wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy oraz określając przewidywany termin udzielenia odpowiedzi
- W przypadku reklamacji innych niż określone w ust. 8 powyżej, Bank zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu, nie później niż w terminie 14 Dni roboczych od daty wpływu reklamacji do Banku.
- Jeżeli termin 14 Dni roboczych nie jest wystarczający do udzielenia odpowiedzi i zachodzi konieczność przeprowadzenia dodatkowego postępowania wyjaśniającego, Bank informuje Użytkownika o przedłużeniu terminu i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych od daty wpływu reklamacji do Banku, z zastrzeżeniem ust. 11.
- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych Bank informuje 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.
- 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, o których mowa w ust. 8, 9, 10 i 11, wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.
- W przypadku reklamacji Transakcji płatniczych, które według Użytkownika nie były przez niego autoryzowane, Bank może zwrócić się z wnioskiem do Użytkownika o przekazanie dokumentu potwierdzającego zgłoszenie organom ścigania faktu dokonania Transakcji płatniczej przez osobę od tego nieuprawnioną.
- Jeśli Bank po otrzymaniu reklamacji uznał Rachunek kwotą reklamowanej opłaty lub Transakcji płatniczej wraz z prowizją naliczoną na podstawie reklamowanej Transakcji płatniczej, wówczas w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku dokonania przez Akceptanta bezpośredniego zwrotu środków na Rachunek, Bank wezwie Użytkownika do zwrotu nienależnych mu środków.
- Jeżeli przeprowadzenie przez Bank postępowania reklamacyjnego zgodnie z regulacjami danej Organizacji płatniczej będzie utrudnione z powodu braku dokumentów, o których mowa w niniejszym paragrafie ust. 5 i ust. 6, Bank poinformuje o tym Użytkownika i zwróci się z prośbą o uzupełnienie braków.
- W przypadku wnoszenia reklamacji, Użytkownik ma możliwość zwrócenia się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumentów oraz do Rzecznika Finansowego.
- Każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo do wniesienia skargi na działalność Banku lub wniosku o rozwiązywanie sporu w postępowaniu pozasądowym do:
  - Rzecznika Finansowego,
  - Bankowego Arbitrażu Konsumentów przy Związku Banków Polskich (Arbitraż),
  - Sądu Polubownego działającego przy Komisji Nadzoru Finansowego (Sąd Polubowny)będących podmiotami uprawnionymi do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem, w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823 ze zm.). Udział Banku w postępowaniu pozasądowym przed Rzecznikiem Finansowym oraz Arbitrażem jest obowiązkowy.
- Szczegółowe informacje na temat działalności tych podmiotów, trybów i procedur obowiązujących w postępowaniu oraz zasad korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów są:
  - w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentów znajdującym się na stronie internetowej Związku Banków Polskich pod adresem www.zbp.pl.,
  - w Regulaminie Sądu Polubownego na stronie internetowej Komisji Nadzoru Finansowego pod adresem www.knf.gov.pl.,
  - na stronie internetowej Rzecznika Finansowego pod adresem www.rf.gov.pl.



19. Ze skargą o rozstrzygnięcie sporu w postępowaniu pozasądowym Użytkownik, który zawarł Umowę, może zwrócić się do uprawnionych podmiotów, w tym ww., również za pośrednictwem interaktywnej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Przed skorzystaniem z platformy ODR Bank zachęca do kontaktu, w sposób wskazany w Regulaminie.
20. 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, Urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą mobilną, nieuprawnionego użycia Karty, nieuprawnionego dostępu do Karty lub do Urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą mobilną oraz wszelkich niezgodności i nieprawidłowości dotyczących obciążeń Rachunku w zakresie transakcji dokonywanych przy użyciu Kart. Zgłoszenia należy dokonać 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. Użytkownik zobowiązany jest również do niezwłocznego poinformowania Banku o podejrzeniu lub stwierdzeniu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego zduplikowania karty SIM wydanej przez operatora telekomunikacyjnego i powiązanej z numerem telefonu zapisanym w Usłudze 3D Secure (numer telefonu, na który Użytkownik otrzymuje Hasło OTP).
5. Na podstawie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 3 lit. a) - c) i ust. 4, 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.
6. W przypadku odnalezienia Karty utraconej należy ją zniszczyć w sposób uniemożliwiający dalsze posługiwanie się Kartą lub zwrócić ją do Banku (nie dotyczy Karty mobilnej).
7. 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.
8. W przypadku Zastrzeżenia Karty mobilnej Bank zleca zdalne jej odinstalowanie z Urządzenia mobilnego.

## §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 do kontaktu z Użytkownikiem w celu weryfikacji Transakcji płatniczej oraz w przypadku wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa, oszustwa lub podejrzenia wystąpienia oszustwa. Kontakt z Użytkownikiem odbywa się za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym telefonicznie, za pośrednictwem Kanałów dostępu, za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych. w celu skutecznego powiadomienia Użytkownika Bank może przeprowadzić procedurę weryfikacji jego tożsamości na podstawie danych zarejestrowanych w Banku, przy czym w ramach tej procedury Bank nie wymaga

przekazania przez Użytkownika Indywidualnych danych uwierzytelniających.

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.

## VII Odpowiedzialność stron §23

1. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze do wysokości równoważności w walucie polskiej 50 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 Urządzeniem mobilnym z zainstalowaną Kartą mobilną) lub
  - b) przywłaszczenia Karty (w tym Urządzenia mobilnego z zainstalowaną Kartą mobilną).
2. Odpowiedzialność Użytkownika jest wyłączona (ust. 1 nie stosuje się), w przypadku gdy:
  - a) Użytkownik nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty przed wykonaniem Transakcji płatniczej, z wyjątkiem przypadku gdy Użytkownik działał umyślnie, lub
  - b) utrata Karty przed wykonaniem Transakcji płatniczej została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony Banku lub podmiotu należycie umocowanego do działania w imieniu Banku
3. 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 § 9 ust. 4, oraz § 12 ust. 3 i 4 lub gdy nie dokonał zgłoszenia zgodnie z § 21 ust. 3 i 4.
4. Użytkownik nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, po dokonaniu zgłoszenia utraty Karty zgodnie z § 21 ust. 3 i 4 oraz jeżeli Bank nie zapewni odpowiednich środków umożliwiających dokonanie w każdym czasie zgłoszenia zgodnie z § 21 ust. 3 i 4, chyba że Użytkownik doprowadził umyślnie do dokonania tych transakcji.
5. W przypadku, gdy Bank nie wymaga Silnego uwierzytelniania, Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie. W przypadku gdy Odbiorca lub dostawca Odbiorcy nie akceptują Silnego Uwierzytelniania Użytkownika, odpowiadają oni za szkody poniesione przez dostawcę płatnika.

## VIII. Zmiana postanowień §24

- 1) Bank ma prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych:
  - a) wprowadzenie nowych oraz zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa związanych z oferowaniem i obsługą Karty, wskutek których potrzeba uwzględnienia tych zmian i dostosowania Regulaminu,
  - b) zmianę zakresu lub formy produktów/usług oferowanych przez Bank Użytkownikom, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy,
  - c) 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.

1. Wprowadzane przez Bank zmiany Regulaminu muszą być adekwatne do rodzaju okoliczności stanowiących przyczynę, o których mowa w ust. 1.
2. O zmianie Regulaminu Bank powiadamia Posiadacza, nie później niż 2 miesiące przed datą wejścia w życie zmian w ustalony z nim sposób komunikacji doręczając mu treść zmian w formie pisemnej wobec proponowanych zmian. Przed datą wejścia w życie zmian Posiadaczowi Bank wskazuje datę wejścia w życie zmienionego Regulaminu.
3. 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 skutkujący rozwiązaniem Umowy w przeddzień wprowadzenia w życie zmian lub może wypowiedzieć Umowę bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Posiadacza o zmianach, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
4. Regulamin dostępny jest w Placówkach oraz na stronie internetowej Banku.
8. 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.
9. 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 skutkujący rozwiązaniem Umowy w przeddzień wprowadzenia w życie zmian lub wypowiedzieć Umowę, bez ponoszenia opłat ze skutkiem od dnia poinformowania Posiadacza o zmianie, nie później jednak niż od dnia, w którym te zmiany zostałyby zastosowane.
10. Tabela opłat i prowizji dostępna jest w Placówkach, telefonicznie w COK oraz na stronie internetowej Banku.

## IX. Postanowienia końcowe

### §26

1. Z tytułu obsługi Karty Bank pobiera prowizję 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 należne są jedynie za okres obowiązywania Umowy.
2. Naliczone przez Bank opłaty i prowizje za wykonanie czynności związanych z obsługą Karty obciążają Rachunek prowadzony w złotych polskich (PLN), do którego została wydana Karta. Wyjątek stanowią opłaty i prowizje naliczone od Transakcji płatniczych zaksięgowanych na Rachunkach walutowych, które obciążają te Rachunki walutowe.
3. Bank z ważnych przyczyn zastrzega sobie prawo do zmiany Tabeli opłat i prowizji. Za ważną przyczynę uznaje się jedną z niżej wymienionych:
  - a) 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),
  - b) 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,
  - c) wprowadzenie nowych oraz zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa związanych z oferowaniem i obsługą Karty oraz mających wpływ na uzyskiwane przez Bank przychody lub ponoszone koszty czynności związanych z obsługą produktów/usług oferowanych Posiadaczowi,
  - d) 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 związanych z obsługą produktów/usług oferowanych Posiadaczowi, wskutek których zachodzi potrzeba uwzględnienia ich i dostosowania Tabeli opłat i prowizji.
4. Wprowadzane przez Bank zmiany Tabeli opłat i prowizji muszą być adekwatne do rodzaju i skali okoliczności stanowiących przyczynę, o których mowa w ust. 3.
5. 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.
6. 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.
7. Zmiana Tabeli opłat i prowizji nastąpi nie później niż w terminie 6 miesięcy od dnia zaistnienia przesłanek, o których mowa w ust. 3. Zmiana Tabeli opłat i prowizji z przyczyn wskazanych w ust. 3 lit a) i b) może zostać dokonana nie częściej niż dwa razy w roku.
1. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Bank o każdej zmianie danych osobowych zawartych w Umowie, tj. zmianie imienia, nazwiska, serii i numeru dokumentu tożsamości, danych teled adresowych oraz o utracie dokumentu tożsamości. Informację taką Użytkownik powinien złożyć w Placówce lub poprzez Kanały dostępu.
2. Bank kontaktuje się z Posiadaczem w sprawach związanych z obsługą Umowy na podane Bankowi dane teled adresowe za pomocą dostępnych środków komunikacji, w tym za pomocą krótkich wiadomości tekstowych SMS oraz automatycznych wiadomości głosowych.
3. Komunikacja pomiędzy Bankiem i Posiadaczem/ Użytkownikiem oraz świadczenie usług na podstawie Umowy odbywa się w języku polskim.
4. Do komunikacji Posiadacza/ Użytkownika z Bankiem służą Kanały dostępu oraz adres poczty elektronicznej: info@eurobank.pl. Numery telefonów do kontaktu z COK oraz lista miejsc, w których Bank wykonuje działalność, są dostępne na stronie internetowej Banku, pod adresem: www.eurobank.pl.
5. Bank jest uprawniony do nagrywania za pomocą elektronicznych nośników informacji wszystkich rozmów telefonicznych z Użytkownikiem oraz do wykorzystywania takich nagrań do celów dowodowych.

### §27

1. Posiadacz w odrębnym oświadczeniu określa preferowany sposób informowania go przez Bank o zmianach Umowy, Regulaminu oraz Tabeli opłat i prowizji.
2. Posiadacz może w każdym czasie dokonać zmiany sposobu informowania go przez Bank o zmianach Umowy, Regulaminu oraz Tabeli opłat i prowizji poprzez złożenie stosownego oświadczenia w Kanałach dostępu.
3. Zmiana sposobu informowania przez Bank o zmianach Umowy, Regulaminu i Tabeli opłat i prowizji nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu.
4. W pozostałych przypadkach Bank przesyła korespondencję do Posiadacza za pomocą dostępnych środków komunikacji:
  - a) na adres e-mail, o ile Posiadacz podał Bankowi ten adres i wyraził zgodę na taki sposób komunikacji lub,
  - b) wraz z miesięcznym wyciągiem do Konta lub,
  - c) listem na adres korespondencyjny wskazany przez Posiadacza lub,
  - d) za pośrednictwem serwisu eurobank online, o ile Posiadacz zawarł z Bankiem umowę o usługi Bankowości Elektronicznej i dokonał aktywacji tego kanału.

### §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

W okresie obowiązywania Umowy Posiadacz ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.

### §30

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, ustawy – Prawo dewizowe, oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Pełna lista Placówek wraz z adresami znajduje się na stronie internetowej Banku.

Niniejszy Regulamin obowiązuje **od dnia 14 września 2019 roku**.