

# Warunki Ogólne dla Klientów Indywidualnych

Data publikacji: 01/01/2021

Karta przedpłacona DiPocket Mastercard® („Karta”) oraz dodatkowe usługi opisane w niniejszym dokumencie (wraz z Kartą, określane dalej jako „Usługi”) są opracowane i dostarczane przez DiPocket UAB („DiPocket”) na warunkach posiadanej licencji instytucji pieniądza elektronicznego.

Niniejsze warunki ogólne („Warunki Ogólne”), Warunki korzystania z Karty – o ile są dołączone lub dystrybuowane wraz z Kartą („Warunki korzystania z Karty”), Tabela Prowizji i Opłat („Tabela Prowizji i Opłat”) oraz Tabela Limitów („Tabela Limitów”), zwane są łącznie Umową („Umowa”) i zaczynają obowiązywać z chwilą zaakceptowania Umowy. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności pomiędzy Warunkami Ogólnymi a Warunkami korzystania z Karty, moc nadrzędną mają Warunki korzystania z Karty.

Warunki Ogólne są dostępne na stronie internetowej pod adresem [dipocket.org/pl/legal](https://dipocket.org/pl/legal) („Strona internetowa”). Na życzenie klienta, Umowa może zostać wysłana również drogą mailową bez żadnych opłat dodatkowych.

Akceptacja niniejszej Umowy (która powinna nastąpić drogą elektroniczną, zgodnie z instrukcjami dostępnymi w Aplikacji lub na Stronie Internetowej), oznacza potwierdzenie, że klient miał wystarczającą ilość czasu, aby przeczytać i zapoznać się z Umową, zrozumiał ją i zgadza się postępować zgodnie z zawartymi w Umowie zapisami. W przypadku, gdy klient nie zrozumiał lub nie zgadza się z poszczególnymi zapisami Umowy, nie powinien zawierać Umowy lub powinien wyrazić swoje pytania lub brak zgody w formie pisemnej, poprzez wysłanie do nas korespondencji mailowej na adres e-mail wskazany poniżej w tej Umowie, abyśmy mogli wyjaśnić i omówić poszczególne zapisy Umowy w zakresie, w którym klient zadał pytania lub brak zgody. Dla uniknięcia wątpliwości, nie wszystkie funkcjonalności opisane w Umowie mogą być dostępne dla danego Konta klienta. W przypadku wątpliwości, prosimy o kontakt przez zaakceptowaniem warunków Umowy.

DiPocket jest Instytucją Finansową, działającą na podstawie zezwoleń wydanych przez litewski urząd nadzoru finansowego – Bank Litwy, z siedzibą pod adresem: Gedimino pr. 6, LT-01103, Wilno (Litwa), nr tel. +370 800 50 500. Więcej szczegółów dotyczących Banku Litwy można znaleźć na stronie: <https://www.lb.lt/en>) i podlega nadzorowi tej instytucji. DiPocket prowadzi działalność na podstawie licencji instytucji pieniądza elektronicznego (numer 75) wydanej przez Republikę Litewską w dniu 10 listopada 2020. Licencja instytucji pieniądza elektronicznego upoważnia DiPocket do świadczenia usług wymienionych w licencji. Licencję można znaleźć pod następującym adresem: [www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view\\_license?id=1985](http://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985).

DiPocket posiada kod podmiotu prawnego: 305599375, zarejestrowany pod adresem: Upės g. 23, 08128, Wilno, Litwa („Adres”). Możesz również skontaktować się z DiPocket drogą mailową na adres e-mail: [contact@dipocket.org](mailto:contact@dipocket.org), lub telefonicznie na numer: +370 5 2084858.

Jako Instytucja Pieniądza Elektronicznego DiPocket może przyjmować i przechowywać środki pieniężne klientów oraz realizować płatności na zlecenie klientów. DiPocket przechowuje fundusze klientów na wydzielonych rachunkach bankowych prowadzonych przez banki działające na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”) oraz przez Bank Litwy, co oznacza, że środki klientów przechowywane są odrębnie od środków własnych DiPocket. Fundusze powierzone DiPocket przez klientów nie są objęte litewskim programem gwarancji depozytów (więcej informacji na stronie [www.iidraudimas.lt/en/](http://www.iidraudimas.lt/en/)).

DiPocket posiada najwyższy status członka organizacji Mastercard® Inc. (Principal Member of Mastercard Inc.).

Językiem naszej komunikacji z użytkownikiem będzie język polski, język angielski lub język litewski, a wybór należy do klienta.

Niniejsza Umowa **podlega prawu litewskiemu** (podobnie jak ustanowienie relacji pomiędzy użytkownikiem a DiPocket). Prawa i obowiązki związane ze świadczeniem Usług, które nie są omówione w niniejszej Umowie, podlegają regulacjom prawnym w zakresie płatności Republiki Litewskiej. Wszelkie przepisy ogólnie obowiązującego prawa znajdują również zastosowanie do niniejszej Umowy.

Ewentualne spory powstałe na tle niniejszej Umowy pomiędzy użytkownikiem a DiPocket, którym nie będziemy w stanie zaradzić w ramach obowiązującej w DiPocket procedury rozpatrywania reklamacji, zostaną oddane do rozstrzygnięcia przez sądy Republiki Litewskiej (bez uszczerbku dla Twoich praw jako konsumenta do prowadzenia sprawy przed polskimi sądami).

## SPIS TREŚCI

<b>REJESTRACJA JAKO UŻYTKOWNIK („UŻYTKOWNIK”) .....</b>	<b>3</b>
<b>DANE OSOBOWE .....</b>	<b>4</b>
SPOSÓB WYKORZYSTYWANIA DANYCH OSOBOWYCH .....	5
KOMU MOŻEMY PRZEKAZYWAĆ DANE .....	5
PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH ZA GRANICĘ .....	6
OPEN-BANKING .....	6
WYMÓG AKTUALIZACJI DANYCH OSOBOWYCH .....	6
ZAWIADOMIENIA I WYMIANA INFORMACJI .....	6
UNIKALNY IDENTYFIKATOR KLIENTA .....	7
<b>USŁUGI PŁATNICZE .....</b>	<b>7</b>
<b>PRZELEW PIENIĘDZY NA KARTĘ .....</b>	<b>7</b>
MIĘDZYNARODOWY NUMER KONTA BANKOWEGO („IBAN”) .....	7
PŁATNOŚCI OD INNYCH UŻYTKOWNIKÓW .....	7
INNE OPCJE ZASILANIA KONTA .....	8
OMYŁKOWE UZNANIA .....	8
<b>KORZYSTANIE Z KARTY .....</b>	<b>8</b>
KORZYSTANIE Z KARTY W OBCYCH WALUTACH .....	9
<b>KORZYSTANIE Z APLIKACJI MOBILNEJ DIPOCKET („APLIKACJA”) .....</b>	<b>10</b>
SUBKONTA I KARTY .....	10
KONTA WSPÓLDZIELONE .....	11
WYKONYWANIE PŁATNOŚCI NIEKARTOWYCH PRZEZ APLIKACJĘ .....	11
WYMIANA WALUT .....	12
<b>OGRANICZENIA FUNKCJONALNOŚCI KONTA UŻYTKOWNIKA .....</b>	<b>13</b>
<b>OCHRONA BEZPIECZEŃSTWA KARTY I RACHUNKU .....</b>	<b>13</b>
<b>SALDO I WYCIĄGI .....</b>	<b>13</b>
<b>OPŁATY .....</b>	<b>14</b>
<b>WYKUP ŚRODKÓW .....</b>	<b>14</b>
<b>W RAZIE PROBLEMÓW... .....</b>	<b>14</b>
<b>ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC UŻYTKOWNIKA .....</b>	<b>15</b>
<b>ZMIANY UMOWY .....</b>	<b>15</b>
<b>ANULOWANIE USŁUG .....</b>	<b>16</b>
WARUNKI ANULOWANIA USŁUG PRZEZ UŻYTKOWNIKA .....	16
WARUNKI ANULOWANIA USŁUG PRZEZ NAS .....	16
<b>REKLAMACJE .....</b>	<b>17</b>

## Rejestracja jako użytkownik („Użytkownik”)

Aby zarejestrować się jako Użytkownik i otworzyć rachunek osobisty w DiPocket („Konto” lub „Rachunek”), należy mieć ukończone 18 lat i posiadać adres zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej. W przypadku osób poniżej 18 roku życia (dokładne określenie wieku umożliwiającego rejestrację zależy od przepisów pranych, istnieje możliwość zostania Użytkownikiem pod nadzorem prawnego opiekuna („Opiekun Konta”) – np. rodzica lub opiekuna ustawowego – jeśli podczas rejestracji taka opcja będzie dostępna.

Opiekun Konta musi potwierdzić akceptację roli opiekuna i wyrazić zgodę na monitorowanie konta, jako gwarancję, że użytkownik nadzorowany („Użytkownik Nadzorowany”) wypełnia zobowiązania wynikające z Umowy. Opiekun Konta musi zaakceptować warunki mające zastosowanie do nadzoru i gwarantuje wypełnianie przez Użytkownika Nadzorowanego zobowiązań Umowy jako część roli nadzorczej. Akceptując warunki i zasady nadzoru, Opiekun Konta potwierdza i zgadza się na ponoszenie odpowiedzialności za działania Użytkownika Nadzorowanego w zakresie przewidzianym przez prawo oraz potwierdza zgodę na ponoszenie bezpośredniej odpowiedzialności za użytkowanie konta oraz kart DiPocket przez Użytkownika Nadzorowanego, również w przypadku działania Użytkownika Nadzorowanego w sposób sprzeczny z instrukcjami Opiekuna Konta. Jeśli Użytkownik Nadzorowany zamówi Kartę, będzie to traktowane jak zamówienie przez Opiekuna Konta. Dodatkowo, Opiekun Konta potwierdza zgodę na zbieranie, przetwarzanie i przechowywanie przez DiPocket danych Użytkownika Nadzorowanego. Jeśli Opiekun Konta nie wyraża zgody na te warunki i/lub gwarancje, nie zostanie zaakceptowany jako Opiekun Konta, a konto Użytkownika Nadzorowanego nie zostanie aktywowane. Konto niepełnoletniego Użytkownika może być nadzorowane wyłącznie przez jednego Opiekuna Konta w danym momencie, jednak Opiekun Konta może nadzorować jednocześnie wielu Użytkowników. Możemy zaakceptować jako Opiekunów Konta użytkowników, którzy nie są rezydentami na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”) i Wielkiej Brytanii („UK”). Każdy Nadzorowany Użytkownik musi być rezydentem EOG lub UK. DiPocket nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe korzystanie z Karty przez Użytkowników Nadzorowanych, gdyż odpowiedzialnością Opiekuna Konta jest właściwe monitorowanie i zapobieganie niewłaściwemu lub niezgodnemu z prawem korzystaniu.

DiPocket oferuje dwa poziomy rejestracji klienta:

- Pełna Rejestracja – wymaga przedstawienia odpowiednich, możliwych do zweryfikowania dowodów potwierdzających tożsamość. Po dokonaniu Pełnej Rejestracji, Użytkownik uzyskuje dostęp do pełnej funkcjonalności i limitów Karty i Rachunku;
- Podstawowa Rejestracja – możemy umożliwić korzystanie z naszych Usług, stosując uproszczone – w stosunku do Pełnej Rejestracji - metody weryfikacji tożsamości. Jednakże w takim wypadku udostępniona może zostać jedynie ograniczoną funkcjonalność, umożliwiającą dokonywanie wybranych płatności oraz korzystanie z Karty do wysokości rocznego limitu określonego i aktualizowanego zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Podstawową Rejestrację można w dowolnym czasie rozszerzyć do Pełnej Rejestracji, podając nam dodatkowe wymagane informacje. Więcej informacji można znaleźć w odpowiedniej Tabeli Limitów dostępnej na Stronie internetowej.

Jeśli Użytkownik otrzymał lub zamówił Kartę od dostawcy będącego stroną trzecią, któremu przekazał informacje wymagane do zarejestrowania się jako Użytkownik, oraz zgodę na udostępnienie nam tych informacji, Użytkownik może być już zarejestrowany po otrzymaniu Karty. Konfigurując spersonalizowane narzędzia bezpieczeństwa (zdefiniowane poniżej) i korzystając z Karty, potwierdza swój zamiar zarejestrowania się jako Użytkownik oraz wyraża zgodę z postanowieniami Umowy.

Zgodnie z przepisami prawa, DiPocket jest zobowiązany sprawdzić tożsamość osoby wnioskującej o otwarcie Konta przed dokonaniem rejestracji i robimy to w oparciu o informacje dostarczone w procesie rejestracji.

Jeżeli DiPocket nie będzie w stanie potwierdzić tożsamości osoby dokonującej rejestracji i/lub jakichkolwiek innych danych na podstawie podanych informacji, DiPocket może zażądać przedstawienia dodatkowych dowodów potwierdzających tożsamość, w tym m.in. skanów dokumentów tożsamości oraz dowodu adresu zamieszkania, oraz poprosić osobę dokonującą rejestracji o odbycie krótkiej rozmowy telefonicznej z operatorem DiPocket i/lub w inny sposób, według własnego uznania, ustalić jej tożsamość. W wypadku, gdy ustalenie tożsamości przy użyciu wymienionych powyżej środków okaże się niemożliwe, DiPocket może odmówić świadczenia usług lub udostępnienia dodatkowych funkcjonalności zastrzeżonych dla zarejestrowanych Użytkowników i/lub zgłosić sprawę do odpowiednich organów bez wiedzy i zgody osoby dokonującej rejestracji. Dokonamy rejestracji jedynie w przypadku, gdy rezultaty procedury sprawdzenia tożsamości (ang. KYC - *Know Your Customer*) pozwolą nam na rejestrację.

W ramach uprawnienia do korzystania z konta DiPocket zgadzasz się i potwierdzasz, że jesteś osobą fizyczną działającą wyłącznie w swoim własnym imieniu, w charakterze indywidualnym i nie działasz w charakterze biznesowym ani w żadnym innym celu komercyjnym. Ponadto korzystanie z Konta jest zabronione:

- w celu organizowania i/lub przeprowadzania loterii, hazardu, zakupów kryptowalut, sprzedaży lub handlu;
- w celu naruszenia praw autorskich;
- w celu testowania innych dostawców usług finansowych lub generowania transakcji w celu czerpania korzyści z ofert lojalnościowych innych dostawców usług finansowych;
- w celu zdyskredytowania osób fizycznych lub prawnych;
- w sposób, który może prowadzić do reklamacji, sporów, zwrotów i powstania innych obowiązków wobec DiPocket, innych

użytkowników lub stron trzecich;

- w celu otrzymywania lub wysyłania funduszy uzyskanych w wyniku oszustwa lub naruszenia prawa;
- do wykonywania jakichkolwiek działań niezgodnych z prawem;
- w celu obejścia zasad DiPocket, w tym między innymi prób utworzenia dodatkowych kont w celu przekroczenia limitów użytkownika lub obejścia blokowania przez DiPocket istniejącego Konta.

W przypadku podania nieprawdziwych lub niedokładnych informacji i/lub w przypadku stwierdzenia nadużycia, odpowiednie informacje zostaną przekazane do odpowiednich instytucji zajmujących się zwalczaniem nadużyć finansowych, w tym (lecz nie wyłącznie): Bankowi Litwy, jednostce odpowiedzialnej za zwalczanie przestępstw finansowych Republiki Litewskiej oraz innym właściwym instytucjom, włączając także organy ścigania, jeśli zajdzie taka potrzeba. Dostęp do takich informacji oraz prawo do ich wykorzystywania mają organy odpowiedzialne za egzekwowanie prawa. Agencje zajmujące się zwalczaniem nadużyć finansowych przekazują posiadane informacje do innych organizacji. DiPocket oraz inne organizacje mają dostęp i mogą korzystać z informacji gromadzonych przez instytucje zajmujące się zwalczaniem nadużyć finansowych w kraju i za granicą. DiPocket może również zablokować lub anulować Kartę i rozwiązać Umowę.

Nie wszystkie typy Kart kwalifikują się do rejestracji, podczas gdy rejestracja jest wymagana do aktywacji niektórych Kart. Aby dowiedzieć się, czy dana Karta uprawnia do lub wymaga rejestracji jako Użytkownik, należy zapoznać się z Warunkami korzystania z Karty lub skontaktować się z naszym Biurem Obsługi Klienta, korzystając z jednej z opcji wskazanych na Stronie Internetowej.

## Dane osobowe

Dokładnie chronimy informacje, które posiadamy o Tobie, w tym Twoje dane osobowe ("**Dane osobowe**"), w szczególności jesteśmy odpowiedzialni za bezpieczeństwo wrażliwych danych posiadaczy kart, które przetwarzamy i przesyłamy w Twoim imieniu, takich jak imię, nazwisko, numer PESEL, data urodzenia, adres, adres email, numer telefonu, wizerunek twarzy, nagranie połączenie wideo, numer dokumentu tożsamości oraz kopia dokumentu, dane transakcji, numer PAN, datę ważności karty, numer CVV, numer konta, adres IP, narodowość, zatrudnienie, sprawowana funkcja publiczna, inne stosowne dane wymagane prawnie zgodnie z ustawodawstwem o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. DiPocket jest administratorem danych osobowych, które nam przekazujesz. Jeśli chcesz skontaktować się z nami we wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem Danych osobowych, skontaktuj się z naszym inspektorem ochrony danych pisząc na adres: [DPO@dipocket.org](mailto:DPO@dipocket.org).

Dane osobowe będą przetwarzane dla celów opisanych w tej Umowie, w tym wymagań kontraktowych, w celu umożliwienia korzystania z Usług np. do produkcji kart używanych z Kontem oraz do komunikacji związanej z Kontem, dla celów związanych z naszymi prawami lub obowiązkami prawnymi (w tym kwestiami związanymi z podatkami lub księgowością, lub w celu wykrywania oszustw i prania pieniędzy, oraz dla celów marketingowych pod warunkiem wyrażenia odpowiedniej zgody.

Użytkownik ma prawo wglądu do swoich Danych osobowych, a także możliwość ich zmienienia lub poprawienia w jakimkolwiek momencie.

Będziemy przetwarzać Dane przekazane podczas procesu rejestracji. Przekazanie tych informacji podczas procesu rejestracji jest zarówno wymogiem ustawowym, jak i koniecznym, abyśmy mogli zawrzeć Umowę. Przekazanie Danych osobowych jest dobrowolne; w przypadku niedostarczenia niezbędnych informacji i dokumentów, nie będziemy mogli wykonywać naszych Usług. Masz prawo żądać od nas ograniczenia przetwarzania lub usunięcia Danych osobowych, a jeśli wyrazisz takie żądanie, znajdzie ono zastosowanie również w stosunku do stron trzecich, które przetwarzają Dane osobowe w naszym imieniu, a my rozpatrzymy prośbę w świetle naszych uzasadnionych interesów. W przypadku otrzymania żądania o usunięcie Danych osobowych w imieniu osoby niepełnoletniej, dołożymy wszelkiej staranności, aby rozważyć wpływ na taką osobę niepełnoletnią wszelkich decyzji, jakie podejmiemy.

Masz również prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich Danych osobowych, chyba że są one przetwarzane w oparciu o interes publiczny lub nasze uzasadnione interesy. Ponadto, możesz również poprosić nas o przekazanie swoich Danych osobowych w formie nadającej się do odczytu maszynowego, do dalszego udostępniania innym administratorom danych lub do udostępnienia tych danych stronom trzecim w celu ich wykorzystania, zgodnie ze swoją dyspozycją.

W przypadku udzielenia nam wyraźnej zgody na przetwarzanie Danych osobowych, taka zgoda może również zostać wycofana w dowolnym momencie, kontaktując się z nami na adres [DPO@dipocket.org](mailto:DPO@dipocket.org). Wycofanie zgody nie ma jednak wpływu na zgodne z prawem przetwarzanie danych, które miało miejsce przed dokonaniem wycofania.

Jeśli stwierdzisz, że Twoje prawa i wolności zostały w jakikolwiek sposób naruszone, powinien zgłosić ten fakt to nas, abyśmy jak najszybciej mogli podjąć działania w celu usunięcia takiej sytuacji. Wykorzystywane przez nas Dane osobowe związane są także z używaniem Karty, włączając w to informacje o płatnościach dokonywanych lub otrzymywanych oraz z innymi Twoimi kontaktów z nami, na przykład za pośrednictwem mediów społecznościowych, oraz, jeśli będzie to zgodne z przepisami prawa, od osób trzecich, takich jak posiadacze kont współdzielonych, biura informacji kredytowej (które mogą weryfikować Dane osobowe w innych bazach danych – zarówno publicznych, jak i prywatnych – do których mają dostęp) lub instytucji zajmujących się zwalczaniem nadużyć finansowych.

Za wyraźną zgodą możemy również monitorować i rejestrować jego rozmowy telefoniczne z nami oraz rejestrować obraz lub nagranie wideo podczas rozmowy. Zapis takich rozmów będziemy wykorzystywać dla celów zarządzania ryzykiem oraz zapobiegania oszustwom, sprawdzenia wydanych dyspozycji, a także w celach szkoleniowych i do podnoszenia jakości usług.

Jeżeli Użytkownik przekaze nam Dane osobowe dotyczące innych osób, w tym nieletnich, które to Dane będziemy wykorzystywać na potrzeby świadczenia Usług, wówczas Użytkownik potwierdza, że (i) upewnił się, iż osoby te zgadzają się na przechowywanie i wykorzystywanie przez nas takich Danych, oraz że (ii) przekazał takim osobom wszystkie informacje znajdujące się w niniejszej polityce dotyczące przetwarzania Danych osobowych zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów prawa.

Jeśli anulujesz rejestrację lub odrzucimy rejestrację Użytkownika, bądź zdecydujesz się jej nie kontynuować, będziemy przechowywać Dane osobowe tak długo, jak będzie to dozwolone na mocy obowiązującego prawa i do uzasadnionych celów biznesowych, aby zapobiec oszustwom i innym przestępstwom finansowym oraz z innych powodów prawnych i regulacyjnych:

- zgodnie z ustawą o zapobieganiu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu Republiki Litewskiej, dane rejestrowe, kopie dokumentów tożsamości, dane identyfikacyjne beneficjenta rzeczywistego, dane identyfikacyjne beneficjenta, bezpośrednie transmisje wideo/nagrania z bezpośredniej transmisji wideo, inne dane otrzymane w momencie ustalania Twojej tożsamości oraz dokumentację rachunku i/lub umowy (oryginały dokumentów), a także dokumenty potwierdzające operację pieniężną lub transakcję oraz dane lub inne prawnie wiążące dokumenty i dane związane z realizacją operacji pieniężnych lub zawarciem transakcji, będą przechowywane przez 8 lat od daty zakończenia transakcji lub relacji biznesowych z Tobą;
- zgodnie z ustawą o zapobieganiu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu Republiki Litewskiej, korespondencja z Tobą będzie przechowywana przez 5 lat od daty zakończenia transakcji lub zerwania z Tobą stosunków gospodarczych;
- terminy składowania mogą zostać dodatkowo wydłużone o maksymalnie kolejne dwa lata na podstawie uzasadnionego polecenia właściwego organu.

Jeśli Dane osobowe nie są już wymagane z wyżej wymienionych powodów, zostaną one usunięte.

Jeśli chcesz uzyskać potwierdzenie, czy Twoje Dane osobowe są przetwarzane przez nas, może poprosić o bezpłatną kopię takich danych, wysyłając żądanie na adres [DPO@diPocket.org](mailto:DPO@diPocket.org).

Zgodnie z art. 13.2 (d) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (2016/679), masz również prawo do złożenia skargi do krajowego organu ochrony danych.

### **Sposób wykorzystywania Danych osobowych**

Wykorzystujemy Dane w celu zapewniania bezpieczeństwa, weryfikacji tożsamości i kontaktów z klientem, a także w celu spełnienia wymogów prawa.

W szczególności, jeśli jest to zgodne z obowiązującym prawem, DiPocket i inne spółki z Grupy DiPocket mogą wykorzystywać Dane osobowe w celu realizacji uzasadnionych interesów, w tym:

- przeprowadzania wymaganych prawem kontroli oraz wypełniania obowiązków wobec organów nadzoru;
- zapobiegania i wykrywania oszustw, przypadków prania pieniędzy i innych przestępstw (na przykład kradzieży tożsamości);
- informowania o produktach i usługach, które mogą Cię zainteresować (*direct marketing*) – w takim przypadku dostarczymy Ci informacji, jak powiadomić o rezygnacji z otrzymywania takiej komunikacji i uszanujemy Twój wybór;
- rozwijania i ulepszania naszych usług w drodze oceny i analizy Danych, co obejmuje scoring kredytowy i/lub behawioralny, analizy rynkowe i produktowe oraz badania rynkowe.

Nigdy bez zgody Użytkownika nie przekazujemy Danych osobowych podmiotom trzecim na potrzeby marketingu bezpośredniego.

### **Komu możemy przekazywać Dane**

Zachowujemy poufność Danych osobowych, lecz możemy je przekazywać innym podmiotom (które również są zobowiązane do ich ochrony i zachowania poufności), jeżeli ciąży na nas taki obowiązek lub jest to konieczne w celu świadczenia usług na rzecz użytkownika, lub w innych zgodnych z prawem celach biznesowych, co nie narusza praw użytkownika. Powołując się na 'zgodnych z prawem celów biznesowych' jako uzasadnienie przetwarzania przez nas Danych osobowych, przeprowadzamy ocenę zgodności z prawem (ang. *Legitimate Interests Assessment*) i zachowujemy jej wyniki.

W szczególności, zgodnie z obowiązującym prawem, możemy przekazywać Dane:

- innym spółkom Grupy DiPocket, w tym w celu wykonania zobowiązania w zakresie identyfikacji Twojej tożsamości;
- naszym dostawcom usług i agentom (w tym ich podwykonawcom), takim jak dostawca centrum danych, procesora kart,

- biura kart (w przypadku wydania karty plastikowej), dostawcom usług wysyłania powiadomień SMS;
- innym stronom trzecim (łącznie z ich podwykonawcami), którzy wykonują część usług lub pomagają realizować transakcje, takie jak Mastercard i nasze banki partnerskie w EOG, które między innymi przyczyniają się do zapewnienia bezpieczeństwa Twoich środków;
  - każdemu podmiotowi, na rzecz którego dokonujemy lub możemy dokonać przeniesienia naszych praw i obowiązków z tytułu niniejszej Umowy;
  - litewskim lub innym organom nadzoru i administracji publicznej w związku z ich obowiązkami (m.in. w zakresie zapobiegania przestępstwom) – na przykład sposób dokonywania pewnych płatności umożliwi organowi nadzoru lub administracji dostęp do szczegółowych danych na temat płatności (w tym informacji o jej innych stronach). Poprzez złożenie dyspozycji dokonania płatności Użytkownik wyraża zgodę – w imieniu własnym oraz innych osób będących stronami płatności – na przekazywanie Danych osobowych takim organom;
  - instytucjom zajmującym się zwalczaniem nadużyć finansowych, w szczególności będziemy informować takie instytucje o każdym wypadku przekazania nam Danych fałszywych lub mających na celu oszustwo. Instytucje takie udzielą również innym organizacjom (na terenie Litwy lub innych krajów), w tym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów prawa, dostęp do Danych osobowych w celu zapobiegania i wykrywania nadużyć finansowych, przypadków prania pieniędzy lub innych przestępstw. O szczegóły dotyczące instytucji zajmujących się zwalczaniem nadużyć finansowych, którym przekazujemy Dane osobowe, można się do nas zwrócić, pisząc na adres [MLRO@dipocket.org](mailto:MLRO@dipocket.org);
  - dowolnej osobie trzeciej, po restrukturyzacji, sprzedaży lub przejęciu którejkolwiek spółki Grupy DiPocket, pod warunkiem, że taka osoba trzecia będzie wykorzystywała Dane osobowe w tym samym celu, w jakim pierwotnie zostały one nam przekazane i/lub były przez nas wykorzystywane.

### **Przekazywanie Danych osobowych za granicę**

Możemy przetwarzać Dane osobowe w innych krajach, wewnątrz lub poza Unią Europejską, pod warunkiem, że przestrzegamy obowiązujących przepisów i regulacji. W przypadku, gdy udostępniamy Dane osobowe organizacjom spoza EOG, upewniamy się, że wyrażają zgodę na stosowanie takiego samego poziomu ochrony, jak stosowany przez nas. Korzystamy z mechanizmów prawnych, takich jak standardowe klauzule umowne, o których mowa w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych (2016/679) art. 46 w celu realizacji transgranicznego przenoszenia Twoich danych osobowych; lub wdrażamy środki bezpieczeństwa, takie jak anonimizacja danych przed transgranicznym transferem danych. W przypadku pytań dotyczących środków zabezpieczających przesyłanie danych poza UE prosimy o kontakt pod adresem [DPO@dipocket.org](mailto:DPO@dipocket.org).

### **Open-Banking**

Prześlemy dane do każdego podmiotu, który zostanie upoważniony przez Użytkownika do udostępniania informacji o swoim koncie, pod warunkiem, że są one wymienione jako odpowiednio upoważniony podmiot w momencie złożenia takiego zlecenia. Będziemy polegać na instrukcjach Użytkownika w stosunku do stron trzecich, aby uzyskać od nas dostęp do informacji o koncie Użytkownika jako dowód wyrażonej zgody na udostępnienie danych Użytkownika.

### **Wymóg aktualizacji Danych osobowych**

Musisz niezwłocznie powiadomić nas o wszelkich danych i okolicznościach, które uległy zmianie w odniesieniu do danych określonych w Umowie lub w przekazanych nam dokumentach (np. zmiany danych osobowych lub kontaktowych, miejsca zamieszkania lub rezydencji podatkowej, utrata lub kradzież lub inny powód zmiany dokumentu tożsamości), a także wszelkich okolicznościach, które mogą mieć wpływ na wypełnienie przez Ciebie zobowiązań wobec nas (np. rozpoczęcie postępowania upadłościowego osoby fizycznej). Możemy zażądać udokumentowanych dowodów zmian, które musisz przedstawić. Obowiązek powiadamiania obowiązuje również wtedy, gdy powyższe zmiany zostały podane do wiadomości publicznej (np. zarejestrowane w rejestrach publicznych lub opublikowane w środkach masowego przekazu). W przypadku niewywiązania się z obowiązku powiadomienia, DiPocket ma prawo przyjąć prawdziwość danych, którymi dysponuje DiPocket, chyba że w jurysdykcji miejsca zamieszkania użytkownika postanowiono inaczej.

### **Zawiadomienia i wymiana informacji**

O ile obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, każde powiadomienie przekazane przez DiPocket należy uznać za otrzymane, jeśli zostało wysłane pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Aplikacji lub innych środków komunikacji elektronicznej w dniu technicznej wysyłki. Możemy przekazywać Ci wszelkie informacje drogą elektroniczną za pośrednictwem Strony internetowej, Aplikacji, poczty elektronicznej lub telefonu komórkowego, chyba że obowiązujące przepisy stanowią inaczej. Jesteśmy uprawnieni do korzystania z usług stron trzecich w celu przetwarzania lub dostarczania elektronicznych powiadomień i informacji.

Jeśli zgodnie z obowiązującym prawem i/lub niniejszą Umową masz prawo wypowiedzieć Umowę, wyślij powiadomienie o wypowiedzeniu na adres [contact@dipocket.org](mailto:contact@dipocket.org).

O ile obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, każde powiadomienie przekazane przez DiPocket należy uznać za otrzymane, jeśli zostało wysłane pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Aplikacji lub innych środków komunikacji

elektronicznej, w dniu technicznej wysyłki.

### **Unikalny identyfikator klienta**

Twój unikalny identyfikator klienta to numer telefonu komórkowego. Ważne jest, abyś go zawsze u nas aktualizował, ponieważ możemy go użyć do zweryfikowania, czy to Ty, kiedy dokonujesz transakcji lub uzyskujesz dostęp do swoich danych osobowych.

Twój numer telefonu komórkowego jest również używany przez innych Klientów w systemach DiPocket do przesyłania lub żądania środków do od Ciebie.

### **Usługi płatnicze**

Usługi mogą obejmować niektóre z poniższych usług płatniczych:

- wypłaty gotówkowe;
- płatności kartą i przelewy pieniężne;
- wydawanie kart płatniczych (Mastercard);
- doładowanie konta gotówką;
- usługi inicjowania płatności;
- usługi informacji o koncie.

Użytkownik ma swobodę decydowania, z których dostępnych Usług chce skorzystać (z wszystkich lub tylko z części). Warunki świadczenia usług, szczegółowo określające warunki inicjowania płatności i informacji o koncie zostaną udostępnione przed każdą transakcją. Informacje o koncie i usługi inicjowania płatności zostaną udostępnione wyłącznie za Twoją wyraźną zgodą.

### **Przelew pieniędzy na Kartę**

Dla zarejestrowanych Użytkowników, z zastrzeżeniem uprawnień typu Karty z którego Użytkownik korzysta, oferujemy kilka opcji zasilenia Konta i Karty, które mogą obejmować przelewy z kart Użytkownika wydanych przez inne banki (możemy zażądać potwierdzenia własności takiej karty), przelewy bankowe w wybranych walutach i wpłaty gotówkowe w wybranych lokalizacjach. Będziemy również oferować usługi Payment Initiation Services ("PIS") jako opcję zainicjowania przelewu bankowego w celu zasilenia Konta. Aby uzyskać szczegółowe informacje należy zapoznać się z odpowiednią Tabelą Limitów dostępną na Stronie Internetowej lub dostarczoną wraz z Kartą.

We wszystkich przypadkach środki zostaną uznane na Koncie (i będą dostępne poprzez Kartę) w kwocie równej kwocie przekazanej/zdeponowanej, po odliczeniu odpowiednich opłat określonych w Warunkach korzystania z Karty.

Staramy się zasilić Konto, gdy tylko otrzymamy powiadomienie, że pieniądze zostały na nie przelane. Przelewy z innej karty realizowane za pośrednictwem naszych systemów będą uznawane natychmiastowo, a przychodzące przelewy bankowe i depozyty gotówkowe tak szybko, jak to będzie możliwe i nie później niż na koniec dnia, w którym otrzymamy je w Twoim imieniu, jeśli jest to dzień roboczy na Litwie – w poniedziałek, wtorek, środa, czwartek i piątek, tj. w dni robocze w które prowadzimy działalność biznesową, z wyjątkiem oficjalnych dni wolnych (świąt) na Litwie („Dzień Roboczy”).

### **Międzynarodowy numer konta bankowego („IBAN”)**

Aby otrzymywać przelewy bankowe, jeśli ta funkcja jest dostępna dla Ciebie w naszych systemach, zostanie Ci przypisany jeden lub więcej (w zależności od walut, z których korzystasz) IBAN lub inne unikalne numery rachunków, które musi zostać podany, aby międzybankowe zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo zainicjowane lub wykonane i zaksięgowane na Twoim koncie u nas.

### **Płatności od innych Użytkowników**

W zależności od typu Konta, z którego korzystasz, możesz mieć możliwość otrzymywania płatności od innych Użytkowników. Takie płatności będą uznawane na Rachunku niezwłocznie, jeżeli Użytkownik uprzednio zaakceptował płatność od tego nadawcy, w przeciwnym wypadku środki będą dostępne natychmiast po zaakceptowaniu takiej płatności. Jeżeli Użytkownik w ciągu 7 dni nie zaakceptuje płatności, środki zostaną zwrócone do nadawcy.

Jeżeli Użytkownik nie posiada Subkonta w walucie płatności, będziemy oczekiwać na wydanie przez niego polecenia wymiany środków na walutę, w której Użytkownik posiada Subkonto, bądź otwarcia Subkonta w walucie płatności (jeśli posiadamy taką walutę w ofercie oraz taka funkcjonalność jest dostępna dla Twojego Konta).

## Inne opcje zasilania Konta

Wpłaty w gotówce mogą być dostępne w wybranych walutach i krajach. W przypadku zainteresowania taką usługą, należy sprawdzić dostępność usługi wpłaty gotówkowej z Biurem Obsługi Klienta DiPocket. W celu uniknięcia wątpliwości zaznacza się, że Użytkownik nie będzie mógł dokonywać płatności czekiem na swoje Konto.

## Omyłkowe uznania

Niekiedy płatność może zostać anulowana przez bank, który ją zrealizował (np. w przypadku płatności będących wynikiem oszustwa), lub płatność może zostać uznana na Koncie Użytkownika przez pomyłkę. Zdarza się to rzadko, lecz w razie niespodziewanego uznania Konta prosimy o niezwłoczne zgłoszenie nam tego zdarzenia.

W celu naprawy błędu, możemy cofnąć uznanie Konta, nawet wówczas, gdy umożliwiliśmy Użytkownikowi na realizację płatności lub wypłatę gotówki z nieprawidłowo uznanych środków.

W przypadku podjęcia przez Użytkownika próby odzyskania poprzez mechanizm systemów kart płatniczych środków użytych do zasilania Konta kartą wydaną przez inny bank, zastrzegamy sobie prawo do zbadania sprawy i w uzasadnionych przypadkach, zakwestionowania takiej próby. Jesteśmy uprawnieni do udostępnienia systemom kart płatniczych takich informacji o Tobie, Twoim Koncie i wszelkich transakcjach płatniczych, jakie uznamy za odpowiednie do zakwestionowania roszczenia.

## Korzystanie z Karty

Karta jest przedpłaconą kartą debetową Mastercard na okaziciela. Karta jest ważna do upływu daty ważności, ukazanej na awersie Karty – lub na wizerunku Karty dostępnym online dla wirtualnych kart i opasek płatniczych.

Aby aktywować kartę plastikową, należy postępować z instrukcją dostarczoną wraz z Kartą. Ponadto, należy:

- uniemożliwić innym osobom korzystanie z Karty;
- nie ujawniać kodu PIN lub Kodu;
- nie zapisywać kodu PIN lub zrobić to w sposób uniemożliwiający innym osobom jego poznanie;
- udostępniać Kartę, jej numer, PIN oraz Kod w celu dokonania (lub próby dokonania) transakcji u sprzedawcy lub w bankomacie oznaczonym znakiem akceptacji Mastercard.

Karty można używać we wszystkich miejscach oznaczonych znakiem akceptacji Mastercard: do zakupów w sklepach stacjonarnych – w tym płatności zbliżeniowych oraz wypłat gotówki z bankomatów, a także do zakupów dokonywanych telefonicznie oraz przez internet. Kartę można również zarejestrować w usłudze Apple Pay i Google Pay. Karty umożliwiają również korzystanie z usług cash-back w wypadku zakupów w sklepach stacjonarnych, lecz nie można przy ich użyciu dokonywać innych transakcji gotówkowych, takich jak wypłaty gotówki z banku, zakup czeków podróży czy zakup waluty w kantorze wymiany walut. Obowiązują limity i opłaty.

Karta jest automatycznie zarejestrowana w celu uzyskania kodu bezpieczeństwa Mastercard Identity Check, aby zwiększyć bezpieczeństwo transakcji. Podczas dokonywania transakcji przy użyciu Karty, na stronie internetowej akceptanta może być konieczne podanie kodu („Kod”), który zostanie przesłany w wiadomości SMS lub dokonanie autoryzacji transakcji przez Aplikację.

O ile nie wynika to z zaniedbań po stronie DiPocket, DiPocket nie ponosi odpowiedzialności za odmowę lub opóźnienie akceptacji Karty przez sprzedawcę, ani też za odmowę wypłaty gotówki z bankomatu. W takich okolicznościach DiPocket nie ponosi odpowiedzialności za sposób poinformowania posiadacza Karty o odmowie lub opóźnieniu akceptacji Karty.

Wszystkie transakcje wymagają autoryzacji. Autoryzacja jest również zleceniem Użytkownika do przeprowadzenia transakcji. Zwykle nie autoryzujemy transakcji, jeśli saldo Karty jest niewystarczające do pokrycia transakcji i związanej z nią opłaty transakcyjnej. Jeśli z jakiegokolwiek przyczyny Użytkownik będzie w stanie dokonać transakcji, gdy środki na Karcie są niewystarczające („Niedobór”), niezwłocznie zwrócimy się o pokrycie Niedoboru do Użytkownika. Użytkownik może zwrócić się do nas o informacje dotyczące transakcji w okresie do 5 lat od daty transakcji.

W przypadku transakcji zbliżeniowej:

- (a) poniżej limitu obowiązującego w kraju, w którym posiadacz korzysta z Karty („Limit zbliżeniowy”), który pozostaje poza kontrolą, transakcję uznaje się za autoryzowaną po przesłaniu danych Karty wymaganych do wykonania transakcji, poprzez umieszczenie Karty w pobliżu urządzenia umożliwiające odczyt danych zapisanych w module bezstykowym Karty;
- (b) powyżej Limitu Zbliżeniowego transakcję uznaje się za autoryzowaną przez wprowadzenie numeru PIN na terminalu akceptacyjnym. Należy pamiętać, że w niektórych krajach transakcje zbliżeniowe z kodem PIN nie są dostępne i może być konieczne włożenie karty do urządzenia płatniczego w celu autoryzacji za pomocą kodu PIN.



O ile nie wynika to z zaniedbań po stronie DiPocket, DiPocket nie ma obowiązku autoryzacji transakcji w wypadku wystąpienia problemów z działaniem systemu, zdarzeń pozostających poza zasadnie pojętą kontrolą DiPocket. Dodatkowo, nie jesteśmy zobligowani do autoryzacji transakcji w wypadku podejrzenia niewłaściwego użycia Karty. DiPocket nie ponosi odpowiedzialności wobec posiadacza Karty za brak autoryzacji transakcji w wymienionych powyżej okolicznościach i/lub za anulowanie Karty bądź zawieszenie możliwości korzystania z Karty.

W przypadku utraty lub kradzieży Karty, lub gdy inna osoba poznała kod PIN, lub jeśli Użytkownik podejrzewa, że Karta, numer Karty lub PIN zostały użyte bez jego zgody, Użytkownik musi:

- zablokować Kartę niezwłocznie, dzwoniąc na numer +48 22 209 2555 lub +370 5 208 4858 (usługa dostępna 24h na dobę), abyśmy mogli dokonać blokady Karty;
- niezwłocznie przestać używać Karty, numeru karty lub kodu PIN.

Jeśli Karta zostanie odnaleziona po zgłoszeniu jej zaginięcia, kradzieży lub nieprawidłowego użycia, Użytkownik musi ją zniszczyć oraz poinformować nas o tym jak najszybciej poprzez [dipocket.org/pl/cards](http://dipocket.org/pl/cards).

Możemy dokonać blokady, zastrzeżenia Karty lub kodu PIN z uzasadnionych przyczyn dotyczących:

- bezpieczeństwa Karty, numeru Karty bądź kodu PIN;
- podejrzenia nieuprawnionego lub nielegalnego użycia Karty bądź kodu PIN. W miarę możliwości, DiPocket powiadomi posiadacza Karty z wyprzedzeniem o zamiarze oraz przyczynach zablokowania lub zastrzeżenia, za pomocą powiadomienia w Aplikacji. Jeżeli powiadomienie z wyprzedzeniem będzie niemożliwe, powiadomimy posiadacza Karty o fakcie zablokowania lub zastrzeżenia Karty lub kodu PIN niezwłocznie po ich dokonaniu. Obowiązek powiadomienia Użytkownika Karty nie ma zastosowania, jeżeli powiadomienie naruszałoby uzasadnione środki bezpieczeństwa lub byłoby niezgodne z przepisami prawa;
- w sytuacjach, gdy dostawca nie jest w stanie uzyskać autoryzacji transakcji w Internecie w celu potwierdzenia dostępności środków na rachunku posiadacza Karty w kwocie wystarczającej na pokrycie transakcji, np. w wypadku transakcji na pokładzie pociągu, statku bądź samolotu; oraz
- zakupów na stacjach benzynowych, podczas których akceptant dokonuje weryfikacji kodu PIN bez podania ostatecznej kwoty transakcji.

Transakcja przy użyciu Karty zostaje uznana za autoryzowaną przez posiadacza Karty po dokonaniu przez posiadacza Karty autoryzacji zgodnie z instrukcjami podanymi przez akceptanta lub sprzedawcę detalicznego bądź wyświetlonymi na ekranie bankomatu, które mogą obejmować:

- podanie kodu PIN lub Kodu;
- podanie danych Karty i/lub innych żądanych danych;
- zbliżenie Karty do czytnika kart w celu dokonania płatności.

W wypadku podejrzenia próby nielegalnego użycia Karty, DiPocket może polecić posiadaczowi Karty potwierdzenie transakcji przed autoryzacją lub po autoryzacji transakcji.

Posiadacz Karty nie może wycofać ani anulować autoryzacji transakcji.

Posiadacz Karty może żądać od nas zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji, zainicjowanej przez lub za pośrednictwem odbiorcy, jeśli taka transakcja została przeprowadzona, gdy:

- (a) kwota transakcji nie była określona precyzyjnie w momencie autoryzacji; i
- (b) kwota transakcji jest wyższa niż spodziewana, biorąc pod uwagę typ i wartość poprzednich transakcji, zapisów Umowy oraz jakichkolwiek ważnych okoliczności zdarzenia.

Takiego zwrotu można żądać w terminie 8 tygodni od dnia transakcji.

### **Korzystanie z Karty w obcych walutach**

W wypadku dokonania płatności przy użyciu Karty w walucie innej niż waluta Karty, kwota transakcji zostanie przeliczona przez Mastercard w dniu przetwarzania transakcji po kursie mającym zastosowanie do wszystkich przeliczeń określonych walut. Oznacza to, że kurs wymiany może się różnić od kursu z dnia dokonania płatności, jeżeli płatność będzie przetwarzana przez program kart w dniu późniejszym. Kurs wymiany stosowany przez Mastercard jest dostępny na stronie [www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html](http://www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html). Z tytułu wymiany walut pobierana jest również prowizja, obliczana na podstawie kwoty płatności zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat.

W niektórych przypadkach, bankomaty i terminale płatnicze udostępniają opcję wyświetlenia kwoty płatności bądź wypłaty w walucie Karty lub w walucie innej niż waluta wypłaty lub zakupu, oraz umożliwiają wybór płatności w walucie Karty. Kursy wymiany walut w takim przypadku udostępniane są przez operatora terminalu lub bankomatu, są niezależne od nas i nie są zawarte w Tabeli Prowizji i Opłat. Przed autoryzacją transakcji należy sprawdzić w bankomacie, terminalu lub u

odpowiedniego operatora kurs wymiany.

Od kwietnia 2021 r., tak szybko, jak to będzie praktycznie możliwe i zgodnie z wymogami regulacyjnymi, będziemy wyświetlać w ramach informacji o transakcjach, które udostępniamy w Aplikacji lub na Stronie Internetowej, szczegółowe dane dotyczące kwoty przeliczenia na walutę Karty wraz z porównaniem zastosowanego przez nas kursu wymiany w stosunku do stóp referencyjnych publikowanych przez Europejski Bank Centralny.

## Korzystanie z Aplikacji mobilnej DiPocket („Aplikacja”)

Aplikacja to najwygodniejsze i bezpieczne narzędzie do zarządzania Rachunkiem i zapewnia pełną funkcjonalność, włączając (między innymi) różne sposoby wysyłania i otrzymywania środków oraz otwieranie portfela na pieniądź elektroniczny. Użytkownik może połączyć Kartę z Aplikacją i/lub zamówić Kartę przez Aplikację. Użytkownik wyraża zgodę, że informacje, które jesteśmy zobowiązani przekazywać na trwałym nośniku zgodnie z obowiązującymi przepisami, będziemy przekazywać w Aplikacji lub na Stronie Internetowej.

Przed rozpoczęciem korzystania z usług Aplikacji niezbędne jest pobranie jej na telefon komórkowy. Obecnie dostępne są wersje Aplikacji na kompatybilne smartfony, na których zainstalowany jest system operacyjny Android 5.0 lub iOS 9.0 (lub nowsze wersje). Możemy w dowolnym czasie zmienić wersję systemu operacyjnego, z którym współpracuje Aplikacja, z zastrzeżeniem poinformowania o tym Użytkowników z dwumiesięcznym wyprzedzeniem w przypadku zaprzestania wspierania dotychczasowych wersji systemu operacyjnego. Niektóre elementy aplikacji mogą nie być dostępne na pewnych platformach lub w pewnych systemach operacyjnych.

Użytkownik zobowiązuje się do:

- zapewnienia zgodności z wszelkimi obowiązującymi ograniczeniami dotyczącymi pobierania, użytkowania i eksportowania Aplikacji;
- pobierania Aplikacji wyłącznie z oficjalnego źródła dostawcy systemu operacyjnego Użytkownika oraz nieinstalowania i nieużywania Aplikacji na urządzeniach, na których dokonano samowolnego usunięcia ograniczeń systemu operacyjnego (ang. jailbreaking) lub na których dokonywano samowolnych modyfikacji z poziomu administratora systemu (ang. rooting);
- niewykorzystywania Aplikacji w jakikolwiek nielegalny sposób, w nielegalnym celu lub w sposób niezgodny z niniejszą Umową, a także niedziałania w celu popełnienia oszustwa lub w złym zamiarze, przykładowo poprzez włamanie lub wprowadzanie złośliwego kodu do Aplikacji, systemu Android, iOS lub innego systemu operacyjnego.

W razie wykorzystywania przez Użytkownika funkcjonalności Aplikacji, która wymaga dostępu do informacji znajdujących się na jego urządzeniu (na przykład w celu wgrania zawartości), Użytkownik wyraża zgodę na dostęp Aplikacji do jego urządzenia i zgromadzonych na nim informacji w sposób opisany w Warunkach ogólnych. Informujemy, że Aplikacja będzie korzystać z dostępu do danych osobowych Użytkownika wyłącznie wtedy gdy, i w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do korzystania z funkcjonalności Aplikacji. Korzystanie z usług Aplikacji może się wiązać z obciążeniem opłatami pobieranymi przez dostawcę usług telefonii komórkowej lub transmisji danych, według uzgodnionej z nim taryfy opłat.

Aplikacja może wykorzystywać lub zawierać oprogramowanie dostawców zewnętrznych lub materiały chronione prawami autorskimi; może też podlegać postanowieniom licencji udzielonych przez dostawców zewnętrznych lub innych licencji na zasadzie „open source”.

Jeśli Użytkownik zaloguje się do swojego konta w Aplikacji na urządzeniu mobilnym innej osoby, powiadomienia typu „push” będą przekierowywane na to urządzenie mobilne do momentu, gdy Użytkownik zaloguje się do swojego konta w Aplikacji na innym urządzeniu.

Niektóre Usługi mogą nie być dostępne w kraju Użytkownika, a ich włączenie do Umowy nie może być interpretowane jako nasz obowiązek świadczenia Usług. Jednak po udostępnieniu którejkolwiek z Usług możemy ją wycofać wyłącznie zgodnie z zasadami „Zmiany Umowy” przedstawionymi poniżej.

Niekiedy aktualizacje Aplikacji mogą być wydawane za pośrednictwem App Store firmy Apple, Google Play lub innych sklepów z aplikacjami, gdzie dostępna będzie do pobrania Aplikacja. W zależności od aktualizacji, korzystanie z Aplikacji może być niemożliwe do momentu pobrania jej najnowszej wersji i zaakceptowania nowych warunków.

### Subkonta i Karty

Oprócz Konta Głównego, Użytkownik może zdecydować się na posiadanie 6 subkont w Aplikacji („Subkonta”) w wybranych walutach. Lista wybranych walut jest dostępna w Aplikacji podczas otwierania Subkonta.

Do każdego Subkonta w wybranych walutach można zamówić dodatkowe Karty – wirtualną (której dane są dostępne wyłącznie w postaci elektronicznej, i której nie można używać w sieciach fizycznej akceptacji kart, takich jak terminale POS

czy bankomaty) lub fizyczną (plastikową). Do każdego Subkonta można posiadać zarówno Kartę wirtualną, jak fizyczną.

Niektóre wersje Aplikacji zawierają opcjonalną funkcję kontroli wydatków, umożliwiającą indywidualną kontrolę parametrów akceptacji i limitów Karty. Gdy funkcja jest dostępna i aktywowana, umożliwia włączanie i wyłączenie według własnego uznania i ze skutkiem natychmiastowym akceptację Karty według kanału (np. w bankomatach, punktach sprzedaży, handlu elektronicznym), według kraju (np. ograniczenie użytkownika za granicą) i według kategorii handlowców. Umożliwia także ograniczenie limitów wydatków.

### **Konta Współdzielone**

Subkonta DiPocket (z wyłączeniem Konta Głównego) można współdzielić z jednym lub wieloma innymi Użytkownikami, po wysłaniu odpowiedniego zaproszenia za pośrednictwem Aplikacji. W takim wypadku:

- zaproszenie dotyczy wyłącznie konkretnego Subkonta, do którego zostało wysłane, nie zaś wszystkich Subkont DiPocket posiadanych przez osobę wysyłającą zaproszenie;
- w wypadku zaproszenia Użytkownika do współdzielenia Subkonta bądź otrzymania takiego zaproszenia, Użytkownik wyraża zgodę, aby wszystkie środki zgromadzone na tym Subkoncie oraz wszystkie funkcje Subkonta mogły być wykorzystywane niezależnie przez niego oraz pozostałe osoby współdzielące to Subkonto (co oznacza, że DiPocket może przyjmować zlecenia od każdego Użytkownika współdzielącego Subkonto);
- Użytkownik współdzielący Subkonto – z wyłączeniem pierwotnego posiadacza Subkonta – może w każdym czasie zaprzestać jego współdzielenia;
- pierwotny posiadacz Subkonta może w każdym czasie jednostronnie zaprzestać jego współdzielenia z innymi Użytkownikami;
- w wypadku, gdy Użytkownik współdzielący Subkonto – z wyłączeniem pierwotnego posiadacza Subkonta – ogłosi upadłość lub zostanie poddany innemu, analogicznemu postępowaniu, współdzielenie przez niego Subkonta zostanie zakończone;
- w wypadku, gdy pierwotny posiadacz Subkonta ogłosi upadłość lub zostanie poddany innemu, analogicznemu postępowaniu, współdzielenie Subkonta przez wszystkich pozostałych Użytkowników zostanie zakończone;
- korzystając z Konta Współdzielonego Użytkownik potwierdza, że rozumie jego funkcje i zwalnia DiPocket z odpowiedzialności z tytułu wszelkich sporów, jakie mogą powstać pomiędzy Użytkownikiem a pozostałymi Użytkownikami współdzielącymi Subkonto.

Konta Użytkowników Nadzorowanych są udostępniane Opiekunowi Konta i nie można ich udostępniać innym osobom. Opiekun Konta może w każdej chwili wycofać wszystkie środki dostępne na kontach nadzorowanych i zakończyć nadzór, dzięki czemu Użytkownik Nadzorowany nie będzie już mógł korzystać ze swojego Rachunku i Karty.

Kiedy Użytkownik Nadzorowany osiągnie wiek 18 lat, zostanie poproszony o ponowne zaakceptowanie Warunków ogólnych i jego nadzorowane konta automatycznie przestaną być współdzielone z Opiekunem.

### **Wykonywanie płatności niekartowych przez Aplikację**

W celu zapewnienia ochrony środków na rachunku oraz uniknięcia pomyłek, DiPocket realizuje złożone przez Użytkownika zlecenia płatności wyłącznie pod warunkiem, że uzna je za prawidłowe, kompletne i złożone przez określonego Użytkownika:

- prawidłowe: o ile zlecenie płatności nie zawiera oczywistych błędów, DiPocket uznaje, że Użytkownik podał prawidłowe dane. Dotyczy to w szczególności podanego przez Użytkownika numeru rachunku lub numeru telefonu odbiorcy płatności;
- kompletne: DiPocket nie podejmuje prób przetwarzania niekompletnych zleceń;
- złożone przez określonego użytkownika: DiPocket uznaje, że zlecenie zostało złożone przez określonego Użytkownika, jeżeli zostało ono złożone za pośrednictwem Aplikacji z użyciem danych określonego Użytkownika, lub jeżeli do złożenia zlecenia użyto jego Karty, kodu PIN i/lub hasła.

Z zastrzeżeniem odpowiednich przepisów prawa, DiPocket realizuje zlecenia płatności z rachunku Użytkownika, pod warunkiem, że:

- na rachunku Użytkownika dostępne są środki w kwocie wystarczającej do pokrycia płatności w chwili jej realizacji;
- Użytkownik wypełni wszystkie wymagane pola w Aplikacji. Wymagane pola zależą od rodzaju płatności i są dobrze widoczne na odpowiednich ekranach w Aplikacji; oraz
- kwota płatności jest wyższa od kwoty minimalnej i niższa od kwoty maksymalnej, zgodnie z Tabelą Limitów.

Spełnienie tych trzech warunków stanowi złożenie zlecenia płatności („Zlecenie”).

Niespełnienie któregokolwiek z tych warunków w odniesieniu do transakcji płatności skutkuje uznaniem Zlecenia za niekompletne, i w takim wypadku DiPocket nie będzie zobowiązany do jego realizacji.

Nie możemy zrealizować Zlecenia, jeżeli Użytkownik nie posiada na Rachunku środków wystarczających do jego pokrycia

(chyba że Zlecenie dotyczy płatności gwarantowanych przez nas). Jeżeli Użytkownik posiada na rachunku środki wystarczające do pokrycia płatności, lecz nie posiada środków na uregulowanie opłaty z tytułu realizacji tej płatności, DiPocket może mimo to, według własnego uznania, zrealizować Zlecenie.

W wypadku płatności za pośrednictwem systemów międzybankowych, prześlemy złożone przez Użytkownika Zlecenie do odpowiedniego banku partnerskiego w najkrótszym możliwym czasie, tj. przez Internet, tak szybko, jak to możliwe i nie później niż do godz. 15:00 EET), jeżeli Zlecenie zostało złożone w Dniu Roboczym do godz. 12:00(EET), lub nie później niż do godz. 11:30 (EET) w następnym Dniu Roboczym, jeżeli Zlecenie zostało złożone w Dniu Roboczym po godz. 12:00 (EET), w sobotę, w niedzielę, lub w dniu ustawowo wolnym od pracy w kraju odpowiedniego banku partnerskiego. Bank partnerski zrealizuje przesłane mu Zlecenie w zwyczajowym terminie realizacji określonego rodzaju płatności (zazwyczaj w ciągu 1 Dnia Roboczego w przypadku płatności krajowych w lokalnej walucie (ten sam Dzień Roboczy, jeśli otrzymano przed godz. 12:00 EET), 1 Dnia Roboczego w wypadku płatności SEPA i do 4 Dni Roboczych w wypadku płatności SWIFT, o ile płatność nie zostanie zawieszona w przypadku określonym przez obowiązujące przepisy i/lub niniejszą Umowę). Jeżeli realizacja Zlecenia wymaga wymiany walut, zawsze staramy się zrealizować Zlecenie w najkrótszym możliwym czasie, jednak w zależności od waluty, jego realizacja może trwać do 2 Dni Roboczych, a do tego należy jeszcze doliczyć czas potrzebny na przelew środków do i od dostawcy usług walutowych DiPocket. Złożone Zlecenie nie może zostać anulowane przez Użytkownika.

Płatności pomiędzy rachunkami Użytkowników DiPocket realizowane są natychmiastowo, z następującymi zastrzeżeniami:

- jeżeli realizacja Zlecenia wymaga wymiany walut, uznanie środków na rachunku odbiorcy może nastąpić z opóźnieniem do 2 Dni Roboczych;
- jeżeli odbiorca płatności nie zaakceptował płatności od Użytkownika, przelew zostanie zainicjowany niezwłocznie i odpowiednia kwota zostanie zablokowana na rachunku nadawcy, lecz nie będzie ona dostępna na rachunku odbiorcy do chwili zaakceptowania przez niego przelewu. Jeżeli odbiorca nie zaakceptuje przelewu w ciągu siedmiu dni, środki zostaną odblokowane i będą ponownie dostępne na rachunku nadawcy;
- jeżeli odbiorca nie posiada Subkonta w walucie przelewu, DiPocket będzie oczekiwać na wydanie przez niego polecenia wymiany środków na walutę, w której odbiorca posiada Subkonto, bądź otwarcia Subkonta w walucie przelewu;
- jeżeli odbiorca nie jest Użytkownikiem DiPocket, przelew zostanie zainicjowany niezwłocznie i odpowiednia kwota zostanie zablokowana na rachunku nadawcy, a odbiorca zostanie powiadomiony o dostępności płatności za pośrednictwem wiadomości SMS na numer telefonu, który nadawca podał DiPocket w celu realizacji przelewu. Jeżeli odbiorca nie zarejestruje się jako Użytkownik i nie zaakceptuje przelewu w ciągu 7 dni, środki zostaną odblokowane i będą ponownie dostępne na rachunku nadawcy.

Jeśli Użytkownik dostarczył nam kompletne Zlecenie, które uznaliśmy za poprawne, ale przez pomyłkę dokonał płatności na rzecz innego Użytkownika, pozostaje to kwestią między nadawcą a odbiorcą, a my nie będziemy brać udziału ani będziemy stroną w wynikłym sporze.

Będziemy jednak wspierać Cię w próbach odzyskania środków, jeśli otrzymamy taką prośbę, poprzez wystosowanie żądania do beneficjenta kanałami międzybankowymi i dołożymy wszelkich starań, aby przedsięwziąć operację płatniczą i odzyskać środki z takiej operacji płatniczej.

Użytkownik jest odpowiedzialny za omyłkowe Zlecenie nam dokonania tej samej płatności więcej niż jeden raz.

### **Wymiana walut**

DiPocket oferuje funkcję wymiany walut online w godzinach funkcjonowania rynku (tj. przez przerw, z wyłączeniem sobót i niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy). Aktualna lista dostępnych walut jest dostępna podczas wybierania waluty konta odbiorcy. Lista dostępnych walut może ulec zmianie z powodu wprowadzenia ograniczeń regulacyjnych, wycofania waluty przez nasz bank partnerski lub dostawcę waluty, lub wprowadzenia ograniczeń w operacjach w takiej walucie w związku z problemami związanymi z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu. Jeśli to będzie możliwe, Użytkownicy zostaną powiadomieni o tym 2 miesiące przed wycofaniem oferty.

Po wyborze płatności, która wymaga wymiany walut, ale przed potwierdzeniem jej realizacji, DiPocket poinformuje Użytkownika o aktualnym kursie walutowym, po jakim zrealizowana zostanie wymiana. Ze skutkiem od kwietnia 2021 r. będziemy również wyświetlać porównanie zastosowanego przez nas kursu wymiany w stosunku do stóp referencyjnych publikowanych przez Europejski Bank Centralny.

W godzinach funkcjonowania rynku kursy walutowe są na bieżąco aktualizowane w Internecie. Poza godzinami funkcjonowania rynku oraz podczas przerw w działaniu systemów, stosowany będzie ostatni kurs walutowy dostępny w naszych systemach w danym czasie. Niezależnie od powyższych postanowień i w zależności od warunków rynkowych, DiPocket zastrzega sobie prawo do nierealizowania usług wymiany walut poza godzinami funkcjonowania rynku oraz podczas przerw w działaniu systemów lub podczas okresów szczególnie wysokiej niestabilności waluty.

W razie próby dokonania płatności w walucie innej niż waluta domyślna Użytkownika, jeżeli dany Użytkownik posiada Subkonto w walucie płatności i dysponuje na nim środkami wystarczającymi do realizacji płatności, DiPocket zaproponuje Użytkownikowi wykorzystanie tych środków i zrezygnowanie z wymiany walut.

## Ograniczenia funkcjonalności konta Użytkownika

Użytkownik może korzystać z konta DiPocket jedynie do robienia zakupów towarów i usług oraz do otrzymywania i wysyłania środków zgodnie z obowiązującym prawem i niniejszą Umową.

Jeśli mamy uzasadnione powody, by sądzić, że został naruszone wymagania niniejszej Umowy lub obowiązującego prawodawstwa, DiPocket może podjąć środki w celu ochrony siebie, swoich klientów lub stron trzecich. W takim przypadku DiPocket może, między innymi, wykonać następujące czynności:

- ograniczyć, zawiesić lub zamknąć dostęp do Konta lub dowolnej z jego usług;
- powiadomić użytkowników, którzy mają wzajemne rozliczenia z Użytkownikiem DiPocket, ich bankiem, ich emitentem lub organami ścigania;
- wymagać aktualizacji wszelkich niepoprawnych lub niekompletnych informacji, które podał Użytkownik;
- anulować Usługi (w takim przypadku powiadomimy Użytkownika zgodnie z tymi warunkami).

## Ochrona bezpieczeństwa Karty i Rachunku

Użytkownik jest zobowiązany do ochrony bezpieczeństwa Karty i jej danych – w tym numeru PAN (16-cyfrowego numer umieszczonego na awersie karty), daty ważności, CVV (3-cyfrowego numer umieszczonego na rewersie Karty) oraz PIN (osobistego numeru identyfikacyjnego), które stanowią razem „**Spersonalizowane Narzędzia Bezpieczeństwa**”. Obejmuje to również wszelkie dane Karty zarejestrowanej w portfelach elektronicznych (*e-wallet*), na stronach internetowych sprzedawców lub na urządzeniach takich, jak telefony komórkowe. Jeśli zarejestrowałeś Kartę na urządzeniu lub w portfelu elektronicznym, będą to również hasła i procesy zabezpieczeń, używane do uzyskania dostępu do urządzenia lub portfela (ID Urządzenia, kody dostępu lub hasła) oraz wszelkie odciski palców lub inne dane biometryczne lub metody identyfikacji przechowywane na Urządzeniu. Należy pamiętać, że nie wszystkie Spersonalizowane Narzędzia Bezpieczeństwa mogą mieć zastosowanie do Twojej Karty.

W kontaktach z Użytkownikiem nigdy nie żądamy podania Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa, ani też nie zlecamy nikomu, aby tego żądał w naszym imieniu. Jeżeli ktokolwiek zwróci się do Użytkownika z takim żądaniem, będzie to prawdopodobnie próba oszustwa i w żadnych okolicznościach nie należy podawać takiej osobie Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa. O każdym takim żądaniu należy nas niezwłocznie zawiadomić. Należy również ostrożnie podchodzić do poczty elektronicznej od nadawców podających się za DiPocket, a w szczególności żądających podania Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa.

W wypadku kontaktu telefonicznego zainicjowanego przez Ciebie, może zająć potrzeba potwierdzenia tożsamości, w zależności od charakteru zadanego pytania. Identyfikacji możemy dokonać prosząc (np. w formie odpowiedzi na pytania) o podanie pewnych informacji znanych wyłącznie Użytkownikowi oraz losowo wybranych cyfr określonych kodów dostępu lub haseł, lecz w żadnym wypadku nie prosimy Użytkownika o podanie pełnego numeru PIN. Numerów ani haseł nie należy podawać nikomu, nawet, jeżeli osoba, która zwraca się o ich podanie wydaje się być oficjalnym przedstawicielem czy urzędnikiem.

Użytkownik jest odpowiedzialny za jakość, bezpieczeństwo, zgodność z prawem oraz wszelkie inne aspekty towarów lub usług nabywanych z użyciem Karty DiPocket. Wszelkie spory dotyczące transakcji kupna lub płatności przeprowadzonych z użyciem Kart DiPocket należy rozstrzygać z właściwym dostawcą towarów lub usług.

**W wypadku utraty, kradzieży lub podejrzenia niewłaściwego użycia Karty, należy niezwłocznie skontaktować się z nami telefonicznie pod numerem +48 22 209 2555 lub +370 5 208 4858.**

## Saldo i wyciągi

Użytkownik może sprawdzić saldo konta i historię transakcji wchodząc na Stronę internetową lub w Aplikacji, w zależności od dostępności usługi. Akceptując Warunki ogólne, Użytkownik wyraża zgodę na nieotrzymywanie wyciągów w formie papierowej.

Na życzenie Użytkownika, możemy przekazywać dodatkowe wyciągi i /lub ewidencje transakcji na papierze lub w innej formie. Możesz poprosić nas o udzielenie informacji o transakcjach w ciągu 5 lat od daty transakcji, nawet po rozwiązaniu Umowy, a my dostarczymy je bezpłatnie w formie elektronicznej lub na Twoje życzenie również w formie papierowej. Mogą obowiązywać w przypadku zapytań występujących częściej niż 2 razy w miesiącu, jednakże wyłącznie do wysokości poniesionych przez nas kosztów, o czym Użytkownik zostanie poinformowany przed wykonaniem takiej usługi.

## Oplaty

Za Usługi należy uiścić wszystkie stosowne opłaty. Obowiązujące opłaty określone są w Tabeli Prowizji i Opat, dostępnej na Stronie internetowej.

Opłaty i inne kwoty należne od Ciebie, są pobierane z Konta, chyba że w Tabeli Prowizji i Opat określono inaczej.

Jeżeli na Koncie nie ma środków lub jeśli środki są niewystarczające na pokrycie opłat, innych roszczeń i długów Użytkownika wynikających z Umowy, mamy prawo zawiesić świadczenie Usług na rzecz Użytkownika do czasu pokrycia takich opłat i zadłużenia. Niezależnie od powyższego, będziemy pobierać obowiązujące opłaty miesięczne tylko do momentu dodatniego salda na Koncie i nie będziemy naliczać niepobranych opłat miesięcznych z mocą wsteczną.

O zmianach opłat w Tabeli Prowizji i Opat będziemy informować z 60-dniowym wyprzedzeniem, zgodnie z tą samą procedurą, jaką opisano w części „Zmiany Umowy” poniżej.

## Wykup środków

Po otrzymaniu środków na Twoje konto, wyemitujemy pieniądź elektroniczny według wartości nominalnej. Użytkownik może zlecić nam dokonanie zwrotnego przelewu całości lub części należących do niego środków pieniężnych na Rachunku („Środki”) w każdym czasie podczas obowiązywania niniejszej Umowy oraz w ciągu 6 lat od zamknięcia Rachunku. Środki zostaną przelane na wskazany przez Użytkownika rachunek bankowy w tym samym Dniu Roboczym. W ciągu pierwszych 12 miesięcy po zamknięciu konta, przelew Środków jest bezpłatny, o ile wskazany rachunek bankowy jest w walucie Rachunku i znajduje się on w kraju, gdzie dana waluta jest prawnym środkiem płatniczym, w regionie SEPA. Po 12 miesiącach od zamknięcia Rachunku lub w przypadku, gdy wymagane są międzynarodowe przelewy bankowe, mogą obowiązywać opłaty zgodnie z Tabelą Prowizji i Opat. Wspomniana zasada transferu zwrotnego Środków ma zastosowanie również do wykupu pieniądza elektronicznego wydane dla Ciebie przez DiPocket według wartości nominalnej.

## W razie problemów...

W wypadku poniesienia straty z powodu nieautoryzowanej transakcji dokonanej na skutek:

- użycia zgubionej lub ukradzionej Karty; lub
- niepowzięcia innych uzasadnionych środków w celu zabezpieczenia Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa oraz
- niepowiadomienia DiPocket o utracie Karty bądź niezachowania środków ostrożności w celu ochrony Narzędzi Bezpieczeństwa,

możesz zostać obciążony kwotą maksymalną 50 EUR za każdy przypadek utraty, kradzieży lub przywłaszczenia, przeliczoną na walutę Karty lub Konta po średnim kursie wymiany obowiązującym w Banku Litwy w dniu przeliczenia kwoty, o ile Karta nie została wydana w EUR.

Jeżeli posiadacz Karty świadomie lub w wyniku rażącego niedbalstwa:

- nie zapewni ochrony Narzędzi Bezpieczeństwa; lub
- nie powiadomi niezwłocznie nas o utracie Karty (w szczególności w wypadku podejrzenia, że Karta mogła zostać znaleziona przez inną osobę),

określone powyżej ograniczenie odpowiedzialności do kwoty 50 EUR nie będzie obowiązywać w odniesieniu do strat poniesionych przed powiadomieniem nas o zaszłym zdarzeniu.

W wypadku, gdy jesteśmy w stanie wykazać, że działałeś nielegalnie lub dokonując oszustwa ponosząc stratę na skutek nieautoryzowanej transakcji, odpowiedzialność posiadacza Karty z tytułu jej niewłaściwego użycia jest nieograniczona i nie podlega żadnym z określonych powyżej ograniczeń.

Możesz powiadomić nas o nieautoryzowanej, niezrealizowanej bądź nieprawidłowo zrealizowanej transakcji płatniczej przy użyciu Karty w terminie 13 miesięcy od zajścia danego zdarzenia. Jeżeli posiadacz Karty powiadomi o zajściu danego zdarzenia w określonym powyżej terminie, a transakcja faktycznie nie została autoryzowana lub zrealizowana bądź została zrealizowana nieprawidłowo, niezwłocznie, w odpowiedni sposób i zgodnie z wymogami wynikającymi z obowiązujących regulacji, dokonamy zwrotu kwoty transakcji na Rachunek posiadacza Karty. W sprawie błędnych lub spornych transakcji należy kontaktować się z DiPocket za pośrednictwem [dipocket.org/pl/contact](https://dipocket.org/pl/contact) lub telefonicznie, pod numerem +48 22 209 2555 lub +370 5 208 4858.

W wypadku użycia Karty bez zgody jej posiadacza, utraty bądź kradzieży Karty lub podejrzenia niewłaściwego użycia Karty, możemy poprosić o przesłanie w ciągu 7 dni pisemnego potwierdzenia utraty, kradzieży lub ewentualnego nadużycia na nasz Adres. DiPocket ma prawo ujawnić wszelkie informacje, jakie uzna za niezbędne, uprawnionym organom ścigania.

Jeśli uważasz, że zostałeś oszukany w celu przekazania pieniędzy na konto kogoś, kogo nie znasz lub przekazałeś pieniądze w dobrej wierze ze swojego Konta, ale nie otrzymałeś zamówionych towarów lub usług (ang. *Authorised Push Payment*, „oszustwo APP”), możesz skontaktować się z nami, a my przeprowadzimy dochodzenie i spróbujemy odzyskać pieniądze, jednak nie będziemy ponosić żadnej odpowiedzialności, z wyjątkiem tej, która może zostać nałożona na nas przez obowiązujące prawo i regulacje w momencie popełnienia oszustwa APP.

## Zakres odpowiedzialności wobec Użytkownika

Zgodnie z limitami określonymi przez obowiązujące prawo oraz zgodnie z treścią tej Umowy, jesteśmy odpowiedzialni za wykonanie naszych zobowiązań wynikających z tej Umowy.

Nie możesz żądać od nas pokrycia straty lub szkody, jeżeli:

- domagasz się pokrycia straty lub szkody z tytułu utraty zysków, transakcji, utraconej korzyści czy możliwości biznesowych;
- działałeś z zamiarem oszustwa lub dopuszczał się rażącego niedbalstwa;
- dopuściłeś się naruszenia Umowy lub jakakolwiek informacja podana przez Ciebie była nieprawdziwa, jeśli istnieje związek pomiędzy tą informacją a zaistniałą szkodą;
- niemożność działania była spowodowana nienormalnymi i nieprzewidywanymi okolicznościami pozostającymi poza naszą kontrolą, w wyniku których – pomimo podjęcia wszelkich starań – nie byliśmy w stanie wykonać naszych obowiązków wynikających z Umowy, co może obejmować np. awarie sprzętu, strajki lub poważne problemy związane z działaniem systemu płatniczego;
- domagasz się pokrycia straty wynikowej, której nie można było racjonalnie przewidzieć w wyniku naruszenia przez nas Umowy.

Żadne z powyższych zastrzeżeń nie będzie mieć zastosowania ani żadne postanowienie Umowy nie zwolni nas z odpowiedzialności, jeżeli:

- będziemy działać z zamiarem popełnienia oszustwa;
- dopuścimy się rażącego niedbalstwa; lub
- to my ponosimy winę za daną sytuację, a prawo nie pozwala na wyłączenie ani ograniczenie naszej odpowiedzialności.

## Zmiany Umowy

Możemy wprowadzać zmiany do Umowy, w okolicznościach wymienionych poniżej.

Pod warunkiem zawiadomienia Użytkownika z 60-dniowym wyprzedzeniem możemy wprowadzić zmiany do każdej części Umowy wyłącznie w niezbędnym zakresie, jeżeli zajdzie co najmniej jedna ze wskazanych poniżej ważnych okoliczności:

- wprowadzenie lub zmiana w zakresie naszego zobowiązania do tworzenia rezerw określonych przepisami prawa regulującego działalność finansową lub standardów rachunkowości nieuwzględniona w przepisach obowiązujących w dniu zawarcia Umowy;
- nałożenie opłat, podatków lub innych kosztów nałożonych na DiPocket przepisami prawa, które nie były przewidziane w przepisach prawa obowiązujących w dniu zawarcia Umowy;
- zmiana przepisów prawa regulujących działalność sektora finansowego, rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk wydawanych przez organy nadzoru lub też przepisów dotyczących sektora finansowego, która mają wpływ na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, a które nie obowiązywały w dniu zawarcia Umowy;
- wydanie decyzji lub orzeczeń sądowych w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy;
- wprowadzenie nowych usług lub anulowanie bądź zmiana cech istniejących Usług, a także wprowadzenie lub zmiana nazwy handlowej takich Usług (w przypadku zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usług, polegających na zmianie cech istniejących Usług lub wprowadzenia nowych produktów, Użytkownik nie będzie zobowiązany do korzystania z tych usług i ponoszenia kosztów takiego Konta, chyba że złoży oddzielną deklarację woli w tym zakresie);
- nastąpi zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez GUS co najmniej o 0,5% punktu procentowego;

a zmiany Umowy będą dokonywane wyłącznie w zakresie i kierunku wynikającym z przyczyny, która wystąpiła i nie później niż w ciągu 1 miesiąca od wystąpienia przesłanki takiej zmiany.

Jeżeli nie jesteś zadowolony z wprowadzonych zmian, możesz:

- podjąć opisane poniżej kroki w celu anulowania Karty i zakończenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym i bez żadnych kosztów; albo
- zawiadomić nas, że nie akceptujesz zmiany i chciałbyś anulować Kartę i rozwiązać Umowę bez żadnych opłat – w takim wypadku Umowa przestanie obowiązywać w dniu bezpośrednio poprzedzającym datę wprowadzenia danej zmiany w życie.

Jeżeli Użytkownik nie rozwiąże Umowy w wyżej opisanym trybie, po upływie 60-dniowego okresu zawiadomienia uznamy, że zaakceptował on dane zmiany.

DiPocket może przenieść swoje prawa lub obowiązki wynikające z niniejszej Umowy na powiązaną spółkę w dowolnym momencie, pod warunkiem zawiadomienia o takim fakcie nie mniej niż na jeden miesiąc przed i bez konieczności uzyskania wyraźnej zgody Użytkownika. Jeśli Użytkownik sprzeciwi się cesji, może anulować swoją Kartę i zakończyć Umowę bez żadnych opłat, tak aby Umowa przestała obowiązywać w dniu poprzedzającym datę cesji. Użytkownik Nie może przenieść swoich praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.

## Anulowanie Usług

Umowa wygasa w dniu upływu ważności Karty, chyba że przed datą wygaśnięcia wydana zostanie nowa Karta zgodnie z naszą polityką ponownego wydania Karty, określoną w Warunkach korzystania z Karty, pod warunkiem jednak, że możemy przesłać nowo wydaną kartę przed datą wygaśnięcia Karty bezpłatnie i bez obowiązku dalszego korzystania z Usług.

Podczas gdy Karta pozostaje nadal w okresie ważności lub w przypadku Kont bez Karty, Umowa będzie obowiązywać przez czas nieokreślony i będzie kontynuowana, chyba że zostanie rozwiązana w dowolnym momencie przez Użytkownika lub przez nas zgodnie z procedurami określonymi poniżej.

O ile Warunki korzystania z Karty nie stanowią inaczej, jeśli nie wyślemy Użytkownikowi karty nowo wydanej karty przed datą wygaśnięcia dotychczasowej Karty, wygaśnięcie karty spowoduje rozwiązanie Umowy, w wyniku czego dostęp do Konta może być ograniczony, a pozostałe na nim środki będą dostępne w drodze wykupu.

### Warunki anulowania Usług przez Użytkownika

Użytkownik może anulować Usługi w dowolnym momencie.

Dodatkowo jako konsument, Użytkownik w ciągu 14 dni od daty zawarcia Umowy poprzez zaakceptowanie Warunków ogólnych może poinformować nas o chęci odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów jakichkolwiek prowizji i opłat, z wyjątkiem opłat należnych z tytułu udostępnienia zawnioskowanych Usług lub Usług, które zostały już zrealizowane. W wypadku odstąpienia od Umowy, Umowa zostanie uznana za niebyłą, a wszystkie Środki Użytkownika zostaną mu zwrócone w ciągu 10 dni od daty odstąpienia.

W wypadku odstąpienia od Umowy należy wskazać rachunek bankowy, na który mają być przelane wszystkie Środki. **Anulowanie Usług oraz wypłata Środków w walucie Konta są bezpłatne.** Jeśli Użytkownik poprosi o przelanie Środków w innej walucie niż waluta Konta, może zostać naliczona opłata (z tytułu wymiany walut i przelewu bankowego), która zostanie Użytkownikowi przedstawiona zawsze przed potwierdzeniem przelewu i w żadnym wypadku opłata za przelew nie przekroczy równowartości 20 euro.

Jeżeli na zamknięty Rachunek dokonana zostanie wpłata, postaramy się odesłać wpłacone środki ich nadawcy, pod warunkiem, że będziemy posiadać niezbędne w tym celu dane.

### Warunki anulowania Usług przez nas

Możemy rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (i anulować Twoją Kartę), jeżeli mamy uzasadnione powody, by sądzić, że Użytkownik dopuścił się jednego z poniższych zabronionych działań:

- postawił nas w sytuacji grożącej naruszeniem przez nas przepisów prawa, regulacji lub niedopełnieniem innych spoczywających na nas obowiązków, jeżeli będziemy w dalszym ciągu prowadzić jego Rachunek lub Kartę;
- odmawia współpracy z uzasadnionymi żądaniami DiPocket, np. nie dostarczając informacji w celu potwierdzenia jego tożsamości lub źródła funduszy;
- przekazał nam w jakimkolwiek czasie fałszywe informacje lub próbuje wprowadzić nas w błąd;
- dopuścił się (lub usiłował się dopuścić) oszustwa na szkodę DiPocket lub innego podmiotu;
- wykorzystuje (lub pozwala innej osobie wykorzystywać) swój Rachunek w sposób sprzeczny z prawem lub w ramach działalności przestępczej (co obejmuje otrzymywanie dochodów z przestępstwa na Kartę Użytkownika);
- wbrew zasadom Użytkownik pozwala innej osobie korzystać ze swojego Rachunku lub Karty.

Możemy również rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (i zaprzestać świadczenia Usług), jeżeli:

- mamy uzasadnione podstawy uważać, że świadczenie Usług może narazić nas (lub inną spółkę Grupy DiPocket) na kroki prawne lub sankcje ze strony organu administracji publicznej, organu nadzoru lub organu odpowiedzialnego za egzekwowania prawa;
- stwierdzimy, że Użytkownik przestał spełniać warunki umożliwiające posiadanie Konta (na przykład w wyniku zmiany kraju zamieszkania). O zamiarze zamknięcia Konta staramy się informować z wyprzedzeniem, jeżeli jednak dalsze prowadzenie Konta lub oferowanie usług na rzecz Użytkownika spowodowałoby naruszenie przez nas jakichkolwiek zasad lub przepisów prawa, będziemy zmuszeni do zamknięcia lub zablokowania Konta ze skutkiem natychmiastowym;
- jeśli nie zostały wykonane żadne transakcje (inne niż opłaty i prowizje) na Koncie przez nieprzerwany okres 13 miesięcy i



saldo Konta jest zerowe.

## Reklamacje

Jeżeli Użytkownik ma jakiegokolwiek powody do niezadowolenia ze swojej Karty lub Usług, proszę nas o tym zawiadomić, aby umożliwić nam rozwiązanie zgłoszonego problemu. Reklamacje można zgłaszać:

1. na piśmie przesłanym pocztą, Reklamację na piśmie można przesać na adres: Upės g. 23, 08128, Wilno, Litwa;
2. telefonicznie, dzwoniąc pod numer telefonu: +48 22 209 2555 lub +370 5 2084858;
3. drogą elektroniczną z wykorzystaniem metod kontaktu dostępnych na stronie [dipocket.org/pl/contact](https://dipocket.org/pl/contact).

Na wszystkie otrzymane reklamacje zostanie udzielona odpowiedź. Dotyczy to również reklamacji dotyczących naszych pracowników. Staramy się odpowiedzieć na odebrane reklamacje w ciągu 24 godzin. Jeśli reklamacja zostanie złożona w dzień wolny od pracy lub święto, zostanie odebrana w przeciągu 24 godzin od momentu powrotu pracowników do pracy, przykładowo, jeśli otrzymamy wiadomość email z reklamacją w niedzielę, zostanie uznana jako otrzymana o godz. 9:00 rano w następujący Dzień Roboczy tj. poniedziałek.

Jeśli nie jest możliwym udzielenie szczegółowej i wyczerpującej odpowiedzi w ciągu 24 godzin od jej odebrania, wysłana zostanie wiadomość potwierdzająca odebranie reklamacji i informująca, że odpowiedź zostanie przygotowana w ciągu 5 Dni Roboczych. Naszą ostateczną odpowiedź prześlemy w ciągu 15 Dni Roboczych od otrzymania reklamacji.

Obsługa reklamacji jest bezpłatna. Strony uzgadniają, że reklamacje będą składane, rozpatrywane i udzielane odpowiedzi w języku polskim, litewskim lub angielskim.

Jeśli nie będziesz zadowolony z ostatecznej odpowiedzi DiPocket lub jeśli nie odpowiemy w ciągu 15 Dni Roboczych od otrzymania reklamacji, masz prawo do wniesienia sporu lub skargi do Banku Litwy:

- Spory.  
Wniosek można złożyć na trzy sposoby:
  1. za pośrednictwem elektronicznego narzędzia do rozwiązywania sporów E-Government Gateway;
  2. wypełniając formularz wniosku konsumenta i przesyłając go do Służby Nadzoru Banku Litwy, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, email [pt@lb.lt](mailto:pt@lb.lt);
  3. składając wniosek w dowolnym formacie do Służby Nadzoru Banku Litwy, Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, email [pt@lb.lt](mailto:pt@lb.lt)  
Więcej informacji: <https://www.lb.lt/lt/daugiau-apie-gincius-su-finansiniu-paslaugu-teikeju>.
- Reklamacje.  
Informacje o procedurze składania reklamacji lub wniosków dostępne są pod adresem: <https://www.lb.lt/lt/kontaktai#group-464>. Reklamacje można składać do Banku Litwy pocztą lub e-mailem na jeden z poniższych adresów: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt lub Žalgirio g. 90, LT-09303 Vilnius, email [pt@lb.lt](mailto:pt@lb.lt).

Odpowiedz zostanie przekazana na piśmie lub innym trwałym medium. Odpowiedź może zostać przekazana przez pocztę elektroniczną, jeśli takie jest życzenie Użytkownika.

Jeśli klient nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki załatwiona została reklamacja, ma prawo przekazać sprawę do Rzecznika Finansowego lub złożyć zażalenie do Komisji Nadzoru Finansowego. Adresy do składania zażeń:

1. Rzecznik Finansowy: ul. Aleje Jerozolimskie 87, 01-001 Warszawa, Polska. Strona internetowa: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), email: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl);
2. Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, strona internetowa: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl), e-mail: [knf@knf.gov.pl](mailto:knf@knf.gov.pl);