

# DiPocket – Warunki Ogólne dla Klientów Indywidualnych

Data publikacji: 08/05/2018

Niniejsza umowa („Umowa”) określa warunki ogólne mające zastosowanie do klientów indywidualnych DiPocket („Warunki Ogólne DiPocket”) i zaczyna obowiązywać z chwilą jej zaakceptowania przez klienta (użytkownika). Przez akceptację Warunków Ogólnych DiPocket użytkownik wyraża zgodę na zawarcie niniejszej Umowy na czas nieokreślony oraz na przyjęcie zobowiązań wynikających z ewentualnych zmian Warunków Ogólnych DiPocket oraz innych warunków przekazanych użytkownikowi i włączonych do Warunków Ogólnych DiPocket przez odniesienie (a zatem stanowiących integralną część Warunków Ogólnych DiPocket), tj. Warunków Korzystania z Kart oraz dokumentu Najważniejsze informacje o DiPocket („Najważniejsze informacje o DiPocket”), zawierającego podsumowanie Warunków Ogólnych DiPocket oraz Warunków Korzystania z Kart, a także Tabelę Prowizji i Opłat („Tabela Prowizji i Opłat”) i Tabelę Limitów („Tabela Limitów”).

Warunki Ogólne DiPocket są dostępne na stronie internetowej pod adresem [dipocket.org/pl/legal](http://dipocket.org/pl/legal) lub za pośrednictwem aplikacji mobilnej DiPocket<sup>1</sup>.

DiPocket Limited („DiPocket”) jest Instytucją Finansową, działającą na podstawie zezwoleń wydanych przez brytyjski Urząd ds. Regulacji Działalności Finansowej (Financial Conduct Authority) z siedzibą pod adresem: 25 The North Colonnade, London E14 5HS (Wielka Brytania), i podlega nadzorowi tego urzędu. DiPocket prowadzi działalność na podstawie koncesji E-Money License (opatrzonej numerem referencyjnym Firm Reference Number 900439) wydanej w Wielkiej Brytanii i uznawanej we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej zgodnie z Dyrektywą o pieniądzu elektronicznym (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/110/WE z dnia 16 września 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością). Siedziba DiPocket mieści się pod adresem: 532 Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, London, SE1 0HS (Wielka Brytania).

DiPocket prowadzi działalność w Polsce za pośrednictwem oddziału pod nazwą DiPocket Limited sp. z o.o. Oddział w Polsce, z siedzibą pod adresem: ul. Wierzbowa 9/11/313, 00-094 Warszawa, wpisanego do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000554053, („Oddział”).

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 renomowane banki europejskie, co oznacza, że środki klientów przechowywane są odrębnie od środków własnych DiPocket. Fundusze powierzone DiPocket przez klientów nie są objęte Programem Gwarantowania Usług Finansowych (ang. Financial Services Compensation Scheme, FSCS).

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

Niniejsza Umowa podlega prawu polskiemu (podobnie jak ustanowienie relacji pomiędzy użytkownikiem a DiPocket). 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 zarządzić w ramach obowiązującej w DiPocket procedury rozpatrywania reklamacji, zostaną oddane do rozstrzygnięcia przez sąd powszechny właściwej jurysdykcji.

Językiem naszej komunikacji z użytkownikiem będzie język polski.

## Aplikacja mobilna DiPocket („Aplikacja”)

Aplikacja to usługa w postaci aplikacji mobilnej, umożliwiająca klientom korzystanie z pełnego zakresu usług DiPocket za pośrednictwem smartfona. Niektóre informacje o rachunku w DiPocket i dokonywanych transakcjach i niektórych funkcjonalnościach DiPocket mogą być również dostępne za pośrednictwem przeznaczonej dla klientów strony internetowej DiPocket, lecz bez Aplikacji nie będzie możliwa niezbędna rejestracja ani korzystanie z usług DiPocket.

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 4.1 lub iOS 8.0 (lub

---

<sup>1</sup> Na życzenie, DiPocket może również przekazać wydrukowany egzemplarz Warunków Ogólnych.

nowsze wersje). Możemy w dowolnym czasie zmienić wersję systemu operacyjnego, z którym współpracuje Aplikacja. 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,
- niewgrywania, nieprzechowywania i niedostępiania niestosownych lub sprzecznych z prawem obrazów lub treści naruszających prawa osób trzecich,
- niedziałania w celu osiągnięcia zysku z wykorzystywania lub udostępniania Aplikacji,
- niedokonywania analizy wstecznej kodu Aplikacji,
- niewykorzystywania Aplikacji w sposób, który mógłby uszkodzić, zablokować, przeciążyć, pogorszyć działanie lub zagrozić prawidłowemu działaniu Aplikacji, oraz
- niegromadzenia informacji lub danych z Aplikacji lub naszych systemów oraz niepodejmowania prób deszyfracji transmisji do lub z serwerów, na których działa Aplikacja.

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 DiPocket. Informujemy, że Aplikacja będzie korzystała 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.

## 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 PAN, data ważności i CVV. DiPocket UK jest administratorem danych osobowych, które nam przekazujesz. Jeśli chcesz skontaktować się z administratorem danych we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem Twoich danych osobowych, skontaktuj się z naszym inspektorem ochrony danych na [DPO@dipocket.org](mailto:DPO@dipocket.org).

Twoje Dane Osobowe będą przetwarzane dla celów opisanych w tej umowie (włączając umożliwienie korzystania z usług DiPocket) oraz dla celów określonych przez prawo (włączając kwestie podatkowe i księgowy). Użytkownik ma prawo wglądu do swoich Danych Osobowych, a także możliwość ich zmienienia lub poprawienia w jakimkolwiek momencie.

Dane osobowe klienta będą przetwarzane w celach określonych w niniejszej Umowie (w tym w celu świadczenia na rzecz klienta usługi oferowanej przez DiPocket), jak też w celach wynikających z przepisów prawa (w tym podatkowych i księgowych). Użytkownik ma prawo wglądu do swoich danych osobowych i ich zmiany (dokonania ich korekty) w dowolnym czasie.

Przetwarzane są głównie dane przekazane podczas procesu rejestracji. Przekazanie tych informacji jest zarówno wymogiem ustawowym, jak i koniecznym, abyśmy mogli zawrzeć Umowę. Przekazanie przez klienta Danych Osobowych na rzecz DiPocket jest dobrowolne. Niedostarczenie niezbędnych informacji i dokumentów spowoduje, że DiPocket nie będzie mógł wykonywać usług określonych w Umowie. Użytkownik ma prawo poprosić DiPocket lub kogokolwiek, kto przetwarza Dane Osobowe użytkownika w imieniu DiPocket, o ograniczenie przetwarzania lub usunięcie Danych Osobowych, a my rozpatrzymy prośbę w świetle naszych uzasadnionych interesów. W przypadku otrzymania prośby o usunięcie Danych Osobowych w imieniu osoby niepełnoletniej, dołożymy wszelkich starań, aby rozważyć wpływ na taką osobę niepełnoletnią każdej decyzji, jaką podejmiemy.

Użytkownik ma również prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich Danych Osobowych, pod warunkiem,

że są one przetwarzane w oparciu o interes publiczny lub nasze uzasadnione interesy. Ponadto, użytkownik może 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.

Użytkownik, który udzielił DiPocket wyraźnej zgody na przetwarzanie Danych Osobowych, może również wycofać taką zgodę w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma jednak wpływu na zgodne z prawem przetwarzanie danych, które miało miejsce przed dokonaniem wycofania.

Jeśli użytkownik stwierdzi, że jego prawa i wolności zostały w jakikolwiek sposób naruszone, ma prawo złożyć formalną skargę do organu nadzorującego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Polsce. Wykorzystywane przez nas Dane Osobowe pojawiają się w związku z używaniem przez użytkownika Aplikacji i mogą obejmować informacje o płatnościach dokonywanych lub otrzymywanych przez użytkownika. Informacje mogą również pochodzić z innych kontaktów użytkownika z DiPocket, na przykład kontaktów 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 zgodą użytkownika, możemy również monitorować i rejestrować jego rozmowy telefoniczne z DiPocket oraz rejestrować obraz lub nagranie video podczas rozmowy. Zapis takich rozmów będziemy wykorzystywać dla celów zarządzania ryzykiem oraz zapobiegania oszustwom, sprawdzenia wydanych przez użytkownika dyspozycji, a także w celach szkoleniowych i do podnoszenia jakości usług.

Jeżeli użytkownik przekaze nam Dane Osobowe dotyczące innych osób, które to Dane będziemy wykorzystywać na potrzeby świadczenia usług, wówczas użytkownik potwierdza, że (i) jest mu wiadome, iż osoby te zgadzają się na przechowywanie i wykorzystywanie przez nas takich danych, lub że (ii) przekazał osobom, o których mowa, wszystkie informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów prawa.

### **Użycie cookies i innych metod gromadzenia informacji**

Aplikacja nie wykorzystuje cookies ani podobnych technologii. Przeznaczona dla klientów strona internetowa DiPocket wykorzystuje pliki cookies („Cookies”) i po pierwszym otwarciu tej strony użytkownik jest proszony o zapoznanie się z Polityką DiPocket w zakresie Cookies i zaakceptowanie jej.

Wykorzystanie pewnych funkcjonalności (na przykład dokonywanie przelewów do osób figurujących na liście kontaktów użytkownika) będzie wymagało dostępu do danych na urządzeniu użytkownika. Działanie innych funkcjonalności będzie wymagało użycia elementów urządzenia użytkownika (na przykład aparatu fotograficznego w celu wykonania sobie zdjęcia lub zeskanowania dokumentów). Wykorzystując taką funkcjonalność, użytkownik zgadza się na dostęp Aplikacji do jego urządzenia i danych. Przed każdym uzyskaniem przez Aplikację dostępu do urządzenia lub danych użytkownika, użytkownik jest o tym informowany. Ponieważ taka funkcjonalność stanowi część naszych usług i jest niezbędna do działania Aplikacji, nie przewidujemy jej opcjonalnego ograniczenia, a jeżeli użytkownik dokona takiego ograniczenia poprzez ustawienia prywatności na swoim urządzeniu mobilnym, będzie to miało istotny niekorzystny wpływ na działanie funkcjonalności Aplikacji i może uniemożliwić wykonywanie pewnych transakcji lub całkowicie uniemożliwić korzystanie z Aplikacji.

### **Użycie danych lokalizacyjnych**

Niektóre usługi korzystają z danych lokalizacyjnych wysyłanych z urządzenia mobilnego użytkownika, co w szczególności obejmuje raportowanie szczegółów transakcji (pozwalające ustalić, gdzie użytkownik się znajdował w trakcie dokonywania określonej transakcji) oraz usługi zapobiegania nadużyciom finansowym. Jeżeli użytkownik wyrazi zgodę na korzystanie z danej usługi w trakcie instalacji Aplikacji lub w dowolnym późniejszym czasie poprzez zmianę odpowiednich ustawień na swoim urządzeniu mobilnym, to tym samym wyraża zgodę na transmisję, gromadzenie, utrzymywanie, przetwarzanie, przeszukiwanie i wykorzystanie jego danych lokalizacyjnych przez DiPocket, naszych partnerów i licencjobiorców w celu świadczenia i doskonalenia usług wykorzystujących dane lokalizacyjne. Powyższą zgodę użytkownik może cofnąć w dowolnym czasie, wyłączając usługi lokalizacyjne w ustawieniach swojego urządzenia mobilnego. Wyłączenie usług lokalizacyjnych może skutkować ograniczeniem lub zablokowaniem pewnych funkcjonalności Aplikacji.

### **Sposób wykorzystywania Danych Osobowych**

Wykorzystujemy Danych 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 oraz inne spółki Grupy DiPocket mogą wykorzystywać Dane do:

- przeprowadzania wymaganych prawem kontroli oraz wypełniania obowiązków wobec organów nadzoru,

- zapobiegania i wykrywania oszustw, przypadków prania pieniędzy i innych przestępstw (na przykład kradzieży tożsamości),
- sprawdzania, czy użytkownik znajduje się w kraju i w lokalizacji, w której dokonywana jest płatność z jego rachunku w przypadkach, w których uznamy to za istotne w celu zapobieżenia oszustwu na szkodę rachunku; dokonujemy tego wykorzystując usługi lokalizacyjne telefonu komórkowego użytkownika,
- zarządzania rachunkiem użytkownika prowadzonym przez nas lub przez inne spółki Grupy DiPocket,
- informowania użytkownika o produktach i usługach (także oferowanych przez inne podmioty), które mogą go zainteresować,
- 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,
- naszym partnerom, z którymi możemy dostarczać oferty łączone lub których oferta może stanowić uzupełnienie naszej oferty, po wyrażeniu przez użytkownika wyraźnej zgody,
- naszym dostawcom usług i agentom (w tym ich podwykonawcom),
- dostawcom usług przetwarzania płatności oraz innym podmiotom współpracującym z nami przy przetwarzaniu płatności i/lub świadczeniu usług na rzecz użytkownika. Korzystając z Aplikacji użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez nas Danych poza granicami Polski, na terenie Unii Europejskiej lub poza jej obszarem, pod warunkiem że będziemy przestrzegać właściwych przepisów prawa, działając pod nadzorem brytyjskiego Urzędu ds. Regulacji Działalności Finansowej,
- każdemu podmiotowi, na rzecz którego dokonujemy lub możemy dokonać przeniesienia naszych praw i obowiązków z tytułu niniejszej Umowy,
- brytyjskim i zagranicznym organom nadzoru i administracji publicznej w związku z ich obowiązkami (m.in. w zakresie zapobiegania przestępstwom) – na przykład sposób dokonywania pewnych płatności umożliwia 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 przez użytkownika Danych fałszywych lub mających na celu oszustwo. Instytucje takie udzielą również innym organizacjom (w Wielkiej Brytanii, Polsce lub innych krajach), 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),
- biurom informacji kredytowej. Biura informacji kredytowej mogą wykorzystywać Dane Osobowe na potrzeby analiz statystycznych, testowania i rozwijania obecnej i przyszłej oferty produktów i usług. Biura informacji kredytowej będą przechowywać ewidencję naszych zapytań, a ewidencja ta może być wykorzystywana również przez inne organizacje przy podejmowaniu decyzji dotyczących użytkownika. Aby nie wpłynąć na zdolność kredytową użytkownika, będziemy składać jedynie neutralne (punktowo) zapytania, chyba że użytkownik wyraźnie potwierdzi, że chciałby złożyć wniosek o udzielenie kredytu przez DiPocket, lub za naszym pośrednictwem. Zapytanie neutralne to pytanie zadane w celach innych niż w związku z udzieleniem kredytu. Nie może ono wpłynąć na rating kredytowy użytkownika ani ocenę punktową (ang. *score*) przy ubieganiu się o kredyt. Jest ono niewidoczne dla wszystkich kredytodawców poza tym, który złożył dane zapytanie. Zapytanie takie jest odnotowywane w raporcie historii kredytowej użytkownika, więc użytkownik dowiaduje się, że zostało złożone, lecz nie ma ono wpływu na jego rating kredytowy ani ocenę punktową przy ubieganiu się o kredyt,
- 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 zagranicę**

Możemy przetwarzać Dane Osobowe w innych krajach, wewnątrz lub poza Unią Europejską, pod warunkiem, że przestrzegamy obowiązujących przepisów i regulacji oraz pod nadzorem FCA. W przypadku, gdy udostępniamy Dane

Osobowe organizacjom w innym kraju (w tym poza EOG), upewniamy się, że wyrażają zgodę na stosowanie takiego samego poziomu ochrony, jak stosowany przez nas (w tym celu podejmiemy niezbędne kroki prawne w celu zapewnienia, że taki transfer Danych jest zgodny z prawem). Jeśli nie jest to możliwe - na przykład, ponieważ jesteśmy prawnie zobowiązani do ujawnienia Danych Osobowych – dołożymy wszelkich starań, aby udostępnianie Danych było zgodne z prawem.

Jeżeli mamy podstawy, by sądzić, że użytkownik ma obowiązek zadeklarować osiągnięty dochód lub podlega obowiązkowi podatkowemu w innym kraju, możemy być zmuszeni do przekazania informacji o rachunku użytkownika właściwym organom podatkowym, czy to bezpośrednio czy za pośrednictwem miejscowego organu podatkowego, który będzie mógł przekazać takie informacje właściwym organom podatkowym za granicą. Jeżeli w tym celu będziemy musieli zażądać od użytkownika dodatkowych dokumentów lub informacji, użytkownik będzie zobowiązany je przekazać. W przeciwnym razie będziemy mogli zamknąć rachunek użytkownika lub, jeżeli z mocy przepisów ustawowych lub regulacyjnych będziemy do tego zobowiązani, będziemy mogli potrącić określone kwoty z płatności dokonanych na rachunek użytkownika i przekazać je właściwym organom podatkowym.

## Wymóg aktualizacji danych osobowych

W celu przestrzegania prawa i dla własnego bezpieczeństwa, istotne jest, aby użytkownik informował nas o zmianach swoich danych do kontaktów oraz wszelkich innych istotnych dla nas zmianach (dotyczących adresu zamieszkania, numeru telefonu komórkowego czy adresu poczty elektronicznej).

Jeśli nie będziesz ich aktualizować, może to mieć wpływ na uprawnienia do Twojego konta, produkty i usługi, które możemy Ci zaoferować, lub sposób ich działania.

Po wysłaniu do Ciebie wiadomości za pomocą ostatnich zapisanych danych kontaktowych, które nam przekazałeś, przyjmujemy, że wiadomość została otrzymana (nawet jeśli nie są to już Twoje aktualne dane kontaktowe). Obowiązkiem użytkownika jest zwracać uwagę na e-maile, powiadomienia w Aplikacji lub inne wiadomości od nas.

## Kontakt z klientem

DiPocket przesyła użytkownikowi wiadomości w formie zawiadomień w ramach aplikacji, wiadomości tekstowych, wiadomości przekazywanych pocztą elektroniczną lub za pomocą innych metod przesyłania danych cyfrowych. Wiadomości te mogą zawierać:

- niezobowiązujące sugestie pomocne przy zarządzaniu rachunkiem,
- wiadomości, do przesłania których jesteśmy zobowiązani na mocy stosownych przepisów, takie jak zmiany w Umowie, lub
- informacje marketingowe o produktach i usługach (także oferowanych przez inne podmioty), które mogą użytkownika zainteresować. W dowolnym czasie użytkownik może zwrócić się do nas o zaprzestanie lub rozpoczęcie przesyłania wiadomości marketingowych poprzez zmianę ustawień w Aplikacji.

Pewne informacje, zawiadomienia i wyciągi będziemy użytkownikowi przekazywać pocztą elektroniczną na wyraźne życzenie, zgodnie z przepisami Ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tekst jednolity: Dz.U. z 2014 r., poz. 873, z późn. zm.) oraz Ustawy z 10 września 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 10 września 2015 r.).

## Aktywacja i użytkowanie Aplikacji

Użytkownikiem rachunku DiPocket może zostać osoba, która ukończyła 13 rok życia i posiada adres zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej. Nad rachunkiem osoby, która nie ukończyła 18 roku życia, opiekę sprawuje inny zarejestrowany, pełnoletni klient DiPocket. DiPocket aktywuje rachunek osoby małoletniej wyłącznie pod warunkiem, że pełnoletni klient DiPocket wyrazi zgodę na pełnienie funkcji opiekuna takiego rachunku („Opiekun”) i zaakceptuje warunki pełnienia funkcji Opiekuna rachunku. Opiekunem rachunku osoby małoletniej może być jej rodzic, opiekun prawny lub bliski krewny będący jej przedstawicielem ustawowym. W ramach procesu zatwierdzenia Opiekuna rachunku, osoba deklarująca chęć zostania Opiekunem będzie zobowiązana potwierdzić swoją relację z osobą małoletnią. DiPocket może zażądać przedstawienia dowodu relacji łączącej osobę, która deklaruje chęć zostania Opiekunem rachunku, z osobą małoletnią.

DiPocket oferuje dwa poziomy rejestracji klienta:

- Pełna Rejestracja – wymaga przedstawienia DiPocket odpowiednich, możliwych do zweryfikowania dowodów potwierdzających tożsamość. Po dokonaniu Pełnej Rejestracji, użytkownik uzyskuje dostęp do pełnej funkcjonalności Aplikacji,
- Podstawowa Rejestracja – w wypadku, gdy DiPocket otrzyma odpowiednie dowody potwierdzające tożsamość, lecz nie będzie w stanie ich zweryfikować, udostępni użytkownikowi ograniczoną funkcjonalność, umożliwiającą dokonywanie płatności na rachunki innych klientów DiPocket oraz korzystanie z Kart do wysokości rocznego limitu określanego zgodnie z obowiązującymi przepisami – aktualny limit wynosi 2500 euro na jednego użytkownika (nie na jedno konto) lub ekwiwalent tej kwoty w innej walucie. Podstawową Rejestrację można w dowolnym czasie rozszerzyć do Pełnej

Rejestracji, podając DiPocket dodatkowe wymagane informacje.

Zgodnie z przepisami prawa, DiPocket jest zobowiązany sprawdzić tożsamość osoby wnioskującej o otwarcie rachunku (niezależnie od jego funkcjonalności). Informacje podane DiPocket w procesie rejestracji posłużą do sprawdzenia danych osoby wnioskującej o otwarcie rachunku w ewidencji biur informacji kredytowej i instytucji zajmujących się zwalczaniem nadużyć finansowych. Sprawdzenie danych ma na celu jedynie potwierdzenie tożsamości. DiPocket nie przeprowadza pełnego sprawdzenia danych osoby wnioskującej o otwarcie rachunku w biurze informacji kredytowej, ani oceny jej wiarygodności kredytowej.

W procesie rejestracji, oprócz sprawdzenia podanych informacji, DiPocket wymaga również wykonania jednego lub kilku zdjęć i/lub nagrania krótkiego wideo przedstawiającego twarz osoby wnioskującej o otwarcie rachunku, przy użyciu aparatu fotograficznego w smartfonie. Ocena wniosku i weryfikacja tożsamości osoby wnioskującej o otwarcie rachunku przeprowadzana jest przy użyciu kombinacji ludzkich i automatycznych systemów podejmowania decyzji.

W celu zwiększenia zdolności rozpoznawania twarzy DiPocket wykorzystuje narzędzie „Project Oxford” Face API firmy Microsoft. Firma Microsoft otrzymuje obrazy przesłane podczas rejestracji i może wykorzystywać je do rozwijania swoich usług. Przypadki nadużycia narzędzia Face API można zgłaszać do firmy Microsoft na stronie internetowej Microsoft „Project Oxford” pod adresem [www.projectoxford.ai](http://www.projectoxford.ai), klikając link „Report Abuse” na dole strony. Polityka prywatności obowiązująca w ramach Face API jest dostępna na stronie internetowej pod adresem <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=533029>.

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 otwarcia rachunku i/lub zgłosić sprawę do odpowiednich organów bez wiedzy i zgody osoby dokonującej rejestracji.

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. 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 zawiesić rachunek klienta, rozwiązać Umowę i/lub odmówić otwarcia rachunku.

## Subkonta i Karty

Po pomyślnym zakończeniu rejestracji w DiPocket rachunek („**Główne Subkonto**”) zostanie otwarty automatycznie w głównej walucie będącej oficjalną walutą w kraju, w którym użytkownik posiada miejsce zameldowania – jeżeli kraj ten jest członkiem Unii Europejskiej i DiPocket oferuje rachunki w walucie tego kraju, lub w funtach szterlingach – we wszystkich innych wypadkach. Walutę Głównego Subkonta można wybrać ręcznie podczas procesu rejestracji. Po zakończeniu procesu rejestracji, waluta nie może zostać zmieniona.

Użytkownik może otworzyć kilka subkont w DiPocket („**Subkonta**”) prowadzonych w różnych walutach. Listę dostępnych walut zawiera Tabela Prowizji i Opłat. Dostępność poszczególnych walut zależy od kraju zamieszkania oraz innych czynników. Lista dostępnych walut może podlegać zmianom. DiPocket poinformuje użytkownika z dwumiesięcznym wyprzedzeniem o ewentualnej konieczności wycofania z listy dostępnych walut waluty, w której prowadzone jest Subkonto użytkownika.

W wypadku posiadania na rachunku środków w walucie, która zostanie wycofana z listy walut dostępnych dla danego użytkownika, przed wycofaniem waluty użytkownik będzie zobowiązany przewalutować posiadane środki na walutę, która pozostaje dla niego dostępna i/lub wypłacić środki. Przewalutowanie zostanie dokonane po aktualnym kursie wymiany. DiPocket nie pobiera prowizji od przewalutowania, które następuje na skutek konieczności wycofania waluty z listy dostępnych walut.

Do każdego Subkonta w wybranych walutach (których listę zawiera Tabela Prowizji i Opłat) można uzyskać przedpłaconą kartę debetową DiPocket Prepaid Debit Mastercard („**Karta**”) – 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. Do każdego Subkonta można posiadać zarówno wirtualną, jak i Kartę fizyczną. Przed aktywacją Karty danego typu należy zaakceptować jej warunki („**Warunki Korzystania z Kart**”).

## Konta nadzorowane

Dla osób, które nie ukończyły 18 lat, wymagany jest pełnoletni Opiekun Konta. Po zakończeniu rejestracji w DiPocket, pojawi się opcja zaproszenia Opiekuna, który musi być w pełni zarejestrowanym użytkownikiem DiPocket<sup>2</sup>.

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 i zasady nadzoru i gwarantuje wypełnianie przez Użytkownika Nadzorowanego zobowiązań Umowy jako część roli nadzorczą. Akceptując warunki i zasady wynikające z 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”), jednak w takim przypadku, zgodnie z wymogami prawnymi, będą oni mogli używać Kart jedynie podczas podróżowania na terenie EOG i nie będą mogli wykonywać przelewów bankowych przy użyciu konta w DiPocket (aczkolwiek możliwe jest otrzymywanie przelewów bankowych na konto DiPocket). Wszyscy Użytkownicy Nadzorowani muszą być rezydentami EOG.

Po potwierdzeniu zgody na pełnienie roli Opiekuna Konta, Użytkownik Nadzorowany będzie mógł korzystać na odpowiedzialność Opiekuna Konta z pełnej funkcjonalności DiPocket, z tą różnicą, że wszystkie subkonta Użytkownika Nadzorowanego („**Konta Nadzorowane**”) są i pozostaną współdzielone z Opiekunem Konta i nie mogą być współdzielone z nikim innym.

Opiekun Konta może w dowolnym momencie wycofać wszelkie środki dostępne na Kontach Nadzorowanych i zrezygnować z roli Opiekuna, a Użytkownik Nadzorowany nie będzie mógł w rezultacie używać swojego konta DiPocket ani Kart.

Po osiągnięciu przez Użytkownika Nadzorowanego pełnoletności, zostanie on poproszony o ponowną akceptację Warunków i Zasad korzystania, a Konta Nadzorowane automatycznie staną się Kontami Współdzielonymi, których funkcjonalności zostały opisane poniżej, z wyjątkiem Głównego Subkonta, które nie będzie dłużej dostępne dla dotychczasowego Opiekuna Konta.

DiPocket nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe korzystanie z kont DiPocket przez Użytkowników Nadzorowanych, gdyż odpowiedzialnością Opiekuna Konta jest właściwe monitorowanie i zapobieganie niewłaściwemu lub niezgodnemu z prawem korzystaniu.

## Konta Współdzielone

Subkonta DiPocket (z wyłączeniem Głównego Subkonta) można współdzielić z dowolną liczbą innych klientów DiPocket, 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 klienta DiPocket 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 inne osoby współdzielące to Subkonto (co oznacza, że DiPocket może przyjmować zlecenia od każdego klienta współdzielącego Subkonto),
- klient 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 klientami,
- w wypadku gdy klient 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 klientów zostanie zakończone,

---

<sup>2</sup> DiPocket ma prawo dokonać weryfikacji pokrewieństwa wybranego Opiekuna Konta, który musi być rodzicem, opiekunem lub bliskim krewnym ustanowionym prawnym opiekunem.

- 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 klientami współdzielącymi Subkonto.

## Kontakty DiPocket

Po dokonaniu płatności na rachunek innego klienta DiPocket, otrzymaniu i zaakceptowaniu płatności od innego klienta DiPocket, lub uczestnictwie w Płatności Zbiorowej (zob. definicja poniżej) użytkownik zostanie oznaczony w ewidencji DiPocket jako Kontakt DiPocket („**Kontakt**”), odpowiednio, beneficjenta, nadawcy lub organizatora Płatności Zbiorowej.

Oznaczenie to ma na celu ułatwienie realizacji przyszłych płatności pomiędzy osobami oznaczonymi jako Kontakt. W celu ochrony prywatności klientów, realizacja płatności pomiędzy klientami DiPocket wymaga zatwierdzenia przez odbiorcę (płatność, która nie zostanie zatwierdzona w ciągu siedmiu dni, jest zwracana do nadawcy), jednak płatności pomiędzy klientami oznaczonymi jako Kontakt uznawane są na rachunku beneficjenta niezwłocznie po zleceniu.

## Przelewy pieniężne na rachunek DiPocket

Rachunek DiPocket może zostać zasilony przez dowolną osobę przez dokonanie przelewu bankowego. Dane do przelewu dostępne są w Aplikacji (Poproś o przelew/Przelew bankowy) po zakończeniu procesu rejestracji. Użytkownik może również samodzielnie zasilić swój rachunek DiPocket przy użyciu karty płatniczej wydanej przez inny bank. Ponadto inni klienci BRANF mogą przelewać środki na rachunek DiPocket użytkownika za pośrednictwem Aplikacji. Możemy dodać lub zmodyfikować możliwości zasilania konta DiPocket w wybrany przez nas sposób, bez wcześniejszego powiadomienia, jeśli takie zmiany nie będą ograniczały możliwości dostępnych aktualnie użytkownikowi.

Środki zostaną uznane na rachunku DiPocket w kwocie równej kwocie przelewu, zgodnie z postanowieniami punktu „**Płatności na rachunek użytkownika**”. DiPocket powiadomi niezwłocznie użytkownika za pośrednictwem Aplikacji o przelewie środków na rachunek oraz o tym, czy do uznania środków na rachunku wymagane jest wydanie odpowiedniej dyspozycji przez użytkownika bądź jego akceptacja.

## Wypłata środków

Użytkownik może w każdym czasie zlecić DiPocket dokonanie zwrotnego przelewu całości lub części należących do niego środków pieniężnych na rachunku DiPocket („**Środki**”). Środki zostaną przelane na wskazany przez użytkownika rachunek bankowy w tym samym dniu roboczym, zgodnie z procedurami realizacji płatności opisanymi poniżej. Zwrotny przelew Środków jest bezpłatny, zastosowanie mają jedynie standardowe opłaty z tytułu przelewów pieniężnych i wymiany walut (w stosownych wypadkach), zgodnie z Taryfą Prowizji i Opłat. Przedstawione powyżej zasady zwrotnego przelewu Środków mają zastosowanie do realizacji pieniędzy elektronicznych wydanych użytkownikowi przez DiPocket.

## Dokonywanie i otrzymywanie płatności

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 dostępności połączenia, użytkownik może w każdym czasie sprawdzić saldo na swoim rachunku oraz historię transakcji za pośrednictwem Aplikacji. Użytkownik jest zobowiązany sprawdzać przesyłane mu przez DiPocket informacje oraz niezwłocznie zgłaszać DiPocket wszelkie zauważone nieprawidłowości i błędy w realizacji płatności. Reklamacje złożone po upływie trzynastu miesięcy od dnia odnośnego obciążenia lub dnia odnośnej transakcji nie będą rozpatrywane.

## Realizacja płatności z rachunku użytkownika

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.

DiPocket nie może zrealizować Zlecenia, jeżeli użytkownik nie posiada na rachunku środków wystarczających do jego pokrycia (chyba że Zlecenie dotyczy płatności gwarantowanych przez DiPocket). 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, DiPocket prześle 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. 14:00 czasu środkowoeuropejskiego, jeżeli Zlecenie zostało złożone w dniu roboczym do godz. 12:00 czasu środkowoeuropejskiego, lub nie później niż do godz. 10:30 czasu środkowoeuropejskiego w następnym dniu roboczym, jeżeli Zlecenie zostało złożone w dniu roboczym po godz. 12:00 czasu środkowoeuropejskiego, w sobotę, w niedzielę, lub w dniu ustawowo wolnym od pracy w kraju odpowiedniego banku partnerskiego. Bank partnerski DiPocket zrealizuje przesłane mu Zlecenie w zwyczajowym terminie realizacji określonego rodzaju płatności (zazwyczaj w ciągu 1 dnia w wypadku płatności krajowych<sup>3</sup>, 1 dnia w wypadku płatności SEPA i do 4 dni w wypadku płatności SWIFT). Jeżeli realizacja Zlecenia wymaga wymiany walut, DiPocket zawsze stara się zrealizować Zlecenie w najkrótszym możliwym czasie, jednak w zależności od waluty, jego realizacja może trwać do dwóch dni roboczych, a do tego należy jeszcze doliczyć czas potrzebny na przelew środków do i od dostawcy usług walutowych DiPocket.

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

- jeżeli realizacja Zlecenia wymaga wymiany walut, uznanie środków na rachunku odbiorcy może nastąpić z opóźnieniem do dwóch dni roboczych,
- jeżeli odbiorca płatności nie jest oznaczony jako Kontakt nadawcy, 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 dostępne na jego rachunku,
- 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 klientem 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 w DiPocket i nie zaakceptuje przelewu w ciągu siedmiu dni, środki zostaną odblokowane i będą dostępne na jego rachunku.

Otrzymanego Zlecenia nie można anulować, chyba że jest to Zlecenie z przyszłą datą realizacji. Użytkownik może – za powiadomieniem DiPocket – anulować zlecenie płatności z przyszłą datą realizacji lub zgodę na realizację polecenia zapłaty, z zastrzeżeniem że:

- jeżeli określony został dzień realizacji, zlecenia płatności z przyszłą datą realizacji lub zgody na realizację polecenia zapłaty nie można anulować po zakończeniu dnia roboczego poprzedzającego dzień realizacji,
- jeżeli transakcja płatnicza została zainicjowana przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, użytkownik nie może bez zgody odbiorcy anulować zlecenia płatności po przesłaniu zlecenia do odbiorcy lub wyrażeniu zgody na realizację transakcji, oraz
- DiPocket może pobrać opłatę z tytułu anulowania płatności, zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat.

### **Płatności na rachunek użytkownika**

Płatność wpływająca na rachunek użytkownika zostanie uznana na rachunku nie później niż na koniec dnia, w którym DiPocket otrzyma środki w imieniu użytkownika, jeżeli jest to dzień roboczy, lub rano w następnym dniu roboczym, jeżeli DiPocket otrzyma środki w imieniu użytkownika w dniu ustawowo wolnym od pracy.

Płatności od innych klientów DiPocket będą uznawane na rachunku niezwłocznie, jeżeli użytkownik jest oznaczony jako Kontakt nadawcy, lub będą dostępne na rachunku niezwłocznie po zaakceptowaniu płatności przez użytkownika, jeżeli

<sup>3</sup> Na terenie Wielkiej Brytanii DiPocket korzysta z systemu BACS, w którym proces rozliczenia trwa trzy dni.

nadawca nie jest oznaczony jako Kontakt użytkownika. Jeżeli użytkownik w ciągu siedmiu dni nie zaakceptuje płatności od klienta DiPocket, który nie jest oznaczony jako Kontakt użytkownika, płatność zostanie zwrócona do nadawcy.

Jeżeli użytkownik nie posiada Subkonta w walucie płatności, DiPocket będzie oczekiwać na wydanie przez niego polecenia wymiany środków na walutę, w której użytkownik posiada Subkonto, bądź otwarcia Subkonta w walucie płatności.

W wypadku użycia karty wydanej przez inny bank w celu zasilenia rachunku DiPocket, DiPocket może udostępnić użytkownikowi odpowiednie środki dopiero po ich otrzymaniu. W wypadku próby odzyskania środków wykorzystanych do zasilenia rachunku DiPocket za pomocą jakiegokolwiek mechanizmu związanego z systemem danej karty, DiPocket zastrzega sobie prawo do zbadania sprawy i, jeżeli będzie to uzasadnione, zakwestionowania próby odzyskania środków. DiPocket jest uprawniony do ujawnienia danych użytkownika, szczegółów dotyczących jego rachunku oraz wszelkich transakcji płatniczych, według własnego uznania, organizatorom systemu karty, w celu zakwestionowania próby odzyskania środków.

W celu uniknięcia wątpliwości zaznacza się, że użytkownik nie będzie mógł dokonywać płatności czekiem na rachunek DiPocket. 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.

### **Płatności Zbiorowe (Crowd Payments)**

DiPocket oferuje możliwość zbierania środków przez grupę klientów DiPocket na wspólny cel, np. prezent dla wspólnego przyjaciela, realizację wspólnego projektu czy wsparcie wspólnej inicjatywy („Płatność Zbiorowa”).

Każda Płatność Zbiorowa inicjowana jest przez jednego klienta DiPocket, który ma możliwość określenia następujących parametrów:

- kwoty docelowej,
- wysokości składki osób uczestniczących w Płatności Zbiorowej lub informacji, że kwota składki jest dobrowolna,
- terminu zakończenia zbiórki środków w ramach Płatności Zbiorowej,
- określenia, czy Płatność Zbiorowa jest inicjatywą publiczną (widoczną dla wszystkich klientów DiPocket), zarezerwowaną dla osób oznaczonych jako Kontakt (widoczną wyłącznie dla osób oznaczonych jako Kontakt inicjatora), lub wyłącznie na zaproszenie (widoczną jedynie dla osób zaproszonych przez inicjatora).

Inicjując Płatność Zbiorową za pośrednictwem Aplikacji, inicjator wyraża zgodę na uzyskanie dostępu do zebranych środków dopiero po upływie wyznaczonego terminu zakończenia zbiórki środków w ramach Płatności Zbiorowej lub po zebraniu kwoty docelowej, w zależności od tego, które z powyższych zdarzeń nastąpi wcześniej, oraz na zwrot zebranych środków uczestnikom Płatności Zbiorowej w wypadku, gdy kwota docelowa nie zostanie zebrana w wyznaczonym terminie.

W wypadku uczestnictwa w Płatności Zbiorowej za pośrednictwem Aplikacji, wyasygnowana na ten cel kwota zostanie niezwłocznie zablokowana na rachunku uczestnika, lecz zostanie ona udostępniona inicjatorowi Płatności Zbiorowej wyłącznie pod warunkiem zebrania kwoty docelowej w wyznaczonym terminie zakończenia zbiórki lub z chwilą upływu tego terminu, jeżeli nie określono kwoty docelowej. Jeżeli kwota docelowa nie zostanie zebrana w wyznaczonym terminie lub inicjator anuluje Płatność Zbiorową, zebrane środki zostaną odblokowane na rachunkach poszczególnych uczestników. Uczestnik Płatności Zbiorowej nie ma możliwości wycofania przekazanych środków, chyba że zostaną mu one zwrócone na zasadach opisanych powyżej.

Uczestnicząc w Płatności Zbiorowej zarezerwowanej dla uczestników oznaczonych jako Kontakt inicjatora lub wyłącznie na zaproszenie, uczestnik wyraża zgodę na dostęp inicjatora oraz, odpowiednio, uczestników oznaczonych jako Pal inicjatora lub osób zaproszonych przez niego do udziału w zbiórce, do informacji dotyczących przekazania przez niego składki oraz jej wysokości.

### **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). Aktualną listę dostępnych walut zawiera Tabela Prowizji i Opłat. Lista dostępnych walut może ulec zmianie, według uznania DiPocket, bez konieczności uzyskania zgody użytkownika.

Po wyborze płatności, która wymaga wymiany walut, DiPocket poinformuje użytkownika o aktualnym kursie walutowym, po jakim zrealizowana zostanie wymiana. 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.

W wypadku otrzymania płatności w walucie innej niż waluta domyślna użytkownika:

- jeżeli użytkownik posiada Subkonto w walucie płatności, płatność zostanie uznana na tym Subkoncie,
- jeżeli użytkownik nie posiada Subkonta w walucie płatności, lecz DiPocket oferuje Subkonto w tej walucie, DiPocket przekaże użytkownikowi stosowne zawiadomienie za pośrednictwem Aplikacji i poczeka na polecenie otwarcia dla niego Subkonta w tej walucie lub wymiany waluty płatności na walutę domyślną użytkownika,
- jeżeli DiPocket nie oferuje Subkonta w danej walucie, waluta płatności zostanie automatycznie wymieniona na walutę domyślną użytkownika.

Waluta płatności przychodzących od innych klientów DiPocket, które wymagają akceptacji użytkownika przed uznaniem ich na rachunku, nie zostanie wymieniona na walutę domyślną użytkownika do czasu ich zaakceptowania.

DiPocket nie jest platformą wymiany walut i nie należy wykorzystywać oferowanych przez DiPocket usług do handlu walutami. W wypadku gdy podejmowane przez użytkownika czynności związane z wymianą walut sugerują próbę wykorzystywania konta DiPocket do handlu walutami w celu osiągnięcia zysku, DiPocket może podjąć kroki zmierzające do zawieszenia i/lub zamknięcia rachunku użytkownika. DiPocket nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku możliwości realizacji przez użytkownika transakcji po oczekiwanym kursie wymiany walut.

### **Limity na rachunku**

Zlecenia mogą podlegać limitom kwotowym lub innym (możemy na przykład wyznaczyć limity dotyczące płatności w technologii zbliżeniowej). Limity publikowane są w Tabeli Limitów i mogą podlegać zmianom.

W celu ograniczenia ryzyka DiPocket stosuje środki kontroli wewnętrznej, w tym limity, w odniesieniu do określonych rodzajów płatności. Ponadto DiPocket nie realizuje przelewów bankowych do określonych krajów, w tym m.in. krajów wpisanych na listę państw objętych sankcjami przez Unię Europejską, Stany Zjednoczone lub Organizację Narodów Zjednoczonych. Środki kontroli wewnętrznej są w razie konieczności zmieniane, jednak w celach bezpieczeństwa nie są one ujawniane.

DiPocket może odmówić realizacji Zlecenia na podstawie powyższych środków kontroli, lub w wypadku gdy Zlecenie przekracza wyznaczone limity.

Użytkowanie Karty może podlegać dodatkowym limitom, na które DiPocket nie ma wpływu, wynikającym z systemu lub określonym przez centrum autoryzacyjne, w zależności od kraju, w którym przebywa użytkownik w czasie dokonywania transakcji, oraz od rodzaju transakcji.

### **Odmowa realizacji Zlecenia**

Zlecenie zostanie zrealizowane, jeżeli jest prawidłowe, kompletne, zostało złożone przez określonego użytkownika, na rachunku użytkownika są dostępne środki w kwocie wystarczającej na realizację Zlecenia, oraz nie zostały przekroczone limity mające zastosowanie do rachunku użytkownika, pod warunkiem że realizacja Zlecenia jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa. DiPocket nie ma obowiązku realizacji Zlecenia, jeżeli:

- w wyniku realizacji Zlecenia DiPocket naruszyłby obowiązujące przepisy prawa, regulacje, bądź inne obowiązki, lub realizacja Zlecenia mogłaby narazić DiPocket (lub inną spółkę Grupy DiPocket) na roszczenia osób trzecich lub sankcje ze strony organów administracji publicznej, organów nadzoru lub organów odpowiedzialnych za egzekwowanie prawa,
- zasadnie stwierdzi, że płatność z rachunku lub na rachunek ma związek z nadużyciem finansowym lub inną działalnością przestępczą,
- bank, z którego usług DiPocket korzysta przy realizacji Zlecenia, odmówi realizacji zlecenia DiPocket.

### **Płatności w kwocie przekraczającej dostępne środki**

Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny użytkownikowi uda się zrealizować transakcję pomimo niewystarczających środków na rachunku („**Niedozwolony Debet**”), DiPocket zażąda niezwłocznej spłaty Niedozwolonego Debetu.

Jeżeli użytkownik nie spłaci Niedozwolonego Debetu, DiPocket przeleje kwotę Niedozwolonego Debetu z dowolnego Subkonta użytkownika albo spróbuje ją odzyskać za pomocą innej metody płatności wskazanej przez użytkownika lub z innych środków, które zostaną w późniejszym czasie wpłacone na rachunek użytkownika. Rachunek użytkownika może zostać zawieszony do czasu spłaty Niedozwolonego Debetu.

## Zablokowanie rachunku

DiPocket może zablokować lub zastrzec rachunku użytkownika:

- z obiektywnie uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem rachunku DiPocket użytkownika,
- w wypadku podejrzenia nieuprawnionego lub niezgodnego z prawem użytkownika rachunku.

W miarę możliwości, DiPocket powiadomi użytkownika o zamiarze zablokowania bądź zastrzeżenia rachunku (łącznie „Zablokowanie”) i wyjaśni przyczyny podjęcia takich czynności. Jeżeli DiPocket nie będzie w stanie powiadomić użytkownika o zamiarze Zablokowania rachunku, uczyni to niezwłocznie po Zablokowaniu rachunku użytkownika. Obowiązek powiadomienia użytkownika nie ma zastosowania, jeżeli powiadomienie naruszałoby uzasadnione środki bezpieczeństwa lub byłoby niezgodne z przepisami prawa. Z chwilą ustania przyczyn Zablokowania rachunku, rachunek użytkownika zostanie odblokowany lub na rzecz użytkownika otwarty zostanie nowy rachunek.

## W razie problemów...

DiPocket stara się zawsze w razie potrzeby udzielić pomocy użytkownikowi, o ile użytkownik nie dopuścił się nadużycia, nie działał z rażącym niedbalstwem ani nie spowodował problemu umyślnie.

W wypadku, gdy DiPocket zrealizuje płatność międzybankową na Zlecenie użytkownika, a beneficjent zgłosi, że nie otrzymał przelewu, DiPocket zwróci nadawcy kwotę płatności w najkrótszym możliwym czasie. Powyższa zasada nie ma jednak zastosowania, jeżeli:

- Zlecenie było nieprawidłowe, lecz autoryzacja transakcji została przeprowadzona prawidłowo. W takim wypadku, DiPocket dołoży zasadnych starań w celu odzyskania środków, jeżeli dana płatność zaginęła, lecz obciąży użytkownika opłatą w celu pokrycia poniesionych z tego tytułu kosztów. DiPocket powiadomi użytkownika o kwocie opłaty przed podjęciem działań w celu odzyskania płatności, lub
- DiPocket jest w stanie wykazać, że bank beneficjenta płatności otrzymał przelew (w takim wypadku to bank beneficjenta ponosi odpowiedzialność).

Jeżeli użytkownik złoży kompletne Zlecenie, które DiPocket uzna za ważne, lecz Zlecenie przez pomyłkę zawierać będzie dane innego klienta DiPocket, niż zamierzony przez użytkownika odbiorca płatności, DiPocket pozostawi tę kwestię do wyjaśnienia pomiędzy nadawcą a odbiorcą przelewu, oraz nie będzie uczestniczyć w rozwiązaniu ewentualnego sporu ani nie będzie jego stroną.

Użytkownik ponosi odpowiedzialność, jeżeli omyłkowo ponownie złoży Zlecenie wykonania tej samej płatności.

W wypadku stwierdzenia nieprawidłowej autoryzacji płatności z rachunku (np. w wypadku, gdy płatność zostanie wykonana przez inną osobę), użytkownik może zwrócić się do DiPocket z żądaniem zwrotu odpowiednich środków, a DiPocket niezwłocznie dokona zwrotu kwoty nieautoryzowanej transakcji płatniczej. Jednak w wypadku, gdy DiPocket zasadnie podejrzewa, że użytkownik nie jest uprawniony do otrzymania zwrotu środków, może przed ich zwrotem dokładniej zbadać wniosek użytkownika (na przykład poprosić go o udzielenie informacji na piśmie, również za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji). W wypadku uzasadnionego podejrzenia popełnienia oszustwa przez użytkownika, DiPocket może zgłosić sprawę na policję.

W przypadku nieautoryzowanej transakcji płatniczej:

- użytkownik poniesie stratę w maksymalnej wysokości 150 EUR (lub równowartości tej kwoty w innej walucie, obliczonej po średnim kursie ogłoszonym przez Narodowy Bank Polski w dniu odnośnej transakcji) na skutek włamania na rachunek DiPocket bądź jego nadużycia, lub na skutek niezabezpieczenia Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa (zgodnie z definicją poniżej) bądź udostępnienia ich osobie trzeciej,
- użytkownik poniesie wszystkie straty związane z realizacją nieautoryzowanych transakcji płatniczych, jeżeli powstały one na skutek podjęcia przez niego działań niezgodnych z prawem, winy umyślnej bądź rażącego niedbalstwa, użytkownika rachunku niezgodnie z Warunkami Ogólnymi DiPocket i/lub niepowiadomienia DiPocket o utracie rachunku, włamaniu na rachunek, nadużyciu rachunku bądź nieuprawnionym użytkownikowi rachunku,
- użytkownik nie poniesie żadnych konsekwencji finansowych z tytułu użycia utraconego lub ukradzionego instrumentu płatniczego lub nadużycia instrumentu płatniczego po zgłoszeniu DiPocket jego utraty, z wyłączeniem sytuacji, w których użytkownik dopuścił się nadużycia,
- użytkownik nie poniesie żadnych konsekwencji finansowych z tytułu użycia utraconego lub ukradzionego instrumentu płatniczego lub nadużycia instrumentu płatniczego, jeżeli podjął próbę powiadomienia DiPocket o utracie instrumentu płatniczego, która nie powiodła się z przyczyn technicznych po stronie DiPocket, z wyłączeniem sytuacji, w których użytkownik działał z zamiarem popełnienia oszustwa.

Jeżeli DiPocket nie zrealizuje prawidłowo transakcji na Zlecenie użytkownika, DiPocket ponosi odpowiedzialność z tytułu wszelkich opłat, które użytkownik musi pokryć z tego tytułu, a także z tytułu odsetek, które użytkownik musi zapłacić na skutek takiego błędu.

Reklamacje złożone po upływie trzynastu miesięcy, odpowiednio, od dnia odnośnego obciążenia, dnia odnośnej transakcji, bądź dnia, w którym odnośne obciążenie lub odnośna transakcja miały zostać zrealizowane, nie będą rozpatrywane.

## Omyłkowe uznania

Niekiedy bank może anulować zrealizowaną płatność (np. w wypadku płatności będących wynikiem oszustwa), lub płatność może zostać uznana na rachunku użytkownika przez pomyłkę. Zdarza się to rzadko, lecz w razie niespodziewanego uznania rachunku prosimy o niezwłoczne zgłoszenie nam tego zdarzenia.

W celu naprawy błędu DiPocket może cofnąć uznanie rachunku, nawet wówczas, gdy zezwolił użytkownikowi na realizację płatności lub wypłatę gotówki z nieprawidłowo uznanych środków.

## Usługi niepłatnicze

DiPocket oferuje usługi niepłatnicze („Usługi Niepłatnicze”), takie jak sprawdzanie salda Subkont, historia transakcji, zawiadomienia o transakcjach, potwierdzenia przelewów bankowych, elektroniczne wyciągi z rachunku, ustawienia profilu i konfiguracja Subkont, pożyczki przyjacielskie i rodzinne. Poza przypadkami wskazanymi w Tabeli Prowizji i Opłat, usługi te są bezpłatne.

## Saldo i wyciągi

Dzięki Aplikacji użytkownik może w każdej chwili sprawdzić ważne informacje, takie jak szczegółowe dane o transakcjach płatniczych (np. informacje o odbiorcy, kwocie, opłatach, walucie lub kursach wymiany), bieżące saldo rachunku czy limit dostępny na każdym Subkoncie.

Na wniosek zgłoszony za pośrednictwem Aplikacji, będziemy udostępniać użytkownikowi pocztą elektroniczną miesięczne wyciągi z poszczególnych Subkont w DiPocket.

Akceptując Warunki Ogólne DiPocket, użytkownik wyraża zgodę na nieotrzymywanie wyciągów w formie papierowej. Na życzenie użytkownika, DiPocket może – kierując się własnym uznaniem – przekazywać dodatkowe wyciągi i /lub ewidencje transakcji na papierze lub w innej formie, lecz w takich wypadkach DiPocket może obciążyć użytkownika opłatą manipulacyjną określoną w Tabeli Prowizji i Opłat, o czym użytkownik zostanie poinformowany przed wykonaniem takiej usługi.

## Prowizje i opłaty

Od niektórych usług pobieramy opłaty, którymi obciążamy Subkonta. Pełna lista opłat znajduje się w Tabeli Prowizji i Opłat, której kopia jest załączona do Umowy i która jest również dostępna na stronie internetowej <https://dipocket.org/pl/legal> oraz za pośrednictwem Aplikacji.

Wszystkie opłaty obciążają domyślnie Subkonto prowadzone w lokalnej walucie, z wyjątkiem opłat za korzystanie z Kart (np. opłat za wymianę walut i prowizji za wypłaty gotówkowe), które obciążają Subkonto połączone z Kartą użytą do danej transakcji.

## Obowiązki użytkownika

Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać Warunków Ogólnych DiPocket oraz wszelkich obowiązujących przepisów i regulacji prawnych.

Użytkownik jest odpowiedzialny za jakość, bezpieczeństwo, legalność lub każdy inny aspekt zakupionych przy użyciu Karty towarów lub usług. Wszelkie spory dotyczące zakupów lub płatności dokonywanych za pomocą karty DiPocket muszą być rozstrzygane za pośrednictwem danego dostawcy towarów lub usługodawcy.

Numery PIN i hasła należy wybierać starannie, unikając słów i liczb, które można odgadnąć wykorzystując inne informacje dotyczące użytkownika, takie jak liczby występujące w jego dacie urodzenia lub adresie. W żadnym wypadku nie należy zapisywać numeru PIN ani innych danych zabezpieczających dostęp. Po otrzymaniu Karty należy niezwłocznie umieścić swój podpis na pasku znajdującym się na jej odwrocie.

Użytkownik ma obowiązek podjąć wszelkie niezbędne działania, aby zapobiec nieuprawnionemu użyciu rachunku DiPocket, co w szczególności oznacza, że zobowiązany on jest:

- przechowywać w bezpieczny sposób urządzenie mobilne, na którym jest zainstalowana Aplikacja, oraz wszelkie dane dotyczące Kart;

- przechowywać w bezpieczny sposób i niedostępny dla osób trzecich wszystkie numery PIN, hasła i urządzenia wykorzystywane do uzyskania dostępu do Aplikacji, Kart i Subkont w jakikolwiek sposób (łącznie: „Spersonalizowane Narzędzia Bezpieczeństwa”). Dotyczy to również jakichkolwiek szczegółowych danych zapisanych w portfelach elektronicznych (e-wallet), na stronach sklepów internetowych lub na urządzeniach takich jak telefony komórkowe. Jeśli użytkownik zarejestrował Kartę na urządzeniu lub w portfelu elektronicznym, dotyczy to także haseł i procesów zabezpieczających dane urządzenie lub portfel elektroniczny (ID urządzenia, hasła i kody dostępu) oraz wszelkich odcisków palców lub innych metod biometrycznych lub identyfikacyjnych przechowywanych na tym urządzeniu;
- nie przekazywać Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa osobom trzecim ani nie zezwalać osobom trzecim na korzystanie z własnej Aplikacji pod własnymi danymi do logowania;
- zapamiętać Spersonalizowane Narzędzia Bezpieczeństwa i nie przechowywać zawierających ich notatek; w szczególności nie przechowywać Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa na urządzeniu elektronicznym, na którym zainstalowana została Aplikacja;
- często sprawdzać, czy nie dokonano kradzieży jego rachunku DiPocket lub nieuprawnionych transakcji jego Kartą (Kartami) DiPocket, w szczególności poprzez monitorowanie w Aplikacji zawiadomień o transakcjach oraz staranne przeglądanie miesięcznych wyciągów pod kątem ewentualnych niezgodności;
- niezwłocznie zawiadomić DiPocket o każdym stwierdzonym lub podejrzanym przypadku kradzieży lub niewłaściwego użycia jego rachunku DiPocket i/lub Karty (Kart), lub o nieuprawnionym użyciu rachunku lub Karty, a także o otrzymaniu nieoczekiwanego zawiadomienia o transakcji i niezgodności stwierdzonej w wyciągu miesięcznym.

**Jeżeli użytkownik stwierdzi utratę, kradzież lub przywłaszczenie swojego rachunku DiPocket i/lub Karty (Kart) bądź ich nieuprawnione użycie, prosimy o natychmiastowy kontakt telefoniczny pod numerem +48 22 209 2555 lub +44 203 807 2000.**

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 użytkownika może zająć potrzeba identyfikacji użytkownika, w zależności od charakteru zadane pytania. Identyfikacji możemy dokonać prosząc (np. w formie pytań i odpowiedzi) 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 lub hasła. Numerów ani haseł nie należy podawać nikomu, nawet jeżeli osoba, która zwraca się o ich podanie wydaje się być oficjalnym przedstawicielem (DiPocket lub innej organizacji). W trosce o zwiększenie bezpieczeństwa identyfikacji użytkownika, usilnie zalecamy aby, ilekroć jest to możliwe, kontaktować się z nami poprzez funkcjonalność połączenia telefonicznego wbudowaną w naszą stronę internetową oraz Aplikację, umożliwiającą nam również – za zgodą użytkownika – żądanie identyfikacji wizualnej za pomocą kamery internetowej, jeżeli jest ona zainstalowana na danym urządzeniu.

Użytkownik zobowiązuje się nie używać Aplikacji ani żadnej innej usługi/funkcjonalności oferowanej przez DiPocket do celów sprzecznych z prawem lub niemoralnych. Dotyczy osób, które nie ukończyły 18 roku życia: Użytkownik zobowiązuje się nie używać Aplikacji ani żadnej innej usługi/funkcjonalności oferowanej przez DiPocket w sposób omijający ograniczenia wiekowe nałożone przez akceptanta na oferowane przez niego usługi.

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

Użytkownik zobowiązuje się przekazywać nam na żądanie dokładne informacje (w tym informacje dotyczące swojej tożsamości) oraz aktualizować takie informacje zgodnie z postanowieniami Warunków Ogólnych DiPocket.

W razie naruszenia przez użytkownika któregoś z postanowień Warunków Ogólnych DiPocket, możemy zażądać pokrycia wszelkich strat lub kosztów zasadnie przez nas poniesionych w wyniku takiego naruszenia. Obejmuje to m.in. koszty identyfikacji osoby, która dopuściła się naruszenia, zawiadomienia jej o naruszeniu i podjęcia kroków zaradczych. Koszty te obejmują również koszty kontaktu z daną osobą w sprawie naruszenia oraz wyegzekwowania należnych nam z tego tytułu kwot. DiPocket zażąda spłaty tych kwot, jak również wszelkich kwot już wcześniej należnych nam od osoby, która dopuściła się naruszenia.

Ponadto w takiej sytuacji będziemy mieli prawo rozwiązać Umowę zgodnie z postanowieniami zamieszczonymi w dalszej części niniejszego dokumentu.

Prawa przysługujące nam wobec osoby, która dopuściła się naruszenia, możemy wykonać w dowolnym czasie po stwierdzeniu naruszenia, niekoniecznie niezwłocznie.

## Zakres odpowiedzialności DiPocket wobec użytkownika

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

Nie ponosimy wobec użytkownika odpowiedzialności za żadne szkody ani koszty poniesione przez niego w wyniku:

- niemożności uzyskania dostępu lub użycia konta DiPocket z jakiegokolwiek powodu, chyba że to DiPocket ponosi winę za tę sytuację;
- uszkodzenia, nieoprawnego działania lub awarii urządzenia, sprzętu lub oprogramowania wykorzystywanego przez użytkownika w związku z Aplikacją;
- działania Aplikacji niezgodnego z oczekiwaniami użytkownika, niespełniania przez aplikację wymogów użytkownika lub obecności w niej błędów lub wad, które nie mają niekorzystnego wpływu na dostęp do aplikacji ani korzystanie z jej głównych funkcjonalności;
- opóźnienia w otrzymaniu przez użytkownika zawiadomień za pośrednictwem Aplikacji lub wiadomości tekstowej, spowodowanego przyczynami niezależnymi od DiPocket.

W żadnym wypadku użytkownik nie może żądać od DiPocket pokrycia straty lub szkody, jeżeli:

- użytkownik domaga się pokrycia straty lub szkody z tytułu utraty zysków, transakcji, dobrej woli czy możliwości biznesowych
- strata lub szkoda została spowodowana wyłącznie działaniem użytkownika podjętym z zamiarem oszustwa;
- użytkownik dopuścił się naruszenia Warunków Ogólnych DiPocket lub przekazał nam jakiegokolwiek nieprawidłowe informacje, jeśli jest oczywiste połączenie między tym faktem a powstaniem straty lub szkody;
- jakkolwiek podana informacja podana przez użytkownika była nieprawdziwa, jeśli istnieje związek pomiędzy tą informacją a zaistniałą szkodą;
- niedokonanie lub opóźnienie w dokonaniu przez nas płatności zostało spowodowane nienormalnymi i nieprzewidywanymi okolicznościami pozostającymi poza naszą kontrolą, w wyniku których – pomimo podjęcia wszelkich starań – nie byliśmy w stanie wykonać naszych obowiązków wynikających z Warunków Ogólnych DiPocket, co może obejmować awarie sprzętu, strajki lub poważne problemy związane z działaniem systemu płatniczego.

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.

Użytkownik jest uprawniony do otrzymania zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez lub za pośrednictwem odbiorcy i już zrealizowanej, jeżeli spełnione są następujące warunki:

- w momencie dokonywania autoryzacji nie określała ona dokładnej kwoty transakcji, oraz
- kwota transakcji przekroczyła kwotę, jakiej klient mógł zasadnie oczekiwać, biorąc pod uwagę swoje wcześniejsze doświadczenia w tym zakresie, postanowienia Warunków Ogólnych oraz istotne okoliczności transakcji.

Użytkownik nie otrzyma jednak od nas zwrotu środków, jeżeli zgodę na przeprowadzenie transakcji wydał bezpośrednio DiPocket.

Niektóre z produktów i usług (łącznie: „Usługi”) wymienionych w niniejszym dokumencie mogą nie być dostępne w kraju użytkownika w czasie, gdy rejestruje się on w DiPocket, a ich zamieszczenia w Umowie nie można interpretować jako zobowiązania DiPocket do świadczenia Usług. Jednak po udostępnieniu użytkownikowi którejkolwiek z Usług będziemy mogli ją wycofać wyłącznie zgodnie z opisanymi poniżej zasadami „Zmian Warunków Ogólnych DiPocket”.

## Zmiany Warunków Ogólnych DiPocket

Możemy w dowolnym czasie wprowadzać zmiany do Warunków Ogólnych DiPocket, w okolicznościach wymienionych poniżej.

W miarę potrzeby możemy też udostępniać aktualizacje Aplikacji za pośrednictwem sklepu internetowego App Store firmy Apple, Google Play, Windows Store lub innych sklepów z aplikacjami, w których dostępna jest Aplikacja. W zależności od aktualizacji użytkownik może utracić możliwość korzystania z Aplikacji do czasu pobrania najnowszej wersji i zaakceptowania nowych warunków. Nowe warunki mogą zostać wyświetlone na monitorze/wyświetlaczu urządzenia, a użytkownik może być zobowiązany do zapoznania się z nimi i ich akceptacji przed dalszym korzystaniem z Aplikacji.

Pewne zmiany możemy wprowadzać ze skutkiem natychmiastowym i informować o nich użytkowników po fakcie, lecz w większości wypadków będziemy zawiadamiać o wprowadzaniu zmian z co najmniej dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Nie jesteśmy zobowiązani do zawiadamiania o zmianach z wyprzedzeniem w następujących sytuacjach:

- udostępniemy aktualizację Aplikacji z tymi samymi lub lepszymi funkcjonalnościami i usługami w porównaniu z wcześniejszą wersją, lecz warunki korzystania z niej nie ulegną zmianie;
- wprowadzimy nową Kartę lub nowy produkt, lecz nie będzie to miało wpływu na warunki posiadanego przez użytkownika rachunku.

Pod warunkiem zawiadomienia użytkownika z dwumiesięcznym wyprzedzeniem możemy wprowadzić zmiany do każdej części Umowy (w tym Warunków Korzystania z Kart, Najważniejszych informacji o DiPocket, Tabeli Prowizji i Opłat oraz Tabeli Limitów), wyłącznie w niezbędnym zakresie, jeżeli nastąpi zmiana co najmniej jednej z następujących wartości:

- ceny instrumentów finansowych na krajowym lub zagranicznym rynku pieniężnym, lub
- wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez GUS;

lub zajdzie co najmniej jedna ze wskazanych poniżej ważnych okoliczności:

- zmiana kosztów naszych operacji związanych ze świadczonymi usługami i innych kosztów działalności,
- zmiana w zakresie naszego zobowiązania do tworzenia różnego rodzaju rezerw (zgodnie z przepisami prawa regulującego działalność finansową lub standardów rachunkowości) nieuwzględniona w przepisach obowiązujących w dniu zawarcia Umowy,
- nałożenie opłat, podatków lub innych kosztów nieprzewidzianych w przepisach prawa obowiązujących w dniu zawarcia Umowy,
- zmiana przepisów prawa regulujących działalność sektora finansowego, zaleceń lub dobrych praktyk wydawanych przez organy nadzoru lub też przepisów dotyczących sektora finansowego, która ma wpływ na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, a która nie obowiązywała w dniu zawarcia Umowy,
- zmiana zakresu lub sposobu świadczenia usług objętych postanowieniami Warunków Ogólnych polegająca na wprowadzeniu nowych usług lub usunięciu bądź zmianie cech istniejących usług, a także wprowadzenie lub zmiana nazwy handlowej tych usług.

Jeżeli użytkownik nie jest zadowolony z wprowadzonych zmian, może on:

- podjąć opisane poniżej kroki w celu rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i bez żadnych kosztów, albo
- zawiadomić nas, że nie akceptuje zmiany i chciałby 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 dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia uznamy, że zaakceptował on dane zmiany.

## Zamykanie rachunków

Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. Umowę można rozwiązać w dowolnym czasie na wniosek użytkownika lub DiPocket w trybie opisanym poniżej.

### Warunki zamknięcia rachunku przez użytkownika

Użytkownik może, według własnego uznania, zamknąć Subkonto, zaprzestać korzystania z dowolnej usługi aktywowanej na podstawie odrębnego wniosku lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym – co oznacza całkowite zaprzestanie korzystania z DiPocket – postępując zgodnie z odpowiednimi wskazówkami Aplikacji dotyczącymi anulowania Karty, zamknięcia Subkonta lub zamknięcia rachunku. Po wykonaniu wskazanych procedur użytkownik utraci możliwość dalszego korzystania z rachunku (rachunków) i Subkont oraz wszelkich powiązanych z nimi usług. Po anulowaniu Karty przestaną działać. Zalecamy pocięcie i bezpieczną utylizację anulowanych Kart.

Prawa przysługujące konsumentom przewidują, że w ciągu 10 dni od daty zawarcia Umowy poprzez zaakceptowanie Warunków Ogólnych DiPocket użytkownik 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 wnioskowanych 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. Jeżeli przed odstąpieniem od Umowy użytkownik złożył wniosek o wydanie jednej lub większej liczby Kart Fizycznych, użytkownik będzie zobowiązany – w odniesieniu do każdej zamówionej Karty Fizycznej – pokryć koszty poniesione przez DiPocket w kwocie równej opłacie z tytułu wydania duplikatu Karty Fizycznej w przypadku jej utraty, kradzieży bądź zniszczenia, określonej w Tabeli Prowizji i Opłat.

W wypadku odstąpienia od Umowy należy wskazać rachunek bankowy, na który mają być przelane wszystkie Środki. Wszelkie Środki w walucie innej niż waluta wskazanego rachunku bankowego mogą zostać przed dokonaniem przelewu wymienione na Zlecenie użytkownika na walutę rachunku, po odpowiednim kursie wymiany obowiązującym w DiPocket.



Zamknięcie rachunku oraz wypłata Środków są bezpłatne, użytkownik ponosi jedynie opłaty z tytułu transakcji naliczone według standardowych stawek obowiązujących dla danej formy płatności i wymiany walut, jakie będą konieczne do dokonania przelewu Środków na podstawie Zlecenia użytkownika.

Zamknięcie rachunku nakłada na jego posiadacza obowiązek anulowania wszelkich płatności na ten rachunek i z tego rachunku. Jeżeli jednak na zamknięty rachunek dokonana zostanie wpłata, postaramy się odesłać wpłacone środki ich nadawcy, pod warunkiem że będziemy posiadać niezbędne w tym celu dane.

### Warunki zamknięcia rachunku przez DiPocket

DiPocket ma prawo zamknąć rachunek (i zaprzestać świadczenia usług oraz rozwiązać Umowę) z jednego z następujących ważnych powodów:

- podjęcie przez DiPocket decyzji o usunięciu danego produktu ze swojej oferty,
- naruszenie przez użytkownika któregokolwiek postanowienia Warunków Ogólnych DiPocket, a w szczególności uzasadnione podejrzenie, że nie przechowuje on w sposób bezpieczny swoich Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa,
- brak logowań do rachunku użytkownika przez co najmniej trzy miesiące,

poprzez przesłanie użytkownikowi pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu Umowy z co najmniej dwumiesięcznym wyprzedzeniem. Wraz z zamknięciem rachunku użytkownik traci wszelkie korzyści i usługi z nim związane.

Zawiadomienie o rozwiązaniu będzie wyjaśniać:

- przyczyny zamknięcia rachunku użytkownika,
- kroki, jakie użytkownik może podjąć, aby nie dopuścić do zamknięcia rachunku,
- co się stanie ze Środkami, oraz
- sposób, w jaki użytkownik może odzyskać Środki.

Możemy rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (i zaprzestać świadczenia usług oraz zamknąć rachunek użytkownika), jeżeli mamy uzasadnione powody, by sądzić, że użytkownik dopuścił się poważnego naruszenia Warunków Ogólnych DiPocket lub narusza je w sposób systematyczny, albo mamy podstawy, by sądzić, że użytkownik podjął jedno z poniższych zabronionych działań:

- użytkownik 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,
- użytkownik przekazał nam w jakimkolwiek czasie fałszywe informacje,
- użytkownik dopuścił się (lub usiłował się dopuścić) oszustwa na szkodę DiPocket lub innego podmiotu,
- użytkownik wykorzystuje (lub pozwala innej osobie wykorzystywać) swój rachunek w sposób sprzeczny z prawem lub w ramach działalności przestępczej (co obejmuje wpłacanie na rachunek dochodów z przestępstwa),
- wbrew zasadom użytkownik pozwala innej osobie korzystać ze swojego rachunku.

Możemy również rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (i zaprzestać świadczenia usług oraz zamknąć rachunek użytkownika), jeżeli:

- mamy powody, by sądzić, że prowadzenie rachunku użytkownika może narazić nas (lub inną spółkę Grupy DiPocket) na kroki prawne lub sankcje ze strony organu administracji publicznej, organu nadzoru lub organu odpowiedzialnego za egzekwowanie prawa,
- stwierdzimy, że użytkownik przestał spełniać warunki umożliwiające posiadanie rachunku (na przykład w wyniku zmiany kraju zamieszkania). O zamiarze zamknięcia rachunku staramy się informować z wyprzedzeniem, jeżeli jednak dalsze prowadzenie rachunku lub oferowanie usług na rzecz użytkownika spowodowałoby naruszenie przez nas jakichkolwiek zasad lub przepisów prawa, będziemy zmuszeni do zamknięcia lub Zablokowania rachunku ze skutkiem natychmiastowym.

### Reklamacje

Jeżeli użytkownik ma jakiegokolwiek powody do niezadowolenia ze swojego rachunku w DiPocket, proszę nas o tym zawiadomić, aby umożliwić nam rozwiązanie zgłoszonego problemu. Reklamacje można zgłaszać:

1. na piśmie przesłanym pocztą, Reklamację na piśmie można przesłać na adres:
  - a. DiPocket Limited Sp.z o.o. Oddział w Polsce, Suite 113 Wierzbowa Business Center ul. Wierzbowa 9/11, Warszawa, Polska
  - b. Customer Service, Suite 532 - Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, London, SE1 0HS, United Kingdom;
2. telefonicznie, dzwoniąc pod numer telefonu: +48 22 209 2555 lub +44 203 807 0660;
3. drogą elektroniczną z wykorzystaniem metod kontaktu dostępnych na stronie internetowej [dipocket.org/pl/contact](https://dipocket.org/pl/contact).

Na wszystkie otrzymane reklamacje zostanie udzielona odpowiedź. Dotyczy to również reklamacji dotyczących naszego pracownika. Staramy się odpowiedzieć na odebrane reklamacje w przeciągu 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 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 od otrzymania reklamacji. W wyjątkowych okolicznościach, jeżeli zgłoszona sprawa okaże się szczególnie złożona i nie będziemy w stanie rozstrzygnąć reklamacji wcześniej z powodów niezależnych od nas, poinformujemy o powodzie opóźnienia i podamy ostateczną odpowiedź nie później niż w ciągu 35 dni od jej otrzymania, a także poinformujemy o możliwości złożenia zażalenia do Rzecznika Finansowego.

Odpowiedz zostanie przekazana na piśmie lub w innym trwałym medium. Odpowiedz 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, 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)

Można również złożyć zażalenie do Komisji Nadzoru Finansowego lub do Rzecznika Finansowego. Adresy do składania zażaleń:

1. 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);
2. Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Londyn E14 9SR, telefon 0 800 023 4567 (+44 20 7964 0500 dla dzwoniących spoza Wielkiej Brytanii), strona [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).