

Ogólne Warunki Świadczenia Usług

Data wprowadzenia: 25/09/2025

Kara XTB Debit Mastercard® (dalej „**Karta**”), powiązane konto (dalej „**Konto**”) oraz dodatkowe usługi określone w niniejszym dokumencie (wraz z Kartą, zwane dalej „**Usługami**”) zostały opracowane dla Partnerów (dalej łącznie „**Partner**”) – (i) XTB S.A. zarejestrowanej przy ul. Prostej 67, 00-838 Warszawa, Polska oraz (ii) XTB Limited zarejestrowanej przy Level 9, One Canada Square, Londyn, E14 6AA, Wielka Brytania i świadczone przez DiPocket UAB i DiPocket Limited („**DiPocket**”) na podstawie ich licencji instytucji pieniądza elektronicznego.

DiPocket UAB to instytucja finansowa autoryzowana i regulowana przez litewski urząd nadzoru finansowego – Bank Litwy, z siedzibą pod adresem: aleja Giedymina 6, LT-01103, Wilno, Republika Litewska, numer telefonu +370 800 50 500. Więcej informacji o Banku Litwy można znaleźć na jego oficjalnej stronie internetowej: <https://www.lb.lt/en/>. DiPocket UAB działa na podstawie licencji instytucji pieniądza elektronicznego (nr 75) wydanej w Republice Litewskiej 10 listopada 2020 r. Licencja instytucji pieniądza elektronicznego upoważnia DiPocket UAB do świadczenia usług wymienionych w licencji. Licencję można znaleźć pod adresem: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985.

DiPocket UAB to: 305599375, adres rejestrowy to: ul. Lviso 25-104, 09320, Wilno, Republika Litewska (dalej „**Adres DiPocket UAB**”). Możesz również skontaktować się z DiPocket UAB za pośrednictwem poczty elektronicznej: contact@dipocket.org lub telefonicznie: +370 5 2084858.

Jako instytucja pieniądza elektronicznego, DiPocket UAB może przyjmować i przechowywać środki klientów („**Środki**”) oraz przetwarzać płatności na żądanie Użytkownika. Środki są umieszczane na wydzielonych rachunkach prowadzonych w wysoko ocenianych instytucjach kredytowych licencjonowanych w EOG, w bankach centralnych lub są inwestowane w wysoko oceniane, krótkoterminowe państwowe papiery wartościowe emitowane w EOG. Oznacza to, że środki klientów są oddzielone od środków własnych DiPocket UAB. Jednakże, środki powierzone nam nie są objęte litewskim systemem gwarantowania depozytów) w przypadku DiPocket UAB.

DiPocket UAB jest głównym członkiem (Principal Member) Mastercard® Inc. i VISA® Inc.

DiPocket Limited jest instytucją finansową autoryzowaną i regulowaną przez Urząd Nadzoru Finansowego (Financial Conduct Authority) z siedzibą pod adresem: 12 Endeavour Square, Londyn E20 1JN, Wielka Brytania. Więcej informacji na temat Urzędu Nadzoru Finansowego (Financial Conduct Authority) można znaleźć na jego oficjalnej stronie internetowej: <https://www.fca.org.uk/>. DiPocket Limited działa na podstawie licencji na pieniądź elektroniczny (numer referencyjny firmy 900439) wydanej w Wielkiej Brytanii 10 maja 2018 r. Licencja instytucji pieniądza elektronicznego upoważnia DiPocket Limited do świadczenia usług wymienionych w licencji. Licencję można znaleźć pod adresem: https://www.lb.lt/lt/frd-licencijos/view_license?id=1985.

DiPocket Limited to: 09403742, a adres rejestrowy to: 4th Floor, Rex House, 4-12 Regent St., London SW1Y 4PE, Wielka Brytania („**Adres DiPocket Limited**”). Z DiPocket Limited można również skontaktować się za pośrednictwem poczty elektronicznej: contact@dipocket.org lub telefonicznie: +44 203 807 2000.

Jako instytucja pieniądza elektronicznego, DiPocket Limited może przyjmować i przechowywać środki klientów („**Środki**”) oraz przetwarzać płatności na żądanie Użytkownika. Środki są umieszczane na wydzielonych rachunkach prowadzonych w wysoko ocenianych instytucjach kredytowych licencjonowanych w Wielkiej Brytanii. Oznacza to, że środki klientów są oddzielone od środków własnych DiPocket Limited. Jednakże, środki powierzone nam nie są objęte Systemem Rekompensat Usług Finansowych (FSCS) (www.fscs.org.uk) w przypadku DiPocket Limited.

DiPocket Limited jest głównym członkiem (Principal Member) Mastercard® Inc. i VISA® Inc.

Podmiot DiPocket świadczący Usługi jest określany na podstawie kraju zamieszkania oraz używanej przez Ciebie waluty/walut. Rezydenci EOG będą obsługiwani przez DiPocket UAB. Rezydenci EOG otwierający konta i/lub portfele denominowane w GBP będą również obsługiwani przez DiPocket Limited. Rezydenci Wielkiej Brytanii otwierający konta i/lub portfele denominowane w EUR lub innej walucie będą obsługiwani przez DiPocket UAB. Rezydenci Wielkiej Brytanii otwierający konta i/lub portfele denominowane w GBP będą również obsługiwani przez DiPocket Limited.

Dostęp do Usług będzie można uzyskać wyłącznie za pośrednictwem aplikacji mobilnej i/lub aplikacji internetowej i/lub innego interfejsu użytkownika (łącznie „**Aplikacja**”) udostępnionego przez Partnera lub DiPocket do użytku Klientów Partnera, pod warunkiem jednak, że jeśli Aplikacja jest niedostępna i/lub chcesz złożyć skargę dotyczącą Usług, masz prawo skontaktować się bezpośrednio z DiPocket.

Niniejsze warunki („**Ogólne Warunki**”), Warunki Korzystania z Karty – jeśli zostały dołączone do Karty lub są z nią dystrybuowane („**Warunki Korzystania z Karty**”), Tabela Opłat i Prowizji („**Tabela Opłat**”) oraz Tabela Limitów („**Tabela Limitów**”), zwane łącznie Umową („**Umowa**”), obowiązują po zaakceptowaniu Umowy. W przypadku sprzeczności pomiędzy Ogólnymi Warunkami a Warunkami Korzystania z Karty, pierwszeństwo mają Warunki Korzystania z Karty.

Możesz uzyskać dostęp do kopii Umowy, odwiedzając stronę dipocket.org/(„**Strona internetowa**”). Na Twoje życzenie Umowa zostanie przesłana do Ciebie bezpłatnie pocztą elektroniczną.

Akceptując niniejszą Umowę (co nastąpi drogą elektroniczną, zgodnie z instrukcjami zawartymi w Aplikacji), potwierdzasz, że miałeś wystarczająco dużo czasu na przeczytanie i zapoznanie się z Umową, zrozumiałeś ją i zgadzasz się przestrzegać jej postanowień. W przypadku braku zrozumienia lub braku zgody na poszczególne postanowienia Umowy, nie zawierasz Umowy lub wyrażasz swoje wątpliwości i/lub sprzeciw w formie pisemnej, wysyłając nam powiadomienie na adres e-mail wskazany poniżej w niniejszej Umowie, abyśmy mogli wyjaśnić i omówić poszczególne postanowienia Umowy, co do których wyraziłeś swoje wątpliwości i/lub sprzeciw. W celu uniknięcia wątpliwości informujemy, że nie wszystkie funkcjonalności opisane w Umowie mogą być dostępne dla Konta. W razie wątpliwości skontaktuj się z nami przed zaakceptowaniem Umowy.

Po zaakceptowaniu Umowy, DiPocket rozpatrzy Twój wniosek, o czym niezwłocznie powiadomimy Cię za pośrednictwem Aplikacji. Umowa wejdzie w życie dopiero po zaakceptowaniu Twojego wniosku przez DiPocket i będziesz mógł korzystać z Usług.

Językiem **komunikacji** w zakresie Umowy i Usług jest język angielski lub litewski, według wyboru Użytkownika.

W przypadku zawarcia Umowy z DiPocket UAB, **podlega ona prawu litewskiemu**; w przypadku zawarcia Umowy z DiPocket Limited, **podlega ona prawu angielskiemu** (i to samo prawo będzie miało zastosowanie do nawiązania naszej relacji). Wszelkie warunki prawne dorozumiane przez prawo będą miały również zastosowanie do Umowy. Prawa i obowiązki związane ze świadczeniem Usług, które nie zostały omówione w niniejszej Umowie, podlegają przepisom Ustawy o Płatnościach Republiki Litewskiej dla Użytkowników DiPocket UAB oraz odpowiednim przepisom Anglii i Walii dla Użytkowników DiPocket Limited. Wszelkie **spory** wynikające z Umowy między Tobą a DiPocket („**Strony**”), których nie będziemy w stanie rozwiązać ku obopólnej satysfakcji Stron w ramach naszej procedury reklamacyjnej, będą rozstrzygane odpowiednio przez sądy Republiki Litewskiej lub Anglii i Walii.

SPIS TREŚCI:

REJESTRACJA JAKO UŻYTKOWNIK.....	5
DANE OSOBOWE	5
JAKIE DANE ZBIERAMY?.....	5
W JAKI SPOSÓB ZBIERAMY TWOJE DANE?	7
W JAKI SPOSÓB WYKORZYSTAMY TWOJE DANE?	7
PROFILOWANIE	7
KOMU MOŻEMY UDOSTĘPNIAC DANE OSOBOWE	7
PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH POZA EOG I WIELKĄ BRYTANIĘ	8
OTWARTA BANKOWOŚĆ („OPEN BANKING”)	8
JAK PRZECHOWUJEMY TWOJE DANE?	8
JAKIE MASZ PRAWA W ZAKRESIE OCHRONY DANYCH?	9
KONIECZNOŚĆ AKTUALIZACJI TWOICH DANYCH OSOBOWYCH	9
POWIADOMIENIA I WYMIANA INFORMACJI.....	9
UNIKALNY IDENTYFIKATOR UŻYTKOWNIKA	10
POLITYKI PRYWATNOŚCI INNYCH WITRYN INTERNETOWYCH	10
USŁUGI PŁATNICZE	10
PRZELEWANIE ŚRODKÓW NA KONTO	10
MIĘDZYNARODOWY NUMER RACHUNKU BANKOWEGO („IBAN”)	10
JEŚLI PIENIĄDZE ZOSTAŁY ZAKSIĘGOWANE PRZEZ POMYŁKĘ	11
REALIZACJA PŁATNOŚCI.....	11
REALIZACJA PRZELEWÓW BANKOWYCH	11
KONWERSJA WALUT	12
KORZYSTANIE Z KARTY	12
KORZYSTANIE Z KARTY W WALUTACH OBCYCH	13
FASTER PAYMENTS.....	14
KIEDY MOŻEMY OPÓŹNIĆ PRZETWARZANIE PŁATNOŚCI	14
OGRANICZENIA FUNKCJONALNOŚCI KONTA	14
DBANIE O BEZPIECZEŃSTWO KARTY I KONTA	14
SALDO I WYCIĄGI	15
OPŁATY	15
PODATKI	15
WYKUP ŚRODKÓW	15
OBCIĄŻENIE ZWROTNE (CHARGEBACK)	16
PODSTAWY OBCIĄŻENIA ZWROTNEGO (KODY PRZYCZYN OBCIĄŻENIA ZWROTNEGO)	16
PRZEGLĄD KROKÓW PROCEDURALNYCH PRZETWARZANIA OBCIĄŻENIA ZWROTNEGO W PRZYPADKU SPORU Z POSIADACZEM KARTY	17
WAŻNE INFORMACJE DOTYCZĄCE OBCIĄŻEŃ ZWROTNYCH	18
JEŚLI COŚ PÓJDZIE NIE TAK	18
NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ WOBEC CIEBIE	19
ZMIANY W UMOWIE	20
ANULOWANIE USŁUG.....	20
KIEDY MOŻESZ ANULOWAĆ USŁUGI	21
KIEDY MOŻEMY ANULOWAĆ USŁUGI.....	21
ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG – UŻYTKOWNICY Z EOG.....	21

ZASADY ROZPATRYWANIA SKARG – UŻYTKOWNICY Z WIELKIEJ BRYTANII	23
TABELA TARYF I LIMITÓW.....	24

Rejestracja jako użytkownik

Aby zarejestrować się jako użytkownik („**Użytkownik**”) i otworzyć Konto, musisz mieć ukończone 18 lat i być obywatelem lub rezydentem EOG lub Wielkiej Brytanii.

Będziesz mógł ubiegać się o Usługi wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji Partnera. Za Twoją zgodą Partner przekaże nam posiadane przez siebie dane rejestracyjne, które są nam potrzebne do oceny Twojego wniosku zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane te obejmują zdjęcie odpowiedniego dokumentu tożsamości ze zdjęciem, Twoje selfie, adres IP, z którego nastąpiło połączenie w celu założenia konta u Partnera, numer telefonu komórkowego i adres e-mail, oświadczenie o Twoim statusie PEP oraz oświadczenie o celu korzystania z Usług. Po zatwierdzeniu przez nas Twojego wniosku, będziesz mógł korzystać z Usług wyłącznie za pośrednictwem Aplikacji, która również zapewni Ci wsparcie użytkownika.

Zgodnie z prawem jesteśmy zobowiązani do sprawdzenia Twojej tożsamości przed zarejestrowaniem Cię jako Użytkownika. Robimy to w oparciu o informacje, które nam podałeś podczas procesu rejestracji.

Jeśli nie będziemy w stanie potwierdzić Twojej tożsamości i/lub istotnych informacji rejestracyjnych na podstawie podanych informacji, mamy prawo zażądać dodatkowych dowodów tożsamości oraz poprosić Cię o odbycie krótkiej rozmowy telefonicznej z naszymi operatorami i/lub przeprowadzenie dalszych weryfikacji, które uznamy za niezbędne do ustalenia Twojej tożsamości. Jeśli nie będziemy w stanie tego zrobić, możemy odmówić Ci obsługi i/lub powiadomić odpowiednie organy bez Twojej wiedzy lub zgody. Zarejestrujemy Cię tylko wtedy, gdy wyniki procesu KYC pozwolą nam na dodanie Cię jako Użytkownika.

W ramach uprawnień do korzystania z Usług, zgadzasz się i potwierdzasz, że jesteś osobą fizyczną działającą wyłącznie we własnym imieniu, w charakterze osoby fizycznej, i nie działasz w charakterze biznesowym ani w żadnym innym celu komercyjnym. Ponadto, zabrania się korzystania z Konta:

- w celu organizowania i/lub przeprowadzania loterii, gier hazardowych, zakupu, sprzedaży lub handlu kryptowalutami;
- za naruszenie praw autorskich;
- w celu testowania innych dostawców usług finansowych lub generowania transakcji w celu skorzystania z ofert lojalnościowych innych dostawców usług finansowych;
- dyskredytować osoby fizyczne lub prawne ;
- w sposób, który może prowadzić do skarg, sporów, zwrotów pieniędzy i powstania innych zobowiązań wobec DiPocket, innych użytkowników lub osób trzecich;
- odbierać lub wysyłać środki finansowe uzyskane w wyniku oszustwa lub z naruszeniem prawa ;
- prowadzić jakąkolwiek działalność sprzeczną z prawem;
- do obrotu walutami obcymi ;
- obejścia zasad DiPocket, w tym, lecz nie wyłącznie, podejmowania prób tworzenia dodatkowych kont w celu przekroczenia limitów użytkowania lub obejścia blokady istniejącego Konta przez DiPocket.

Jeśli podasz nam fałszywe lub niedokładne informacje i/lub zidentyfikujemy oszustwo, prześlemy to organom zapobiegającym oszustwom, w tym między innymi Bankowi Litwy, Jednostce Śledczej ds. Przestępstw Finansowych Republiki Litewskiej oraz innym właściwym instytucjom, w tym organom ścigania, w zależności od przypadku. Organy ścigania mogą uzyskać dostęp do tych informacji i je wykorzystać. Organy zapobiegające oszustwom będą udostępniać dane innym organom. My i inne organizacje możemy uzyskać dostęp do informacji zarejestrowanych przez organy zapobiegające oszustwom i wykorzystywać je w innych krajach. Możemy również zablokować lub anulować Kartę oraz rozwiązać Umowę.

Dane osobowe

Starannie chronimy informacje, które o Tobie posiadamy („**Dane Osobowe**”). Jeśli chcesz skontaktować się z nami w sprawie przetwarzania Twoich Danych Osobowych, skontaktuj się z naszym Inspektorem Ochrony Danych pod adresem DPO@dipocket.org.

Jakie dane zbieramy?

DiPocket zbiera następujące dane:

Profil użytkownika:

- Dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, adres, adres e-mail, numer telefonu, itp.);
- Dodatkowe dane wymagane na mocy przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (numer PESEL i/lub data urodzenia, obywatelstwo, wizerunek twarzy, dane z dokumentu tożsamości, kopie dostarczonych dokumentów, szczegóły użytego urządzenia, adres IP itp.);
- Dane dotyczące lokalizacji, w których rejestrujesz się w celu korzystania z Usług, a także Twoja lokalizacja podczas korzystania z Usług;
- Twoja komunikacja z nami (korespondencja e-mailowa, rozmowy telefoniczne, itp.).

Usługi płatnicze:

- Dane transakcji (kwota transakcji, data i godzina, sprzedawca, szczegóły akceptacji (np. potwierdzone PIN-em);
- Dane karty (PAN, data ważności itp.);
- Dane nadawcy lub odbiorcy (numer rachunku bankowego, IBAN, odbiorca lub nadawca itp.).

Informacje o koncie i usługi inicjowania płatności:

- Dane transakcji (kwota transakcji, data i godzina, numer rachunku bankowego, IBAN, odbiorca lub nadawca itp.);
- Wybrane informacje o koncie użytkownika, aby skorzystać z usług dotyczących informacji o koncie (saldo środków, numer konta bankowego itp.).

Jeżeli przekazujesz nam Dane osobowe innych osób, w tym osób niepełnoletnich, z których korzystamy w celu świadczenia Usług, potwierdzasz, że (i) upewniłeś się, że wyrażają one zgodę na nasze przechowywanie i wykorzystywanie tych danych lub że jesteś w inny sposób uprawniony do przekazania nam tych informacji i wyrażenia zgody w ich imieniu na nasze przechowywanie i wykorzystywanie ich oraz (ii) przekazałeś im wszystkie informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zgodnie z wymogami obowiązujących przepisów prawa.

W jaki sposób zbieramy Twoje dane?

Większość danych, które zbieramy, przekazujesz nam bezpośrednio. Gromadzimy i przetwarzamy dane, gdy:

- Podajesz nam swoje Dane Osobowe podczas procesu rejestracji. Informacje, które podajesz podczas rejestracji, są zarówno wymogiem ustawowym, jak i niezbędnym do zawarcia Umowy. Podajesz nam swoje Dane Osobowe dobrowolnie. Jeśli nie przekażesz nam niezbędnych informacji i dokumentów, nie będziemy mogli świadczyć usług;
- Korzystasz z naszych usług (np. informacje o płatnościach, które wykonujesz lub otrzymujesz);
- Wchodzisz z nami w interakcję (obsługa klienta lub kontaktujesz się z nami za pośrednictwem mediów społecznościowych itd.).

DiPocket może również otrzymywać Twoje dane pośrednio z następujących źródeł:

- Od naszych partnerów biznesowych, którzy zajmują się wdrażaniem klientów;
- Jeżeli jest to zgodne z obowiązującym prawem, możemy je otrzymać od stron trzecich, takich jak biura informacji kredytowej (które mogą weryfikować Dane osobowe w innych bazach danych – publicznych lub prywatnych – do których mają dostęp), oficjalne rejestry i bazy danych lub agencje zapobiegające oszustwom;
- Aby przeprowadzić procedury należytej staranności, zbieramy również publicznie dostępne informacje na Twój temat (w tym informacje z Internetu, mediów społecznościowych itp.);
- W przypadku bankowości otwartej (Open Banking), po otrzymaniu Twojej zgody, przetwarzamy dane osobowe z kont, które posiadasz w zewnętrznych instytucjach finansowych.

W jaki sposób wykorzystamy Twoje dane?

Dane Osobowe wykorzystujemy w celu prawidłowego wypełnienia Umowy:

- Ze względów umownych, w celu świadczenia Ci Usług (np. w celu wystawienia kart do wykorzystania z Kontem, zapewnienia Ci usług płatniczych i komunikacji związanej z Kontem itp.);
- W celach, w których mamy prawny obowiązek, w tym z powodów podatkowych i księgowych, do realizacji zasady „Poznaj swojego klienta”, zapobiegania oszustwom, praniu pieniędzy i innym przestępstwom (takim jak kradzież tożsamości) oraz ich wykrywania, przeprowadzania kontroli regulacyjnych i wypełniania naszych zobowiązań wobec organów regulacyjnych itp.;
- Na podstawie Twojej zgody, jeżeli wyraźnie i jednoznacznie wyrazisz zgodę na przetwarzanie Twoich danych osobowych w celach marketingowych lub przy przetwarzaniu szczególnych kategorii danych osobowych itp.;
- Na podstawie naszych uzasadnionych interesów, w przypadku gdy przetwarzanie jest niezbędne do zamierzonego celu, takiego przetwarzania można rozsądnie oczekiwać i jest ono zrównoważone z Twoimi interesami oraz podstawowymi prawami i wolnościami;
- Na podstawie istotnego interesu publicznego, aby udzielić Ci wsparcia, jeśli należysz do kategorii klientów wrażliwych;
- Jeśli zlecisz nam przetwarzanie danych w określony sposób (np. bankowość otwarta);
- Wysyłanie Ci wiadomości e-mail z ofertami dotyczącymi innych produktów i usług, jeśli są one powiązane z tymi, z których już korzystasz.

Nigdy nie udostępnimy Twoich Danych Osobowych osobom trzecim w celu prowadzenia działań marketingowych bez Twojej zgody.

Profilowanie

Profilowanie prowadzone przez DiPocket obejmuje zautomatyzowane przetwarzanie Danych Osobowych w celu zarządzania ryzykiem i bieżącego monitorowania transakcji w celu zapobiegania oszustwom, praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Profilowanie opiera się na obowiązkach prawnych spoczywających na DiPocket jako instytucji finansowej.

Komu możemy udostępnić dane osobowe

Zachowamy poufność Danych Osobowych, możemy jednak udostępnić je innym podmiotom (które również są zobowiązane do zachowania ich bezpieczeństwa i poufności), jeśli będziemy mieli obowiązek ich ujawnienia lub jeśli będzie to wymagane do świadczenia Usług.

W szczególności, jeżeli jest to zgodne z obowiązującym prawem, możemy udostępniać Dane Osobowe:

- Innym spółkom Grupy DiPocket w celu świadczenia Usług, wypełniania naszych obowiązków w zakresie identyfikacji oraz zapobiegania praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu i oszustwom;
- Nasi dostawcy (w tym ich podwykonawcy), tacy jak dostawcy centrów danych, przetwarzania kart, biur kart (jeśli wydamy Ci kartę fizyczną) i usług przesyłania wiadomości SMS, a także inni dostawcy świadczący usługi informatyczne i płatnicze;
- Inne podmioty trzecie (w tym ich podwykonawcy), które realizują część usług lub obsługują Twoje transakcje, takie jak Mastercard, SWIFT, CENTROLink oraz nasze banki partnerskie, które zapewniają realizację płatności;
- Inne instytucje finansowe w przypadku świadczenia usług związanych z informacjami o rachunku lub dokonywania płatności wychodzących;
- Organy regulacyjne i nadzorcze w związku z ich obowiązkami (takimi jak zapobieganie przestępczości);
- W szczególności agencje zajmujące się zapobieganiem oszustwom – zawsze powiadomimy te agencje, jeśli podasz nam fałszywe lub oszukańcze informacje. Umożliwią one również innym organizacjom (na Litwie, w Wielkiej Brytanii lub innych krajach), w tym organom ścigania, dostęp do tych informacji w celu zapobiegania i wykrywania oszustw, prania pieniędzy lub innych przestępstw. Możesz napisać do nas na adres MLRO@dipocket.org, aby uzyskać dane agencji zajmujących się zapobieganiem oszustwom, z którymi udostępniamy informacje;
- Każda osoba, na którą przenosimy lub możemy przenieść nasze prawa i obowiązki wynikające z Umowy, w tym każda osoba trzecia po restrukturyzacji, sprzedaży lub przejęciu którejkolwiek ze spółek Grupy DiPocket, pod warunkiem, że wykorzystuje Dane Osobowe w tych samych celach, w jakich zostały nam pierwotnie przekazane i/lub przez nas przetwarzane.

Przekazywanie danych osobowych poza EOG i Wielką Brytanię

Możemy przetwarzać Dane Osobowe za granicą, w Unii Europejskiej i Wielkiej Brytanii lub poza nią, pod warunkiem przestrzegania obowiązujących przepisów prawa. W przypadku udostępniania Danych Osobowych organizacjom spoza EOG i Wielkiej Brytanii, zapewniamy, że zgodzą się one na stosowanie równoważnego poziomu ochrony danych, jaki stosujemy my. Korzystamy z mechanizmów prawnych, takich jak standardowe klauzule umowne określone w art. 46 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (2016/679), w celu wdrożenia transgranicznego przekazywania danych osobowych; lub wdrażamy środki bezpieczeństwa, takie jak anonimizacja danych przed transgranicznym przekazaniem danych. W przypadku pytań dotyczących sposobów ochrony przekazywania danych poza UE prosimy o kontakt pod adresem DPO@dipocket.org.

Otwarta bankowość („Open banking”)

Prześlemy dane każdemu podmiotowi, któremu upoważnisz nas do udostępniania informacji o Twoim Koncie, pod warunkiem, że w momencie składania wniosku będzie on wymieniony jako odpowiednio upoważniony. Będziemy opierać się na Twoich instrukcjach dla podmiotu zewnętrznego, aby uzyskać od nas dostęp do informacji o Twoim koncie, jako na dowodzie Twojej zgody na udostępnianie danych.

Jak przechowujemy Twoje dane?

Firma DiPocket wdrożyła zabezpieczenia technologiczne, fizyczne, administracyjne i proceduralne zgodne z przyjętymi w branży standardami, aby chronić i zapewnić poufność, integralność lub dostępność przetwarzanych Danych Osobowych, zapobiegać nieautoryzowanemu wykorzystaniu lub dostępowi do Danych Osobowych oraz zapobiegać naruszeniu Danych Osobowych (incydentom bezpieczeństwa). Wszyscy nasi pracownicy przechodzą szkolenie z zakresu ochrony danych i są zobowiązani do ścisłego przestrzegania naszych zasad ochrony danych.

DiPocket bezpiecznie przechowuje Twoje dane w centrach danych zlokalizowanych wyłącznie w Unii Europejskiej i Wielkiej Brytanii.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami Republiki Litewskiej, DiPocket UAB jest zobowiązany do przechowywania Twoich Danych Osobowych związanych z Twoją tożsamością i świadczonymi usługami przez osiem lat od zakończenia naszej relacji biznesowej z Tobą. Korespondencja z Tobą będzie przechowywana przez pięć lat od daty zakończenia transakcji lub naszej relacji biznesowej. Terminy te mogą zostać dodatkowo przedłużone do dwóch lat na podstawie uzasadnionego polecenia właściwego organu.

Możemy przechowywać Twoje Dane Osobowe dłużej ze względu na potencjalne lub trwające roszczenie sądowe lub z innego powodu prawnego.

Po upływie stosownego okresu i gdy Dane Osobowe nie będą już potrzebne z wyżej wymienionych powodów, usuniemy Twoje Dane Osobowe.

Należy pamiętać, że jeśli anulujesz rejestrację, odrzucimy ją lub zdecydujesz się jej nie kontynuować, będziemy przechowywać Twoje dane osobowe tak długo, jak będzie to wymagane na mocy obowiązującego prawa (w celu zapobiegania oszustwom i innym przestępstwom finansowym, a także z innych przyczyn prawnych i regulacyjnych).

Jakie masz prawa w zakresie ochrony danych?

Każdemu Użytkownikowi przysługują następujące prawa:

Prawo dostępu – Masz prawo zażądać od nas kopii swoich Danych Osobowych. Jeśli chcesz uzyskać potwierdzenie, czy przetwarzamy Twoje dane osobowe, możesz poprosić o bezpłatną kopię, wysyłając prośbę na adres DPO@dipocket.org.

Prawo do sprostowania – Masz prawo zażądać od nas sprostowania wszelkich informacji, które uważasz za nieprawidłowe. Masz również prawo zażądać uzupełnienia informacji, które uważasz za niekompletne.

Prawo do usunięcia danych – Masz prawo zażądać usunięcia Twoich danych osobowych, pod pewnymi warunkami. W przypadku złożenia takiego wniosku zastosujemy Twoje instrukcje do wszelkich podmiotów zewnętrznych przetwarzających Twoje dane osobowe w naszym imieniu i rozpatrzymy Twój wniosek w świetle naszych uzasadnionych interesów. W przypadku otrzymania wniosku o usunięcie danych osobowych w imieniu osoby niepełnoletniej, dołożymy wszelkich starań, aby uwzględnić wpływ, jaki na nią będzie miała każda podjęta przez nas decyzja.

Prawo do ograniczenia przetwarzania – Masz prawo zażądać, abyśmy ograniczyli przetwarzanie Twoich danych osobowych, pod pewnymi warunkami.

Prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania – Masz prawo sprzeciwić się przetwarzaniu Twoich danych osobowych przez DiPocket, pod pewnymi warunkami.

Prawo do przenoszenia danych – Masz prawo zażądać, abyśmy przekazali zebrane przez nas Dane Osobowe innej organizacji lub bezpośrednio Tobie, pod pewnymi warunkami.

Jeśli wyraziłeś/aś wyrażną zgodę na przetwarzanie Danych Osobowych, masz również prawo do jej cofnięcia w dowolnym momencie, kontaktując się z nami pod adresem DPO@dipocket.org. Cofnięcie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej cofnięciem.

Jeśli uważasz, że Twoje prawa i wolności związane z przetwarzaniem Twoich Danych Osobowych zostały w jakikolwiek sposób naruszone, prosimy o poinformowanie nas o tym, abyśmy mogli podjąć próbę rozwiązania problemu. Na Twoje żądanie mamy miesiąc na odpowiedź. Jeśli chcesz skorzystać z któregośkolwiek z tych praw, skontaktuj się z nami pod adresem e-mail: DPO@dipocket.org.

Masz również prawo wnieść skargę do krajowego organu ochrony danych:

- W Wielkiej Brytanii - ICO (<https://ico.org.uk/global/contact-us/>);
- W UE – zapoznaj się z udostępnioną listą (https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en).

Konieczność aktualizacji Twoich danych osobowych

Musisz nas niezwłocznie powiadomić o wszelkich zmianach danych i okoliczności dotyczących danych określonych w Umowie lub w przedłożonych nam dokumentach (np. zmiana danych osobowych lub kontaktowych, miejsca zamieszkania lub rezydencji podatkowej, utrata, kradzież lub inna przyczyna zmiany dokumentu tożsamości), a także o wszelkich okolicznościach, które mogą wpłynąć na wypełnienie Twoich zobowiązań wobec nas (np. wszczęcie postępowania upadłościowego osoby fizycznej). Możemy zażądać dokumentów potwierdzających zmiany, które musisz przedstawić. Obowiązek powiadomienia obowiązuje nawet wtedy, gdy powyższe zmiany zostały upublicznione (np. zarejestrowane w rejestrze publicznym lub opublikowane w środkach masowego przekazu). W przypadku niedopełnienia obowiązku powiadomienia, DiPocket ma prawo domniemywać poprawność danych, którymi dysponuje DiPocket, chyba że w jurysdykcji Twojego miejsca zamieszkania przewidziano inaczej.

Powiadomienia i wymiana informacji

Możemy przekazywać Ci wszelkie informacje drogą elektroniczną za pośrednictwem Strony internetowej, Aplikacji, poczty elektronicznej lub telefonu komórkowego, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej. Jesteśmy uprawnieni do korzystania z usług stron trzecich w celu przetwarzania lub dostarczania Ci elektronicznych powiadomień i informacji.

O ile obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie powiadomienia wysyłane przez DiPocket uważa się za otrzymane, jeżeli zostaną wysłane pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Aplikacji lub innych środków komunikacji elektronicznej dostępnych w ramach Usług, w dniu wysyłki technicznej.

Unikalny identyfikator użytkownika

Twój Unikalny Identyfikator Użytkownika to Twój numer telefonu komórkowego. Ważne jest, abyś zawsze go u nas aktualizował, ponieważ możemy go użyć do weryfikacji Twojej tożsamości podczas dokonywania transakcji lub uzyskiwania dostępu do Twoich Danych Osobowych.

Polityki prywatności innych witryn internetowych

Zamieszczając linki do innych stron internetowych, prosimy pamiętać, że mają one własne polityki prywatności i plików cookie, które regulują wykorzystanie wszelkich przesyłanych przez Ciebie informacji. Zalecamy zapoznanie się z ich politykami przed wejściem na te strony.

Usługi płatnicze

Usługi mogą obejmować niektóre ze wszystkich poniższych usług płatniczych lub ściśle powiązanych:

- Wydawanie kart płatniczych;
- Płatności kartą, w tym zakupy kartą, wypłaty gotówki z bankomatów, przelewy z karty na kartę;
- Finansowanie transakcji z Kart wydanych przez inny bank;
- Przelewy bankowe przychodzące;
- Z konta na konto lub do portfela, z wieloma opcjami płatności (np. SEPA, SWIFT), z przewalutowaniem lub bez;
- Przelewy między Użytkownikami (lub między kontami Użytkownika) z przewalutowaniem lub bez;
- Usługi inicjowania płatności;
- Usługi informacyjne dotyczące konta.

Użytkownik ma prawo swobodnie decydować, z których z dostępnych Usług chce korzystać (ze wszystkich lub tylko z części). Warunki świadczenia usług inicjowania płatności i dostępu do informacji o koncie zostaną udostępnione Użytkownikowi przed każdą transakcją. Informacje o koncie i usługi inicjowania płatności będą udostępniane Użytkownikowi wyłącznie za jego wyraźną zgodą.

Przelewanie środków na konto

Jeśli zarejestrujesz się jako Użytkownik, w zależności od rodzaju posiadanej Karty, oferujemy kilka opcji doładowania Konta i Karty, w tym przelewy z kont Partnera, przelewy z kart wydanych przez inne banki, przelewy bankowe w wybranych walutach oraz przelewy od innych Użytkowników. Oferujemy również usługi inicjowania płatności jako opcję inicjowania przelewów bankowych w celu doładowania. Szczegółowe informacje na temat dostępnych źródeł znajdują się w odpowiedniej Tabeli Limitów dostępnej w Aplikacji.

W każdym przypadku środki zostaną zaksięgowane na koncie w kwocie równej kwocie przelewu/wpłaty, po odliczeniu obowiązujących opłat określonych w Tabeli Opłat dostępnej w Aplikacji.

Przed zaksięgowaniem środków na Koncie, jeśli podejrzewamy oszustwo, możemy poprosić Cię o przedstawienie dowodu uzasadniającego przyczynę wpłaty. W przypadku braku możliwości lub chęci udzielenia satysfakcjonujących odpowiedzi, zastrzegamy sobie prawo do zwrotu środków nadawcy.

Dokładamy wszelkich starań, aby zasilić Konto natychmiast po otrzymaniu informacji o wpłynięciu na nie pieniędzy. Przelewy z Twoich kont u Partnera będą księgowane natychmiast, a przelewy przychodzące zgodnie z wymogami odpowiedniego Systemu Płatności, w każdym przypadku najszybciej jak to możliwe, nie później niż do końca dnia, w którym otrzymamy je w Twoim imieniu, jeśli jest to dzień roboczy, lub rano następnego dnia, jeśli otrzymamy pieniądze w dniu roboczym, tj. w poniedziałek, wtorek, środek, czwartek i piątek („Dzień Roboczy”).

Międzynarodowy numer rachunku bankowego („IBAN”)

Aby otrzymywać przelewy bankowe, jeśli taka funkcjonalność jest dostępna w naszych systemach, zostanie Ci przypisany jeden lub więcej (w zależności od walut, których używasz) numerów IBAN lub innych unikalnych numerów kont, które będziesz musiał podać, aby zlecenie płatności międzybankowej zostało prawidłowo zainicjowane, wykonane i zaksięgowane na naszym koncie.

Jeżeli płatność wysłana na Twój numer IBAN jest w innej walucie niż waluta Twojego konta (jednego z Twoich kont), zostanie ona automatycznie zwrócona nadawcy, zgodnie z funkcjonalnością dostępną w naszym banku partnerskim dla danej waluty.

Jeśli pieniądze zostały zaksięgowane przez pomyłkę

Czasami płatność może zostać wycofana przez bank, który ją zrealizował (na przykład z powodu oszustwa), a czasami płatność trafia na Konto przez pomyłkę. Zdarza się to rzadko, ale prosimy o natychmiastowe powiadomienie nas, jeśli pieniądze niespodziewanie pojawią się na Koncie. Aby naprawić sytuację, możemy cofnąć płatność z Konta – nawet jeśli zezwoliliśmy na dokonanie płatności lub wypłatę gotówki z Konta.

W przypadku uruchomienia przez Ciebie mechanizmu w ramach systemu kart płatniczych w celu odzyskania środków wykorzystanych do zasilenia Konta kartami wydanymi przez inne banki, zastrzegamy sobie prawo do zbadania sprawy i, w stosownych przypadkach, zakwestionowania każdej próby odzyskania środków. Mamy prawo udostępnić systemowi kart płatniczych informacje o Tobie, Koncie i wszelkich transakcjach płatniczych, które uznamy za stosowne w celu zakwestionowania roszczenia.

Realizacja płatności

Zrealizujemy polecenie płatności wyłącznie wtedy, gdy uznamy je za prawidłowe, kompletne i pochodzące od Ciebie:

- **Poprawne:** chyba że instrukcja jest ewidentnie błędna, w szczególności nie możemy zweryfikować numeru IBAN, założymy, że podałeś nam prawidłowe informacje. W szczególności założymy, że podany przez Ciebie numer konta odbiorcy lub numer telefonu jest poprawny;
- **Kompletne:** nie będziemy podejmować prób przetwarzania niekompletnych instrukcji;
- **Pochodzące od Ciebie:** uznamy, że instrukcja została zainicjowana przez Ciebie, jeśli została złożona za pośrednictwem aplikacji lub innego dostępnego kanału (np. poprzez otwartą bankowość) przy użyciu obowiązującej metody uwierzytelniania.

Będziemy stosować się do Twoich instrukcji i dokonywać płatności z Konta zawsze, gdy będzie to możliwe na mocy obowiązującego prawa, pod warunkiem, że:

- Twoje instrukcje są poprawne, kompletne i pochodzą od Ciebie;
- W chwili inicjowania płatności na Twoim koncie znajdują się środki wystarczające na pokrycie płatności;
- Płatność jest wyższa od kwoty minimalnej i niższa od kwoty maksymalnej, zgodnie z Tabelą Limitów.

Spełnienie tych trzech warunków stanowi kompletną instrukcję („Instrukcja”).

Niespełnienie któregokolwiek z warunków transakcji płatniczej w całości spowoduje, że Instrukcja zostanie uznana za niekompletną, a my nie będziemy zobowiązani do jej realizacji.

Jeśli nie masz wystarczających środków na pokrycie płatności, nie będziemy mogli zrealizować Instrukcji (chyba że płatność jest taka, której dokonanie zagwarantowaliśmy). Jeśli masz wystarczające środki na pokrycie płatności, ale nie masz należytej opłaty za płatność, możemy – według własnego uznania – zrealizować Instrukcję.

Realizacja przelewów bankowych

W przypadku płatności za pośrednictwem międzybankowych systemów płatności prześlemy Twoje zlecenie niezwłocznie lub tak szybko, jak to możliwe, do właściwej Systemu Płatniczego lub banku partnerskiego, w zależności od godzin granicznych Systemu Płatniczego lub banku partnerskiego, z zastrzeżeniem jednak, że możemy chwilowo wstrzymać realizację płatności o dużej wartości lub ze względów zgodności i zarządzania oszustwami.

Niezależnie od tego, czy realizujemy bezpośrednio za pośrednictwem Systemu Płatności, czy za pośrednictwem banku partnerskiego, jeśli płatność ma być natychmiastowa, my i nasz bank partnerski będziemy przestrzegać obowiązujących zasad realizacji Systemu Płatności. W innych przypadkach, gdy korzystamy z banku partnerskiego, a płatność nie ma być natychmiastowa, zainicjujemy ją nie później niż o godzinie 16:00 (EET), jeśli Instrukcja zostanie otrzymana do godziny 12:00 (EET), lub o godzinie 11:30 (EET) następnego Dnia Roboczego, jeśli Instrukcja zostanie otrzymana po godzinie 12:00 (EET) lub w weekend lub dzień wolny od pracy w kraju odpowiedniego banku partnerskiego. Wybrany przez nas bank partnerski przetworzy ją zgodnie ze zwyczajem dla danego rodzaju płatności, tj. 1 Dzień Roboczy dla płatności krajowych i do 4 Dni Roboczych dla płatności SWIFT, chyba że płatność zostanie zawieszona w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa i/lub niniejszej Umowie.

Jeśli wymagane jest przewalutowanie, zawsze staramy się zapewnić najszybszy możliwy termin realizacji, jednak w zależności od waluty, może to potrwać nawet dwa dni robocze. Dodatkowo może być potrzebny dodatkowy czas na przesłanie środków do i od naszego dostawcy usług wymiany walut.

Po otrzymaniu przez nas Instrukcji nie będziesz miał możliwości jej już anulować.

Jeśli przekazałeś nam kompletną Instrukcję, ale omyłkowo dokonałeś płatności na rzecz niewłaściwego odbiorcy, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów, sprawa pozostaje w gestii Twojej i odbiorcy, a my nie będziemy uczestniczyć w sporze. Będziemy jednak wspierać Cię w próbie odzyskania środków, jeśli zwrócisz się do nas z takim żądaniem, przesyłając żądanie za pośrednictwem kanałów międzybankowych, i podejmiemy wszelkie uzasadnione kroki w celu śledzenia operacji płatniczej oraz dołożymy wszelkich starań, aby odzyskać środki z transakcji płatniczej.

Ponosisz odpowiedzialność, jeśli omyłkowo zlecisz nam wykonanie tej samej płatności więcej niż jeden raz.

Konwersja walut

Możesz przeliczać waluty podczas przelewów między swoimi kontami, przelewów na rzecz innych Użytkowników lub przelewów z Konta na Konto lub z Konta do Portfela. Dla uniknięcia wątpliwości, świadczone usługi przeliczania walut nie są przeznaczone ani nie będą wykorzystywane do handlu walutami (tj. w celu zarabiania na kupnie i/lub sprzedaży walut, realizując transakcje niezwiązane z usługami płatniczymi).

Przed potwierdzeniem transakcji wymagającej przewalutowania, zostanie wyświetlony obowiązujący kurs wymiany walut – prosimy o dokładne zapoznanie się z nim przed potwierdzeniem. Kurs wymiany walut i ewentualna opłata zostaną przedstawione osobno. Standardowa marża od kursu międzybankowego obowiązuje przy wymianie walut: EUR, GBP, USD, AED, AUD, CAD, CHF, CZK, DKK, HKD, HUF, ILS, JPY, KWD, NOK, NZD, PLN, SEK, SGD, THB. W przypadku innych walut spread może być wyższy ze względu na niższą płynność – prosimy o sprawdzenie kursu na żywo wyświetlanego w interfejsie użytkownika transakcji przed potwierdzeniem przewalutowania.

W weekendy i poza godzinami handlu podstawowego standardowa marża jest podwyższana z powodu braku płynności. Dodatkowo, usługa wymiany walut może zostać całkowicie zawieszona w przypadku, gdy istotne wydarzenia zewnętrzne (np. pojawienie się lub zaostrzenie konfliktów zbrojnych, pojawienie się pandemii) będą miały racjonalne szanse na istotny wpływ na kursy walut po ponownym otwarciu rynków.

Korzystanie z Karty

Karta jest kartą debetową Mastercard. Jest ważna do daty ważności, która znajduje się na przedniej stronie Karty – lub na obrazku Karty dostępnym online w przypadku kart wirtualnych i urządzeń typu wearable.

Aby aktywować karty plastikowe, należy postępować zgodnie z instrukcją dołączoną do karty. Ponadto należy:

- Nie zezwalaj nikomu innemu na korzystanie z Karty;
- Nie ujawniaj swojego numeru PIN ani kodu;
- Nie przechowuj pisemnego zapisu swojego numeru PIN, chyba że zrobisz to w taki sposób, że nikt inny nie będzie mógł go rozpoznać;
- Kartę, numer karty, PIN lub Kod udostępniaj wyłącznie w celu dokonania (lub próby dokonania) transakcji u sprzedawcy lub w bankomacie oznaczonym znakiem akceptacji Mastercard.

Karty można używać we wszystkich lokalizacjach oznaczonych znakiem akceptacji Mastercard: do zakupów w sklepach stacjonarnych – w tym zbliżeniowych – oraz w bankomatach („ATM”) do wypłat gotówki, a także do zakupów online i telefonicznych. Można również zarejestrować się w Apple Pay i Google Pay. Karta umożliwia otrzymywanie zwrotu gotówki (cashback) za zakupy w sklepach stacjonarnych i obsługuje funkcję Mastercard Send, jednak nie można jej używać do innych transakcji gotówkowych, takich jak wypłacanie gotówki z banku, kupowanie czeków podróżnych lub wymiana walut w kantorze. Obowiązują limity i opłaty.

Karta jest automatycznie rejestrowana w systemie Mastercard Identity Check, co zwiększa bezpieczeństwo. Podczas zakupów online za pomocą Karty może być konieczne uwierzytelnienie się za pomocą funkcji biometrycznych Aplikacji lub wprowadzenie na stronie sprzedawcy kodu („Kod”), który zostanie wysłany na Twój numer telefonu komórkowego.

O ile nie wynika to z naszego zaniedbania, nie ponosimy odpowiedzialności za brak akceptacji Karty przez sprzedawcę lub opóźnienie w jej przyjęciu, ani za niewypłacenie gotówki przez bankomat. W takich okolicznościach nie ponosimy odpowiedzialności za sposób, w jaki zostaniesz poinformowany o odmowie lub opóźnieniu.

Wszystkie transakcje wymagają autoryzacji. Autoryzacja stanowi również Twoje polecenie wykonania transakcji. Zazwyczaj nie autoryzujemy transakcji, jeśli saldo na Karcie jest niewystarczające do pokrycia transakcji i wszelkich związanych z nią opłat transakcyjnych. Jeśli z jakiegokolwiek powodu będziesz w stanie dokonać transakcji, mimo że na Karcie nie ma wystarczających środków („Niedobór”), niezwłocznie zażądamy od Ciebie zwrotu niedoboru. Możesz zwrócić się do nas z prośbą o udostępnienie informacji o transakcjach przez okres do 5 lat od daty transakcji.

Transakcja kartą będzie uznana za autoryzowaną przez Ciebie, gdy dokonasz autoryzacji transakcji, postępując zgodnie z instrukcjami udzielonymi przez sprzedawcę, detalistę lub bankomat, które mogą obejmować:

- Wprowadzając swój PIN lub podając Kod;
- Podanie szczegółów Karty i/lub innych szczegółów na żądanie;
- Machnięcie lub przesunięcie Karty przed czytnikiem w celu dokonania płatności.

W przypadku transakcji bezdotykowej (za pomocą karty plastikowej lub urządzenia obsługującego Apple Pay/Google Pay):

- (a) poniżej limitu obowiązującego w kraju, w którym używasz Karty („**Limit zbliżeniowy**”), który jest poza kontrolą DiPocket, transakcję uznaje się za autoryzowaną po przesłaniu danych Karty, które są wymagane do wykonania transakcji, poprzez umieszczenie Karty w pobliżu urządzenia, które umożliwia odczytanie danych zapisanych w module zbliżeniowym Karty;
- (b) Po przekroczeniu limitu płatności zbliżeniowych, transakcja jest uznawana za autoryzowaną po wprowadzeniu numeru PIN na terminalu akceptacyjnym. Należy pamiętać, że w niektórych krajach transakcje zbliżeniowe z użyciem kodu PIN nie są dostępne.

Jeśli podejrzewamy, że doszło do próby oszustwa przy użyciu Karty, możemy poprosić Cię o potwierdzenie transakcji przed lub po jej autoryzacji.

O ile nie jest to wynikiem naszego zaniedbania, nie jesteśmy zobowiązani do autoryzacji transakcji w przypadku wystąpienia problemu z systemem lub zdarzeń pozostających poza naszą uzasadnioną kontrolą. Ponadto nie jesteśmy zobowiązani do autoryzacji transakcji, jeśli istnieje podejrzenie niewłaściwego użycia Karty. Nie ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialności, jeśli transakcja nie zostanie autoryzowana w takich okolicznościach i/lub jeśli anulujemy lub zawiesimy korzystanie z Karty.

Jeśli Karta zostanie zgubiona lub skradziona, lub ktoś inny pozna Twój PIN, lub jeśli podejrzewasz, że Karta, numer karty lub PIN mogą zostać użyte w niewłaściwy sposób, musisz:

- Natychmiast zablokuj kartę, dzwoniąc do nas pod numer +370 5 2084858 lub +44 203 807 2000 (czynni jesteśmy 24 godziny na dobę), abyśmy mogli zablokować kartę;
- Natychmiast zaprzestań używania Karty, numeru karty lub kodu PIN.

Zablokujemy lub ograniczymy Kartę lub PIN w uzasadnionych przypadkach, związanych z:

- Bezpieczeństwo karty, numeru karty lub kodu PIN. Na przykład: gdy kilkakrotnie z rzędu zostanie wprowadzony błędny kod PIN;
- Podejrzenie nieautoryzowanego lub oszukańczego użycia Karty lub kodu PIN. Na przykład: w przypadku wykrycia, że inna osoba używa Karty, jeśli uznamy daną aktywność za podejrzaną lub nietypową itp. W miarę możliwości poinformujemy Cię o zamiarze zablokowania lub ograniczenia Karty lub kodu PIN oraz o powodach takiego działania przed zablokowaniem lub ograniczeniem Karty lub kodu PIN. Jeśli nie będziemy w stanie tego zrobić, poinformujemy Cię o tym natychmiast po tym. Obowiązek poinformowania Cię nie ma zastosowania, jeśli naruszyłoby to uzasadnione środki bezpieczeństwa lub byłoby niezgodne z prawem ;
- Monitorowanie transakcji AML. Zgodnie z obowiązkowymi wymogami dotyczącymi zapobiegania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, wdrożyliśmy automatyczny system monitorowania transakcji, w którym algorytmy sprawdzają wszystkie transakcje i mogą automatycznie blokować konta, aby nasz zespół ds. zgodności mógł przeprowadzić niezbędne kontrole;
- Sytuacje, w których dostawca nie jest w stanie uzyskać autoryzacji online potwierdzającej, że posiadasz wystarczające saldo na transakcję. Na przykład: transakcje w niektórych pociągach, na statkach i niektóre zakupy w trakcie lotu.
- Zakupy na stacjach benzynowych, gdy sprzedawca weryfikuje u nas Twój PIN, nie podając ostatecznej kwoty zakupu.

Autoryzacji transakcji nie możesz cofnąć ani odwołać.

Możesz żądać od nas zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji zainicjowanej przez odbiorcę lub za jego pośrednictwem, jeżeli transakcja taka została już wykonana podczas gdy:

- (a) kwota transakcji nie została dokładnie określona w momencie jej autoryzacji; i
- (b) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, której mógłbyś się spodziewać, biorąc pod uwagę rodzaj i wartość poprzednich transakcji, postanowienia Umowy i wszelkie istotne okoliczności sprawy.

Zwrotu możesz żądać w ciągu 8 tygodni od daty transakcji.

Korzystanie z Karty w walutach obcych

Karta obsługuje wiele walut, co oznacza, że jeśli posiadasz waluty w wybranych portfelach walutowych i posiadasz wystarczające środki w walucie transakcji, Twoje transakcje zostaną przeliczone na ten portfel i nie poniesiesz opłat za przewalutowanie. Jeśli użyjesz Karty do zakupów w innej walucie niż obsługiwana przez Kartę lub jeśli nie posiadasz

wystarczających środków w danej walucie, kwota zakupu zostanie przeliczona na główną walutę Karty przez Mastercard w dniu przetworzenia transakcji (kursy stosowane przez Mastercard można znaleźć na stronie), a my możemy naliczyć opłatę zgodnie z Tabelą Cen.

Terminale płatnicze mogą oferować możliwość sprawdzenia kwoty płatności lub wypłaty w walucie Karty lub w walucie innej niż waluta wypłaty gotówki lub zakupu, a także umożliwienia wyboru płatności w tej walucie. Kurs wymiany walut stosowany w tym przypadku jest zazwyczaj podawany przez operatora terminala lub bankomatu, dlatego nie podlega on naszej kontroli i nie jest objęty naszą tabelą tariff. Przed autoryzacją transakcji prosimy o sprawdzenie kursu wymiany w bankomacie, terminalu lub u odpowiedniego operatora.

Faster Payments

Jeśli dokonasz płatności za pomocą usługi Faster Payments, zrealizujemy ją tego samego dnia. Pamiętaj, że zależy to od możliwości realizacji płatności przez naszych partnerów bankowych przed upływem ich terminów. Dotyczy to również świąt i weekendów. Jedynym wyjątkiem jest sytuacja, gdy poprosiłeś nas o dokonanie płatności w późniejszym terminie. Możesz dokonać płatności Faster Payments online lub telefonicznie.

Kiedy możemy opóźnić przetwarzanie płatności

Jeśli otrzymamy od Ciebie polecenie zapłaty i będziemy mieli uzasadnione podejrzenie, że mogłeś paść ofiarą oszustwa, możemy opóźnić realizację płatności. W takim przypadku skontaktujemy się z Tobą, aby poinformować Cię o opóźnieniu płatności i jego przyczynach. Poprosimy Cię o wszelkie niezbędne informacje lub o wykonanie wszelkich czynności, które pomogą nam potwierdzić, że płatność nie jest oszustwem. Możemy nie być w stanie się z Tobą skontaktować, jeśli nie będzie to możliwe z przyczyn prawnych.

Zawieszamy płatność tylko na czas niezbędny do realizacji tych czeków, jednak nie dłużej niż o cztery (4) dni robocze.

Dotyczy to wyłącznie płatności w GBP, dokonywanej na inne konto w Wielkiej Brytanii za pomocą usługi Faster Payment.

Ograniczenia funkcjonalności Konta

Konto można wykorzystywać wyłącznie do dokonywania zakupów towarów i usług oraz otrzymywania i wysyłania środków pieniężnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i niniejszą Umową.

Jeśli mamy uzasadnione podstawy, by sądzić, że naruszyłeś wymogi niniejszej Umowy lub obowiązujące przepisy prawa, możemy podjąć środki w celu ochrony siebie, naszych klientów i Użytkowników lub osób trzecich. W takim przypadku możemy między innymi podjąć następujące działania:

- Ograniczyć, zawiesić lub zamknąć dostęp do Konta lub do dowolnej z Usług;
- organami ścigania ;
- Żądać od Ciebie aktualizacji wszelkich nieprawidłowych lub niekompletnych informacji, które podałeś ;
- Anulować Usługi (w takim przypadku powiadomimy Cię zgodnie z niniejszymi warunkami).

Dbanie o bezpieczeństwo karty i konta

Musisz zawsze chronić dane Karty – w tym PAN (16-cyfrowy numer wyświetlany z przodu Karty), datę ważności, CVV (3-cyfrowy numer wyświetlany z tyłu Karty), PIN (osobisty numer identyfikacyjny) oraz wszelkie hasła i urządzenia używane do dostępu do danych bezpieczeństwa Karty i/lub Konta dowolną metodą (łącznie „**Spersonalizowane Narzędzia Bezpieczeństwa**”). Dotyczy to również wszelkich danych Karty na stronach internetowych sprzedawców. Jeśli zarejestrowałeś Kartę na urządzeniu lub w portfelu elektronicznym, obejmuje to hasła i procedury bezpieczeństwa używane do dostępu do Twojego urządzenia lub portfela elektronicznego (identyfikator urządzenia, kody dostępu lub hasła) oraz wszelkie odciski palców lub inne metody biometryczne lub identyfikacyjne zapisane na Twoim urządzeniu.

Nigdy nie będziemy się z Tobą kontaktować w celu uzyskania dostępu do Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa ani prosić o to kogokolwiek innego w naszym imieniu. Jeśli otrzymasz takie żądanie, prawdopodobnie będzie ono próbą oszustwa i w żadnym wypadku nie wolno Ci udostępniać Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa. Należy natychmiast zgłosić nam lub Partnerowi wszelkie tego typu działania. Należy zachować ostrożność w przypadku wiadomości e-mail od nadawców podających się za nas i zachować ostrożność w przypadku wiadomości e-mail z prośbą o udostępnienie Spersonalizowanych Funkcji Bezpieczeństwa.

Gdy do nas zadzwonisz, możemy potrzebować Cię zidentyfikować, w zależności od charakteru Twojego zapytania. Możemy

to zrobić, prosząc o pewne informacje (takie jak odpowiedzi na pytania) znane tylko Tobie oraz o losowe cyfry niektórych haseł, ale nigdy nie poprosimy Cię o pełny kod PIN ani hasło. Nie wolno Ci ich ujawniać nikomu, kto o nie prosi, nawet jeśli ta osoba wydaje się być urzędnikiem.

Ponosisz odpowiedzialność za jakość, bezpieczeństwo, legalność lub każdy inny aspekt wszelkich towarów lub usług zakupionych za pomocą Karty. O ile obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, wszelkie spory dotyczące zakupów lub płatności dokonanych za pomocą Karty muszą być rozstrzygane z dostawcą towarów lub usług.

Jeżeli dowiesz się o utracie, kradzieży lub przywłaszczeniu Karty bądź o jej nieautoryzowanym użyciu, skontaktuj się niezwłocznie z Biurem Obsługi Klienta, korzystając z kanałów komunikacji przewidzianych w niniejszej Umowie.

Saldo i wyciągi

Aby sprawdzić dostępne saldo i historię transakcji, odwiedź aplikację. Akceptując Warunki Ogólne, wyrażasz zgodę na nieotrzymywanie wyciągów papierowych.

Na Twoje życzenie dostarczymy dodatkowe wyciągi i/lub zapisy transakcji, w formie papierowej lub innej. Możesz zwrócić się do nas o udostępnienie informacji o transakcjach na okres do 5 lat od daty transakcji, nawet po rozwiązaniu Umowy. Udostępnimy je bezpłatnie w formie elektronicznej, a także w formie papierowej, jeśli sobie tego życzą. W przypadku, gdy będziesz prosić nas o informacje częściej niż raz w miesiącu, mogą obowiązywać opłaty, jednak wyłącznie w zakresie poniesionych przez nas kosztów.

Będziemy również dostarczać Ci roczne zestawienie opłat uiszczonych na naszą rzecz, a także zestawienie opłat poniesionych od początku roku do momentu zamknięcia Konta.

Opłaty

Musisz uiścić wszystkie należne opłaty za Usługi. Obowiązujące opłaty są określone w Tabeli Opłat dostępnej w Aplikacji.

Opłaty i inne kwoty płatne przez Ciebie zostaną pobrane z Twojego Konta, chyba że w Tabeli Opłat określono inaczej.

W przypadku braku środków na Koncie lub braku wystarczających środków na pokrycie opłat, innych należności i długów wynikających z Umowy, mamy prawo zawiesić świadczenie Usług do czasu uregulowania tych opłat i długów. Niezależnie od powyższego, będziemy pobierać wyłącznie obowiązujące opłaty miesięczne do momentu uzyskania dodatniego salda na Koncie i nie będziemy pobierać wstecz nieściągniętych opłat miesięcznych.

O zmianach opłat określonych w Tabeli Opłat powiadomimy Cię z 60-dniowym wyprzedzeniem, zgodnie z procedurą opisaną w punkcie „Zmiany w Umowie” poniżej.

Podatki

Możemy dochodzić od Ciebie zwrotu podatków nałożonych na nas przez właściwy organ w związku ze świadczeniem Ci Usług – w szczególności podatków od transakcji płatniczych i/lub sald rachunków, jeżeli i kiedy ma to zastosowanie.

Wykup środków

Po wpłynięciu środków na Rachunek, wydamy pieniądź elektroniczny o wartości nominalnej.

Jako Użytkownik, możesz zwrócić się do nas o zwrot Środków w dowolnym momencie w okresie obowiązywania niniejszej Umowy oraz do 6 lat po zamknięciu Konta. Na podstawie Twojego wniosku, przelejemy Środki na Twoje konto u Partnera lub na dowolny rachunek bankowy prowadzony na Twoje nazwisko w instytucji kredytowej posiadającej licencję w Europejskim Obszarze Gospodarczym i Wielkiej Brytanii. Środki zostaną przebrane w następnym dniu roboczym od otrzymania Twojego wniosku, pod warunkiem, że nie ma żadnych oczekujących transakcji wymagających dalszej oceny.

Przez pierwsze 12 miesięcy od zamknięcia Konta nie ponosisz żadnych kosztów za zwrot Środków, jeśli Twoje konto bankowe jest prowadzone w walucie Konta i znajduje się w kraju, w którym waluta ta jest prawnym środkiem płatniczym, w regionie SEPA. Po upływie 12 miesięcy od zamknięcia Konta lub w przypadku konieczności dokonania międzynarodowego przelewu bankowego mogą obowiązywać opłaty zgodnie z Tabelą Opłat.

Powyższa zasada dotycząca zwrotu Środków ma zastosowanie w przypadku wykupu pieniędzy elektronicznych po ich wartości nominalnej wydanych Tobie przez DiPocket.

Obciążenie zwrotne (chargeback)

Niniejsza procedura określa sposób, w jaki DiPocket obsługuje obciążenia zwrotne, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym Ustawą o płatnościach Republiki Litewskiej, Rozporządzeniem o usługach płatniczych z 2017 r. (Payment Services Regulations) Zjednoczonego Królestwa oraz obowiązującymi przepisami dotyczącymi systemów kart płatniczych – Mastercard i/lub Visa. Ma ona zastosowanie do wszystkich transakcji przetwarzanych za pośrednictwem DiPocket.

Dla Twojej wygody podsumowujemy obowiązujące zasady systemów kart, w tym stosowne prawa ustawowe, zaczynając od terminologii:

- **Obciążenie zwrotne:** Anulowanie transakcji kartą kredytową lub debetową zainicjowane przez DiPocket działającego jako Wystawca;
- **Wydawca:** Instytucja finansowa, która wydała Kartę Tobie, Posiadaczowi Karty. W rozumieniu niniejszych Warunków, jest to DiPocket;
- **Posiadacz Karty:** Osoba, której wydano Kartę płatniczą. W rozumieniu niniejszych Warunków jesteś nią Ty;
- **Sprzedawca:** Przedsiębiorstwo lub osoba fizyczna akceptująca płatności kartą za towary lub usługi;
- **Agent rozliczeniowy:** Instytucja finansowa przetwarzająca płatności kartą w imieniu Sprzedawcy.

Podstawy obciążenia zwrotnego (Kody przyczyn obciążenia zwrotnego)

1. Transakcje oszukańcze, nieautoryzowane lub niewłaściwie autoryzowane:

Transakcje oszukańcze to płatności dokonywane bez Twojej wiedzy i zgody, z wykorzystaniem skradzionych lub fałszywych danych płatniczych, takich jak dane karty lub login do konta. Obejmuje to oszustwa, takie jak kradzież tożsamości lub phishing.

Nieautoryzowane lub nieprawidłowo autoryzowane transakcje to płatności dokonywane przez kogoś innego bez Twojego udziału lub zgody, ale w przeciwieństwie do oszustwa, nie są one wynikiem kradzieży lub sfałszowania danych płatniczych. Mogą się one zdarzyć na przykład z powodu błędu przetwarzania, w wyniku którego pieniądze zostaną pobrane z Twojej karty, mimo że nie dokonałeś płatności. Uwaga:

- Zwroty kosztów/zwroty za nieautoryzowane transakcje mogą zostać zawieszone w przypadku podejrzenia oszustwa lub cofnięte, jeśli później okaże się, że doszło do oszustwa lub rażącego zaniedbania;
- Jeśli DiPocket zwróci Ci pieniądze za prawidłową, nieautoryzowaną transakcję, może podjąć próbę odzyskania pieniędzy od Sprzedawcy. Aby ułatwić to zadanie, możesz zostać poproszony o podanie danych kontaktowych Sprzedawcy lub innych osób zaangażowanych w transakcję.
- Jeśli otrzymasz zwrot pieniędzy lub obciążenie zwrotne dwukrotnie, na przykład od DiPocket i Sprzedawcy, musisz natychmiast powiadomić DiPocket i zwrócić nadpłaconą kwotę. DiPocket może pobrać zduplikowaną kwotę z Twojego konta, nawet jeśli saldo spadnie poniżej zera. Jeśli nie zgłosisz ani nie zwrócisz duplikatu, Twoje konto może zostać ograniczone, mogą zostać wszczęte działania windykacyjne, a w przypadku podejrzenia oszustwa sprawa może zostać zgłoszona odpowiednim organom.

Jeżeli poniosłeś stratę w wyniku oszukańczej, nieautoryzowanej lub niewłaściwie autoryzowanej transakcji kartą, która nastąpiła w wyniku:

- Użycie zgubionej lub skradzionej Karty; lub
- W przypadku, gdy nie zadbałeś o bezpieczeństwo funkcji bezpieczeństwa osobistego i
- Nie poinformowałeś nas o utracie Karty lub naruszeniu funkcji bezpieczeństwa personalizowanego,

Maksymalna kwota, jaką będziesz musiał zapłacić, wynosi odpowiednio 50 EUR lub 35 GBP za każdy przypadek utraty, kradzieży lub przywłaszczenia, przeliczana na walutę Karty lub Konta po średnim kursie wymiany Banku Litwy (dla użytkowników DiPocket UAB) lub Banku Anglii (dla użytkowników DiPocket Limited) obowiązującym w dniu przeliczenia, jeśli Karta nie została wydana odpowiednio w EUR lub GBP.

W przypadku, gdy działałeś umyślnie lub z rażącym niedbalstwem:

- Nie udało się zachować bezpieczeństwa funkcji zabezpieczeń spersonalizowanych lub
- Nie poinformowałeś nas w jak najszybszym terminie o zgubieniu Karty (zwłaszcza jeśli uważasz, że ktoś inny mógł ją znaleźć).

Powyższe ograniczenie odpowiedzialności do kwoty 50 EUR lub 35 GBP nie będzie miało zastosowania do strat poniesionych przed powiadomieniem nas o problemie.

Jeżeli uda nam się udowodnić, że dopuściłeś się oszustwa i poniosłeś stratę w wyniku oszukańczej, nieautoryzowanej lub niewłaściwie autoryzowanej transakcji, nie będziesz mógł skorzystać z żadnego z ograniczeń odpowiedzialności określonych powyżej.

Należy pamiętać, że obciążenia zwrotne dotyczące transakcji oszukańczych, nieautoryzowanych lub niewłaściwie autoryzowanych podlegają nadzorowi Banku Litwy lub brytyjskiego Rzecznika Finansowego, w zależności od kraju zamieszkania i obowiązujących przepisów. Jeśli nie jesteś zadowolony z wyniku wniosku o obciążenie zwrotne w przypadku tego typu transakcji, możesz skierować skargę do odpowiedniego organu, korzystając z danych kontaktowych podanych poniżej w odpowiedniej sekcji „Zasady rozpatrywania skarg”.

2. **Transakcje kwestionowane przez Posiadacza Karty** (inaczej zwane obciążeniami zwrotnymi z tytułu sporu Posiadacza Karty):

Zgłoszenie reklamacji posiadacza karty może zostać złożone, gdy po skontaktowaniu się ze Sprzedawcą* zgłosisz się do DiPocket, twierdząc, że:

- Otrzymane przez Ciebie towary lub usługi nie były zgodne z opisem lub były wadliwe;
- Zamówione przez Ciebie towary lub usługi nie zostały dostarczone;
- Zakupiono podrobione towary, które rzekomo były autentyczne; itp.

Należy pamiętać, że opisane powyżej przypadki stanowią jedynie najczęstsze podstawy do rozliczeń zwrotnych. Ze względu na ewolucyjny charakter zasad rozliczeń zwrotnych, zwłaszcza tych związanych z systemami kart płatniczych, lista ta nie jest wyczerpująca.

W UE obciążenia zwrotne z tytułu sporów z posiadaczami kart nie podlegają prawu unijnemu i podlegają wyłącznie przepisom operatorów kart płatniczych. Więcej informacji na temat ram prawnych dotyczących obciążeń zwrotnych z tytułu sporów z posiadaczami kart w UE można znaleźć w [ECC Chargeback Report | European Consumer Centre \(ECC Net\)](#).

W Wielkiej Brytanii, obciążenia zwrotne z tytułu sporów z posiadaczami kart podlegają przede wszystkim obowiązującym przepisom systemu kart płatniczych. Prawo brytyjskie nie przewiduje ustawowego prawa do obciążeń zwrotnych z tytułu sporów z posiadaczami kart. Jednakże, zgodnie z art. 75 Ustawy o kredycie konsumenckim z 1974 r., posiadacze kart mogą dochodzić roszczeń bezpośrednio od wystawcy karty z tytułu wprowadzenia w błąd lub naruszenia umowy w związku z zakupami dokonywanymi kartą kredytową, z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów.

Przegląd kroków proceduralnych przetwarzania obciążenia zwrotnego w przypadku sporu z posiadaczem karty

1. **Pierwszy kontakt ze sprzedawcą**

Zanim złożysz wniosek o obciążenie zwrotne, musisz najpierw spróbować rozwiązać problem bezpośrednio ze Sprzedawcą. Oznacza to, że musisz:

- Złóż wniosek o zwrot pieniędzy, wymianę lub, w przypadku oszustwa, zgłoś sprawę właściwemu organowi.
- Przedstaw dowód wady, niedostarczenia lub inny ważny powód swojego żądania lub raportu.
- Daj Sprzedawcy rozsądny czas na odpowiedź, zazwyczaj od 5 do 15 dni kalendarzowych, w zależności od charakteru problemu.

2. **Kontaktowanie się**

Jeśli problem nie zostanie rozwiązany po skontaktowaniu się ze Sprzedawcą, możesz skontaktować się z DiPocket za pomocą kanałów komunikacji wymienionych w poniższej Polityce Reklamacji. W takim przypadku prosimy o podanie:

- Szczegółowy opis problemu.
- Dowód komunikacji ze Sprzedawcą i/lub kopia sprawozdania złożonego we właściwym organie.
- Wszelkie paragony, faktury, numery przesyłek i zrzuty ekranu, które mogą być istotne dla rozwiązania sprawy.

Ważne terminy: Większość wniosków o zwrot środków musi zostać złożona w ciągu 120 dni kalendarzowych od daty transakcji lub przewidywanej daty dostawy produktu, w zależności od rodzaju sporu. DiPocket poinformuje Cię, jeśli ten termin już upłynął. Dokładny termin możesz również sprawdzić, zapoznając się z obowiązującymi zasadami dotyczącymi zwrotów środków.

3. Dochodzenie w sprawie obciążenia zwrotnego

Po otrzymaniu Twojego żądania DiPocket może:

- Zbierz i zweryfikuj dokumentację uzasadniającą roszczenie.
- Określ obowiązujący kod obciążenia zwrotnego i termin jego przesłania do właściwego systemu kart.

Na tym etapie DiPocket oceni, czy sprawa kwalifikuje się do zwrotu kosztów i spełnia wymogi obowiązujących przepisów dotyczących zwrotów kosztów. DiPocket zastrzega sobie prawo do oceny, czy zwrot kosztów może zostać wszczęty w dobrej wierze i czy jest poparty uzasadnionymi dowodami. Obejmuje to prawo do żądania od Ciebie dodatkowych informacji, takich jak korespondencja ze Sprzedawcą, dowód anulowania, zdjęcia produktów lub dowody dostawy.

Jeśli dowody są niekompletne lub jeśli roszczenie wydaje się spekulatywne, nadużyciowe lub bezpodstawne, DiPocket może zgodnie z prawem odmówić wszczęcia procedury obciążenia zwrotnego. Gwarantuje to, że system obciążeń zwrotnych nie będzie wykorzystywany w celu usprawiedliwienia żalu kupującego, sporów cywilnych, oszukańczych roszczeń lub próby uniknięcia zobowiązań umownych.

4. Złożenie wniosku o obciążenie zwrotne przez wystawcę

Jeśli Twoje roszczenie zostanie uznane, DiPocket zwróci kwotę obciążenia za pośrednictwem odpowiedniego systemu kart płatniczych, wraz z całą dokumentacją pomocniczą.

5. Odpowiedź sprzedawcy

Powiadomiony zostaje Nabywca Sprzedawcy, który może:

- Zaakceptuj obciążenie zwrotne i zwróć transakcję.
- Złóż odpowiedź wraz z dowodami (np. dowodem dostawy, dokonany zwrot pieniędzy, ważną umową).

DiPocket dokona przeglądu repliki i podejmie decyzję, czy:

- Zaakceptuj i cofnij obciążenie zwrotne lub
- Podjąć dalsze kroki prawne (stopień eskalacji zależy od ilości i złożoności każdej indywidualnej sprawy).

Ważne informacje dotyczące obciążeń zwrotnych

Prosimy pamiętać, że procedury opisane powyżej dotyczą większości przypadków. Mogą jednak obowiązywać również dodatkowe zasady i wymagania zgodnie z regulaminem danego systemu kart płatniczych. Systemy kart płatniczych nakładają dodatkowe warunki, ograniczenia i kroki proceduralne w zależności od konkretnych okoliczności sporu. Niemniej jednak zapewniamy, że wszelkie takie dodatkowe zasady zostaną Ci przekazane w sposób jasny i zrozumiały, jeśli sytuacja tego wymaga.

Jako licencjonowany uczestnik rynku usług płatniczych, jesteśmy zobowiązani do dbania o integralność systemu płatności. Wszelkie próby nadużyć lub wykorzystania systemu, w tym fałszywe roszczenia o obciążenie zwrotne, będą skutkowały zdecydowanymi działaniami. Podejmiemy wszelkie niezbędne środki w celu ochrony systemu, w tym odmowę obciążenia zwrotnego, powiadomimy odpowiednie organy i podejmiemy wszelkie inne działania prawne, jakie uznamy za stosowne.

Jeśli coś pójdzie nie tak

Jeżeli poniosłeś stratę w wyniku nieautoryzowanej transakcji kartą, która nastąpiła w wyniku :

- Użycie zgubionej lub skradzionej Karty; lub
- W przypadku, gdy nie zadbane o bezpieczeństwo funkcji bezpieczeństwa osobistego i
- Nie poinformowałeś nas o utracie Karty lub naruszeniu funkcji bezpieczeństwa personalizowanego,

maksymalna kwota, jaką będziesz musiał zapłacić, to 50 EUR lub 35 GBP (w zależności od tego, czy Twoja główna relacja jest z DiPocket UAB czy DiPocket Limited) za każdy przypadek straty, kradzieży lub przywłaszczenia, przeliczana na walutę Karty lub Konta według średniego kursu wymiany Banku Litwy dla Użytkowników UAB lub Banku Anglii dla Użytkowników Limited w dniu przeliczenia, jeśli Karta nie została wydana odpowiednio w EUR lub GBP.

W przypadku, gdy działałeś umyślnie lub z rażącym niedbalstwem:

- Nie udało się zachować bezpieczeństwa funkcji zabezpieczeń spersonalizowanych lub
- Nie udało się nam tego powiedzieć tak szybko, jak to możliwe zgubiłeś Kartę (zwłaszcza jeśli uważasz, że ktoś inny mógł ją znaleźć),

Powyższe ograniczenie odpowiedzialności do kwoty 50 EUR lub 35 GBP nie będzie miało zastosowania do strat poniesionych przed powiadomieniem nas o problemie.

Jeżeli uda nam się udowodnić, że dopuściłeś się oszustwa i poniosłeś stratę w wyniku nieautoryzowanej transakcji, nie będziesz mógł skorzystać z żadnego z ograniczeń odpowiedzialności określonych powyżej.

Jeśli Karta zostanie użyta bez Twojej zgody, zgubiona, skradziona lub jeśli podejrzewasz, że Konto mogło zostać wykorzystane niezgodnie z przeznaczeniem, możemy poprosić Cię o kontakt pisemny w ciągu siedmiu dni pod wskazanym Adresem w celu potwierdzenia utraty, kradzieży lub ewentualnego niewłaściwego użycia. Możemy ujawnić organom ścigania wszelkie informacje, które naszym zdaniem mogą być istotne.

Jeśli uważasz, że padłeś ofiarą oszustwa i przekazałeś pieniądze na konto osoby, której nie znasz, lub że przekazałeś pieniądze z konta w dobrej wierze, ale nie otrzymałeś zamówionych towarów lub usług („**oszustwa związane z autoryzowaną płatnością push**”), możesz się z nami skontaktować, a my przeprowadzimy dochodzenie i postaramy się odzyskać pieniądze. Nie ponosimy jednak żadnej odpowiedzialności poza tą, która może zostać na nas nałożona na mocy obowiązujących przepisów prawa w momencie oszustwa związanego z autoryzowaną płatnością push.

Masz 13 miesięcy na powiadomienie nas o nieautoryzowanej, niewykonanej lub nieprawidłowo wykonanej transakcji. Jeśli powiadomisz nas w tym terminie, a płatność była nieautoryzowana, niewykonana lub nieprawidłowo wykonana, niezwłocznie, w stosownych przypadkach i zgodnie z naszymi obowiązkami regulacyjnymi, zwrócimy kwotę transakcji na Konto. W przypadku błędów lub sporów dotyczących transakcji skontaktuj się z nami za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta:

CS-PL <u>Adres e-mail:</u> support@xtb.pl Tel.: 22 201 95 60	CS-CZ/SK PL-CZ <u>E-mail:</u> support@xtb.cz Tel.: +420 228 884 063	CS-ES <u>E-mail:</u> support@xtb.es Tel.: +34 915 706 705	CS-PT <u>E-mail:</u> support@xtb.pt Tel.: +351 211 222 980
CS-DE <u>Adres e-mail:</u> support@xtb.de Tel.: +49 (0) 30 3149 4490	PL-SK <u>E-mail:</u> support@xtb.sk Tel.: +421 233 006 951	Ameryka Łacińska <u>Adres e-mail:</u> cs_latam@xtb.com Tel.: +56 229141064	BZ-BR Tel.: +55 1142103750 <u>Adres e-mail:</u> cs_latam@xtb.com
CS-FR <u>Adres e-mail:</u> support@xtb.fr Tel.: +33 1 53 89 63 30	CS-HU PL-HU <u>E-mail:</u> support@xtb.hu Tel.: +36 1 700 8349	CS-IT PL-IT <u>E-mail:</u> support@xtb.it tel.: +390684009647	CS-UK/BZ-EN <u>Adres e-mail:</u> ukservice@xtb.co.uk cs_int@xtb.com Wielka Brytania Tel.: +44 2036953086 BZEN: Tel.: +48 222 739 976
CS-RO <u>E-mail:</u> support@xtb.ro Tel.: +40 31 425 54 93	CY-HU cs@xtb.com Tel.: +36 1 700 8349	CY-IT <u>Adres e-mail:</u> cs@xtb.com tel.: +39 02 94752633	

Nasza odpowiedzialność wobec Ciebie

W granicach dozwolonych na mocy obowiązujących przepisów prawa oraz z zastrzeżeniem ograniczeń określonych w niniejszej Umowie, ponosimy odpowiedzialność za należyte wykonanie naszych zobowiązań określonych w niniejszej Umowie.

Nie możesz ubiegać się u nas o odszkodowanie za stratę lub szkodę, jeżeli:

- okolicznościach nie ponosimy odpowiedzialności za te szkody ;
- Dopuściłeś się oszustwa lub rażącego zaniedbania;
- Naruszyłeś warunki Umowy lub podałeś nam nieprawidłowe informacje, jeśli istnieje wyraźny związek przyczynowo-skutkowy ze szkodą;
- Nasza niewypłacalność była spowodowana nienormalnymi i nieprzewidywalnymi okolicznościami pozostającymi poza naszą kontrolą, co oznaczało, że nie mogliśmy wywiązać się ze swoich zobowiązań wynikających z Umowy, pomimo naszych najlepszych starań, na przykład awaria sprzętu, strajk lub poważny problem z systemem płatności;
- Zgłaszasz roszczenie z tytułu strat następnych, których nie można było w sposób racjonalny przewidzieć, w wyniku naruszenia przez nas Umowy.

Żaden z tych wyjątków nie będzie miał zastosowania i nic innego w Umowie nie wyłącza naszej odpowiedzialności, jeżeli:

- Działaliśmy oszukańczo;
- Działaliśmy z rażącym niedbalstwem; lub
- To my jesteśmy winni i prawo nie pozwala nam wyłączyć ani ograniczyć odpowiedzialności.

Zmiany w Umowie

Pod warunkiem, że powiadomimy Cię o tym z 60-dniowym wyprzedzeniem, możemy zmienić dowolną część Umowy, wyłącznie w zakresie niezbędnym, jeśli wystąpi co najmniej jedna z poniższych istotnych okoliczności:

- Zmiana wymogów dotyczących tworzenia rezerw lub wprowadzenia uprawnień nieprzewidzianych w przepisach prawa w dniu zawarcia Umowy ;
- Pobierane są opłaty, podatki lub inne koszty, które nie były przewidziane w przepisach prawa w dniu zawarcia Umowy ;
- Zmiana przepisów prawa regulujących sektor finansowy lub zmiana rekomendacji dotyczących dobrych praktyk wydawanych przez instytucje nadzorujące, wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, które nie obowiązywały w dniu zawarcia Umowy ;
- Wprowadzenie nowych usług lub usunięcie lub zmiana cech dotychczasowych Usług, a także wprowadzenie lub zmiana nazwy handlowej takich Usług (w przypadku zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usług polegającej na zmianie cech dotychczasowych Usług lub wprowadzeniu nowych produktów, Użytkownik nie będzie zobowiązany do korzystania z takich usług i ponoszenia związanych z tym kosztów, chyba że złoży w tym zakresie odrębne oświadczenie woli);

z zastrzeżeniem, że zmiana Umowy zostanie dokonana wyłącznie w zakresie i kierunku wynikającym z zaistniałej przyczyny i nie później niż w ciągu 1 miesiąca od zaistnienia przesłanki takiej zmiany.

Jeśli nie jesteś zadowolony ze zmiany, możesz:

- Aby zakończyć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i bez ponoszenia jakichkolwiek opłat, należy wykonać poniższe kroki lub
- Poinformuj nas, że nie jesteś zadowolony ze zmiany i chcesz zakończyć Umowę bez ponoszenia żadnych opłat, tak aby Umowa wygasła w dniu poprzedzającym datę wejścia zmian w życie.

Jeżeli nie rozwiążesz Umowy, wykonując powyższe kroki, uznaje się, że po upływie 60-dniowego okresu wypowiedzenia zaakceptowałeś zmiany.

DiPocket może przenieść swoje prawa lub obowiązki wynikające z niniejszej Umowy na spółkę powiązaną w dowolnym momencie, pod warunkiem powiadomienia z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem i bez konieczności uzyskania Twojej wyraźnej zgody. W przypadku sprzeciwu wobec cesji, możesz anulować Kartę i rozwiązać Umowę bez żadnych opłat, tak aby Umowa wygasła w dniu poprzedzającym datę cesji. Nie możesz przenieść swoich praw ani obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.

Anulowanie usług

Umowa wygasa z dniem wygaśnięcia Karty, chyba że przed upływem terminu jej ważności wydamy Ci nową Kartę zgodnie z naszą polityką ponownego wydawania Kart określoną w Warunkach Karty, z zastrzeżeniem jednak, że możemy wysłać Ci nową kartę przed upływem terminu ważności Karty bezpłatnie i bez zobowiązania do dalszego korzystania z Usług.

Dopóki Karta nie straci ważności, Umowa będzie obowiązywać na czas nieokreślony i będzie kontynuowana, chyba że zostanie rozwiązana w dowolnym momencie przez Ciebie lub przez nas z podanego powodu i zgodnie z procedurami określonymi poniżej.

Po rozwiązaniu Umowy dostęp do Konta może być ograniczony, a pozostałe środki będą mogły być wykorzystane wyłącznie

do realizacji.

Nasze Usługi stanowią dodatek do usług Partnera i zakończenie współpracy z Partnerem przez Użytkownika automatycznie spowoduje zakończenie współpracy z DiPocket w zakresie Usług.

Kiedy możesz anulować Usługi

Jeśli sobie tego życzysz, możesz anulować Usługi w dowolnym momencie.

Ponadto, jako konsument, masz 14 dni od daty zawarcia Umowy, aby poinformować nas o chęci odstąpienia od niej, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek opłat lub prowizji, z wyjątkiem opłat za Usługi rozpoczęte na Twoje żądanie lub Usługi już wykonane. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą, a Środki zostaną Ci zwrócone w ciągu 10 dni od daty odstąpienia.

Anulowanie Usług ani wypłata Środków w walucie Konta nie wiąże się z żadnymi kosztami. Wypłata Środków regulowana jest w sekcji „**Wykup Środków**” powyżej.

Jeśli po anulowaniu Usług na Koncie pojawią się środki, podejmiemy próbę ich zwrotu, jeżeli będziemy posiadać niezbędne do tego informacje.

Kiedy możemy anulować Usługi

Możemy natychmiast zakończyć Umowę (i anulować Kartę), jeżeli mamy uzasadnione podstawy sądzić, że zrobiłeś którąkolwiek z następujących rzeczy, których nie powinieneś robić:

- Postawić nas w sytuacji, w której moglibyśmy złamać prawo, przepis lub inny obowiązek, który nas dotyczy, jeśli utrzymujemy Kartę i Konto;
- Odmówiono współpracy z DiPocket w celu realizacji uzasadnionych żądań, np. poprzez nieudostępnienie informacji potwierdzających tożsamość użytkownika lub źródło środków;
- Podałeś nam jakiekolwiek fałszywe informacje lub próbowałeś wprowadzić nas w błąd ;
- Dokonano (lub usiłowano) oszustwa wobec nas lub kogoś innego;
- Użył (lub umożliwił komuś innemu użycie) Karty lub Konta niezgodnie z prawem lub w celach przestępczych (w tym w celu otrzymania środków pochodzących z przestępstwa na Kartę);
- Niewłaściwe umożliwienie komuś innemu korzystania z Karty lub Konta.

W przypadku rozwiązania umowy na podstawie powyższego zapisu zgadzasz się, że nie jesteśmy zobowiązani do ujawnienia dokładnego powodu rozwiązania umowy.

Możemy również natychmiast rozwiązać Umowę i anulować Usługi, jeżeli:

- Mamy uzasadnione podstawy sądzić, że utrzymywanie Usług może narazić nas (lub inną spółkę z Grupy DiPocket) na działania lub naganę ze strony jakiegokolwiek organu rządowego, regulacyjnego lub organu ścigania ;
- Dowiemy się, że nie kwalifikujesz się już do tego (na przykład ze względu na status rezydenta). Postaramy się poinformować Cię z wyprzedzeniem, jeśli tak się stanie, ale jeśli dalsze oferowanie Ci Usług naruszyłoby jakiekolwiek zasady lub przepisy prawa, będziemy musieli natychmiast anulować lub zablokować Twoje Konto.

Możemy rozwiązać Umowę wysyłając Ci 60-dniowe wypowiedzenie, jeżeli:

- Przez okres 12 miesięcy nieprzerwanie na Koncie nie dokonywano żadnych transakcji (poza opłatami) ;
- Zaprzestajemy świadczenia Usług, np. gdy Usługi były oferowane we współpracy z Partnerem, a nasza relacja z nim uległa zakończeniu, lub gdy nie jesteśmy już w stanie ich świadczyć, lub też z uzasadnionych względów handlowych.

Jeśli w momencie rozwiązania umowy posiadasz u nas Środki, będziemy dążyć do ich zwrotu na wskazane przez Ciebie konto, zgodnie z zasadami opisanymi w sekcji „Wykup środków” powyżej. Jeśli zwrot Środków nie będzie możliwy, na przykład z powodu braku możliwości skontaktowania się z Tobą za pomocą podanych przez Ciebie danych kontaktowych, będziemy nadal zabezpieczać Środki w ramach ustawowo określonego terminu, w którym Twoje prawa do wykupu pieniędzy elektronicznego pozostaną nienaruszone.

Zasady rozpatrywania skarg – użytkownicy z EOG

Jeżeli jesteś w jakikolwiek sposób niezadowolony z Karty lub Usług, bądź jeżeli doświadczysz jakiegokolwiek problemu, skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta, które świadczymy wspólnie z Partnerem, wybierając jedną z poniższych opcji:

CS-PL Adres e-mail: support@xtb.pl Tel.: 22 201 95 60	CS-CZ/SK PL-CZ E-mail: support@xtb.cz Tel.: +420 228 884 063	CS-ES E-mail: support@xtb.es Tel.: +34 915 706 705	CS-PT E-mail: support@xtb.pt Tel.: +351 211 222 980
CS-DE Adres e-mail: support@xtb.de Tel.: +49 (0) 30 3149 4490	PL-SK E-mail: support@xtb.sk Tel.: +421 233 006 951	Ameryka łacińska Adres e-mail: cs_latam@xtb.com Tel.: +56 229141064	BZ-BR Tel.: +55 1142103750 Adres e-mail: cs_latam@xtb.com
CS-FR Adres e-mail: support@xtb.fr Tel.: +33 1 53 89 63 30	CS-HU PL-HU E-mail: support@xtb.hu Tel.: +36 1 700 8349	CS-IT PL-IT E-mail: support@xtb.it tel.: +390684009647	CS-UK/BZ-EN Adres e-mail: ukservice@xtb.co.uk cs_int@xtb.com Wielka Brytania Tel.: +44 2036953086 BZEN: Tel.: +48 222 739 976
CS-RO E-mail: support@xtb.ro Tel.: +40 31 425 54 93	CY-HU cs@xtb.com Tel.: +36 1 700 8349	CY-IT Adres e-mail: cs@xtb.com tel.: +39 02 94752633	

W skardze należy podać:

- Data złożenia reklamacji ;
- Twoje imię i nazwisko lub nazwa firmy (w przypadku kont firmowych);
- Twoje dane kontaktowe (np. numer telefonu, adres, adres e-mail powiązany z Kontem);
- Szczegółowe okoliczności sprawy (np. jakie prawa lub uzasadnione interesy Twoim zdaniem zostały naruszone);
- W momencie powstania problemu, nie później jednak niż w ciągu 3 miesięcy od momentu dowiedzenia się o problemie;
- Jaki byłby Twój preferowany wynik;
- Dostępne dokumenty dotyczące skargi.

Jeżeli informacje zawarte w skardze okażą się niekompletne, niejasne lub będziemy potrzebować dodatkowych informacji, możemy zwrócić się o dodatkowe wyjaśnienia.

Przyjmujemy wszystkie skargi, bez żadnych wyjątków, w tym te dotyczące naszego personelu. Dokładamy wszelkich starań, aby rozpatrywać wszystkie skargi otrzymane w ciągu 24 godzin od ich otrzymania. Jeśli skarga wpłynie w dzień wolny od pracy lub weekend, zostanie ona rozpatrzona w ciągu 24 godzin od powrotu pracowników do pracy, tj. jeśli skarga zostanie otrzymana e-mailem w niedzielę, uznaje się ją za otrzymaną w poniedziałek.

Ostateczną odpowiedź prześlemy w ciągu 15 dni roboczych. W wyjątkowych przypadkach, gdy nie będzie to możliwe w ciągu 15 dni roboczych, możemy przedłużyć termin na przesłanie ostatecznej odpowiedzi do 35 dni roboczych, ale poinformujemy Cię o tym, podając przyczyny przedłużenia.

Odpowiedź zostanie przesłana tą samą drogą, jaką wpłynęła skarga, chyba że wskażesz inaczej.

Rozpatrywanie reklamacji jest bezpłatne. Strony ustalają, że reklamacje będą składane, rozpatrywane i udzielane na nie odpowiedzi w języku angielskim lub innym języku uzgodnionym przez Ciebie i Partnera.

Jeśli nie będziesz zadowolony z ostatecznej odpowiedzi Działu Obsługi Klienta lub jeśli nie otrzymasz odpowiedzi w ciągu 15 dni roboczych (lub 35 dni roboczych) od otrzymania reklamacji, możesz skierować reklamację do Banku Litwy w celu pozasądowego rozstrzygnięcia sporu w ciągu roku od daty kontaktu z Działem Obsługi Klienta. Rozpatrzenie reklamacji przez Bank Litwy jest bezpłatne. Więcej informacji na temat składania reklamacji do Banku Litwy i różnych procedur można znaleźć tutaj: [Skargi na dostawcę usług finansowych | Bank Litwy \(lb.lt\)](#).

Zasady rozpatrywania skarg – użytkownicy z Wielkiej Brytanii

Jeżeli jesteś w jakikolwiek sposób niezadowolony z Karty lub Usług, bądź jeżeli doświadczysz jakiegokolwiek problemu, skontaktuj się z Biurem Obsługi Klienta, które świadczymy wspólnie z Partnerem, pod adresem:

CS-UK/BZ-EN

Adres e-mail:

ukservice@xtb.co.uk

cs_int@xtb.com

Wielka Brytania Tel.: +44

2036953086

BZEN: Tel.: +48 222 739 976

W skardze należy podać:

- Data złożenia reklamacji ;
- Twoje imię i nazwisko lub nazwa firmy (w przypadku kont firmowych);
- Twoje dane kontaktowe (np. numer telefonu, adres, adres e-mail powiązany z Kontem);
- Szczegółowe okoliczności sprawy (np. jakie prawa lub uzasadnione interesy Twoim zdaniem zostały naruszone);
- Kiedy pojawił się problem ;
- Jaki byłby Twój preferowany wynik ;
- Dostępne dokumenty dotyczące skargi.

Jeżeli informacje zawarte w skardze okażą się niekompletne, niejasne lub będziemy potrzebować dodatkowych informacji, możemy zwrócić się o dodatkowe wyjaśnienia.

Potwierdzamy wszystkie skargi i staramy się to zrobić w ciągu 24 godzin od ich otrzymania. Prosimy pamiętać, że skargi otrzymane w dni wolne od pracy lub weekendy będą rozpatrywane w ciągu 24 godzin od powrotu pracowników do pracy, tj. jeśli skarga zostanie otrzymana e-mailem w niedzielę, uznaje się ją za otrzymaną w następnym dniu roboczym.

Jeśli nie uda się udzielić szczegółowej i merytorycznej odpowiedzi w ciągu 24 godzin od otrzymania reklamacji, dalsze informacje zostaną przesłane w ciągu 5 dni roboczych. Ostateczną odpowiedź prześlemy w ciągu 8 tygodni od otrzymania reklamacji.

W nietypowych okolicznościach, gdy odpowiedź nie może zostać udzielona w standardowym terminie z przyczyn niezależnych od Działu Obsługi Klienta, wyjaśnimy powody opóźnienia i udzielimy ostatecznej odpowiedzi tak szybko, jak to możliwe, wskazując, że możesz skierować swoją skargę do Rzecznika Finansowego.

Financial Ombudsman Service to bezpłatna, niezależna instytucja, która może być w stanie rozstrzygnąć skargę między Tobą a nami. Możesz skierować do niej swoją skargę, jeśli nie jesteś zadowolony z naszych starań o jej rozpatrzenie lub jeśli nie zakończyliśmy dochodzenia w terminie przewidzianym na rozpatrzenie skargi. Dane kontaktowe: Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Londyn E14 9SR; telefon 0800 023 4 567 (+44 20 7964 0500 z zagranicy), strona internetowa <https://www.financial-ombudsman.org.uk/>.

Należy pamiętać, że możesz mieć również prawo do złożenia skargi do Rzecznika Finansowego lub organu regulacyjnego w kraju, w którym otrzymałeś Kartę lub zarejestrowałeś swoje Konto.

Jeśli nie jesteś zadowolony z ostatecznej odpowiedzi Działu Obsługi Klienta lub sposobu rozpatrzenia Twojej skargi i chcesz kontynuować sprawę, możesz również sprawdzić dane kontaktowe najwłaściwszego organu rozstrzygającego spory w Twojej okolicy, korzystając z następującego łącza: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Tabela taryf i limitów

Karta debetowa XTB Mastercard – Warunki korzystania z karty		Data wprowadzenia: 25/09/2025
Tabela taryf (EUR, GBP, PLN, HUF, RON, CZK)		
	Opłata	
• Utrzymanie karty (miesięczna)	0	
• Opłata za brak aktywności (miesięczna)	0	
• Wymiana karty fizycznej – zgubionej, skradzionej lub uszkodzonej	0	
• Wymiana karty fizycznej – karty wygasłe	0	
• Zakupy w sklepie/internecie	0	
• Wypłata gotówki w sklepie (cashback)	0	
• Wypłata z bankomatu – krajowa (% kwoty transakcji)	0	
• Wypłata z bankomatu – międzynarodowa (% kwoty transakcji)	0	
• Zapytanie o saldo w bankomacie	0	
• Zmiana PIN-u w bankomacie	0	
• Opłata za przewalutowanie – Transakcje kartą	0.50%	
• Marża za przewalutowanie – transakcje bez użycia karty	0.50%/0.80% ¹	
• Zasilenie – przelew bankowy	0	
• Zasilenie - karta osoby trzeciej	0	
• Przelew wychodzący (krajowy/SEPA/SWIFT)	0	
• Transfer wychodzący z karty na kartę (Mastercard Send)	0	
• Przelew wewnętrzny XTB	0	
• Konwersja karty wirtualnej na plastikową	6,00 EUR/ 4,70 GBP/ 24,00 zł/ 2170 HUF/ 27,50 RON/ 137,00 CZK	
• Wykup pieniądza elektronicznego	0,00 EUR, gdy Twoje Konto jest aktywne oraz przez kolejne 12 miesięcy po jego rozwiązaniu; 5,00 EUR/ 4,00 GBP/ 20,00 PLN/ 2000 HUF/ 25,00 RON/ 120,00 CZK	
Tabela limitów		
Limity dzienne, miesięczne i roczne obowiązują dla danej Karty w okresie 24 godzin lub w ciągu poprzednich 30 lub 365 dni i zależą od dostępności środków na Karcie. Możemy zmienić te limity w dowolnym momencie i ze skutkiem natychmiastowym, według własnego uznania i/lub możemy zastosować niższe limity dla poszczególnych klientów w oparciu o ocenę ryzyka i/lub w celu zachowania zgodności z obowiązującymi przepisami prawa.		
	Maksymalna liczba transakcji/dzienna/miesięczna/roczna (wszystkie Plany)	
	EUR	
• Zakupy	50 000 / 50 000 / 150 000	
• Wypłaty gotówki (bankomat, wypłata gotówki w sklepie*)	1 500 / 1 500 / 5 000	
• Zasilenie – przelew bankowy	10 000/ 10 000/ 50 000	
• Zasilenie – karta osoby trzeciej	500/ 500/ 1 000	
• Przelew wychodzący	10 000/ 10 000/ 50 000	
• Transfer wychodzący z karty na kartę (Mastercard Send)	600/ 600/ 3 500	
• Wewnętrzny transfer XTB	10 000/ 10 000/ 50 000	
	GBP	
• Zakupy	42 500 / 42 500 / 127 500	
• Wypłaty gotówki (bankomat, wypłata gotówki w sklepie*)	500 / 500 / 4 250	

• Zasilenie – przelew bankowy	500 / 500 / 40 000
• Zasilenie – karta osoby trzeciej	400/ 400/ 800
• Przelew wychodzący	8 000/ 8 000/ 40 000
• Transfer wychodzący z karty na kartę (Mastercard Send)	480/ 480/ 2 800
• Wewnętrzny transfer XTB	8 000/ 8 000/ 40 000
	PLN
• Zakupy	200 000/ 200 000/ 600 000
• Wypłaty gotówki (bankomat, wypłata gotówki w sklepie*)	6 000/ 6 000/ 20 000
• Zasilenie – przelew bankowy	40 000/ 40 000/ 200 000
• Zasilenie – karta osoby trzeciej	2 000/ 2 000/ 4 000
• Przelew wychodzący	40 000 / 40 000 / 200 000
• Transfer wychodzący z karty na kartę (Mastercard Send)	2 500/ 2 500/ 15 000
• Wewnętrzny transfer XTB	40 000/ 40 000/ 200 000
	HUF
• Zakupy	20 000 000/ 20 000 000/ 60 000 000
• Wypłaty gotówki (bankomat, wypłata gotówki w sklepie*)	600 000/ 600 000/ 2 000 000
• Zasilenie – przelew bankowy	4 000 000/ 4 000 000/ 20 000 000
• Zasilenie – karta osoby trzeciej	150 000/ 150 000/ 900 000
• Przelew wychodzący	4 000 000/ 4 000 000/ 20 000 000
• Transfer wychodzący z karty na kartę (Mastercard Send)	230 000/ 230 000/ 1 300 000
• Wewnętrzny transfer XTB	4 000 000/ 4 000 000/ 20 000 000
	RON
• Zakupy	250 000 / 250 000 / 750 000
• Wypłaty gotówki (bankomat, wypłata gotówki w sklepie*)	7 500 / 7 500 / 25 000
• Zasilenie – przelew bankowy	50 000 / 50 000 / 250 000
• Zasilenie – karta osoby trzeciej	2 500 / 2 500 / 5 000
• Przelew wychodzący	50 000 / 50 000 / 250 000
• Transfer wychodzący z karty na kartę (Mastercard Send)	3 000 / 3 000 / 17 500
• Wewnętrzny transfer XTB	50 000 / 50 000 / 250 000
	CZK
• Zakupy	1 250 000 / 1 250 000 / 3 750 000
• Wypłaty gotówki (bankomat, wypłata gotówki w sklepie*)	37 500 / 37 500 / 125 000
• Zasilenie – przelew bankowy	240 000 / 240 000 / 1 200 000
• Zasilenie – karta osoby trzeciej	12 000 / 12 000 / 24 000
• Przelew wychodzący	240 000 / 240 000 / 1 200 000
• Transfer wychodzący z karty na kartę (Mastercard Send)	15 000 / 15 000 / 85 000
• Wewnętrzny transfer XTB	240 000 / 240 000 / 1 200 000

* Obowiązują limity sprzedawców