

REGULAMIN UŻYTKOWANIA PRZEDPŁACONYCH KART PŁATNICZYCH

I. Postanowienia ogólne

§1

Niniejszy Regulamin używania i przeprowadzania rozliczeń z tytułu Operacji dokonywanych przy użyciu Przedpłaconych Kart Płatniczych (dalej „Regulamin”) wydany przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. na mocy art. 109 ust. 1 pkt 4 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 128 z późn.zm.) w związku z art. 384 § 1 Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 380 z późn.zm.) oraz na mocy Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 873 z późn.zm.) i innych przepisów mających zastosowanie, określa wraz z Umową, podstawowe zasady, formy i tryb dokonywania przez Bank Handlowy w Warszawie S.A. rozliczeń za pomocą instrumentów płatniczych opisanych w niniejszym Regulaminie.

§2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Autoryzacja - zgoda Posiadacza na wykonanie Operacji, poprzedzona uwierzytelnieniem lub silnym uwierzytelnieniem użytkownika, wyrażona w sposób przewidziany w Regulaminie;

Bank – Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Senatorskiej 16, wydawca Kart;

Bankomat – urządzenie umożliwiające Posiadaczowi podejmowanie gotówki oraz dokonywanie innych operacji, pod warunkiem że są one udostępnione przez podmiot obsługujący dane urządzenie;

Cash Back – wypłata gotówki przy użyciu Karty, dokonana w punktach handlowo-usługowych oferujących tę usługę, poprzedzona bezpośrednio operacją bezgotówkową za pomocą tej samej Karty. Maksymalna jednorazowa wypłata gotówki przy użyciu Karty wynosi dla Kart VISA 300 PLN natomiast dla Kart Mastercard 500 PLN. Usługa dostępna jest tylko na terenie Polski i tylko dla Posiadacza Karty;

Chargeback – usługa inicjowana przez Bank u Organizacji Płatniczej w celu otrzymania zwrotu wnioskowanej przez Klienta kwoty Operacji;

CVV2/CVC2 – trzycyfrowy numer umieszczony na rewersie Karty, używany do potwierdzenia autentyczności Karty podczas dokonywania transakcji bez fizycznego użycia Karty, w szczególności do realizowania transakcji dokonywanych przez Internet;

Czytnik zbliżeniowy – elektroniczne urządzenie stanowiące integralną część terminalu w punkcie sprzedaży (POS – ang. point of sale – punkt handlowy), służące do przeprowadzania Operacji zbliżeniowych oraz drukowania ich potwierdzeń, odczytujące dane z Modułu zbliżeniowego.

Dzień Roboczy – dzień inny niż sobota lub dzień ustawowo wolny od pracy, w którym Bank prowadzi działalność operacyjną umożliwiającą wykonanie postanowień Umowy i Regulaminu;

Karta – przedpłacona karta płatnicza wydana Użytkownikowi przez Bank i udostępniona Posiadaczowi do używania. Karty wydawane są jako imienne lub jako bezimienne oraz zgodnie z innymi parametrami ustalonymi między Użytkownikiem a Bankiem. Karta nie jest kartą przedpłaconą w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/751 w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę tj. nie jest instrumentem płatniczym, na którym przechowywany jest pieniądz elektroniczny;

Karta CoBrand – karta wydana z indywidualnym wzorem graficznym;

Kwota Zasilenia Karty – kwota środków, którą Użytkownik oddaje do dyspozycji Posiadacza, do wysokości której, mogą być dokonywane Operacje oraz naliczane opłaty i prowizje w ramach danej Karty;

Limit Jednej Operacji – kwota, do wysokości, której może być dokonywana pojedyncza Operacja przy użyciu Karty, ustalona obecnie na poziomie 3000 (trzech tysięcy) złotych dla transakcji z fizycznym użyciem Karty oraz 400 (czterystu) złotych dla Operacji dokonanych na odległość. Zmiana tej kwoty nie będzie stanowiła zmiany Umowy;

Moduł zbliżeniowy – zestaw antenowy komunikujący się z Czytnikiem zbliżeniowym terminala POS, umożliwiający dokonywanie Operacji zbliżeniowych;

Operacja – dokonywana przy użyciu Karty zapłata, wypłata gotówki lub operacja na odległość (np. w Internecie);

Organizacje Płatnicze - międzynarodowe organizacje zrzeszające instytucje wydające karty płatnicze (Visa lub Mastercard) oraz obsługujące operacje dokonywane przy użyciu tych kart, w tym określające zasady ich akceptowania;

PIN - poufny, czterocyfrowy numer identyfikacyjny do realizacji transakcji w bankomatach, transakcji bezgotówkowych w punktach usługowo-handlowych, transakcji gotówkowych za pośrednictwem akceptantów przy użyciu Karty.

Posiadacz – osoba fizyczna, której Użytkownik przekazał Kartę do używania, w tym do dokonywania Operacji;

Rachunek Kart – wskazany we wniosku rachunek techniczny otwierany przez Bank na podstawie Umowy, na którym księgowane są Kwoty zasilenia Kart oraz na którym ewidencjonowane są Operacje;

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

- wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie użytkownik;
 - posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie użytkownik;
 - cechy charakterystyczne użytkownika (coś, czym jest użytkownik);
- będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;

Terminal POS – urządzenie umożliwiające Posiadaczowi Karty dokonywanie Operacji;

TOiP – Tabela Opłat i Prowizji stanowiąca integralną część Umowy;

Umowa – Umowa o wydanie Przedpłaconych Kart Płatniczych oraz obsługę Operacji dokonywanych przy ich użyciu, zawarta pomiędzy Bankiem a Użytkownikiem;

Uwierzytelnianie - procedura umożliwiająca Bankowi weryfikację tożsamości Posiadacza lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających;

Użytkownik – osoba prawna, osoba fizyczna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca, wraz z Bankiem, stroną Umowy;

Zgoda Banku – zgoda Banku na dokonanie Operacji;

Zastrzeżenie – unieważnienie Karty w systemie kartowym Banku i w Organizacji Płatniczych na wniosek Użytkownika lub Posiadacza, bądź na skutek decyzji Banku.

§3

1. Karta służy do dokonywania Operacji na terenie Polski oraz poza jej granicami u Akceptantów lub wypłaty gotówki w Bankomatach oraz placówkach do tego upoważnionych
2. Użytkownik przy dokonywaniu Operacji może korzystać z urządzeń akceptujących karty, w szczególności z Terminala POS lub Bankomatu.
3. Dla celów Dyrektywy 2015/2366/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie usług płatniczych („Dyrektywa”) oraz dla celów Ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2019 roku, poz. 659z późn.zm.); dalej „Ustawa o usługach płatniczych”, w zakresie w jakim Bank świadczy na rzecz Użytkownika usługi płatnicze, Bank i Użytkownik postanawiają, że wyłączają zastosowanie następujących artykułów Ustawy w całości: art. 17–32, art. 34, 35–37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46 ust. 2a, art. 46 ust. 4a zd. 1, art. 47–48, art. 144–146 Ustawy. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że art. 44 ust. 2, art. 46 ust. 2-5, art. 46 ust. 4a zdanie drugie oraz art. 51 Ustawy mają zastosowanie do usług płatniczych świadczonych przez Bank.

II. Wydanie Karty i Użytkowanie Karty

§4

1. Bank, działając na warunkach określonych Umową i Regulaminem, wyda określone przez Użytkownika Karty oraz zobowiązuje się wobec Użytkownika do rozliczania Operacji oraz naliczonych opłat i prowizji. Strony zgodnie postanawiają, że Bank nie prowadzi na rzecz Użytkownika rachunku służącego do wykonywania transakcji płatniczych w rozumieniu art. 2 pkt 25 Ustawy o usługach płatniczych.
2. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy, Bank wyda Kartę pod warunkiem przesłania do Banku prawidłowo wypełnionego i podpisanego przez Użytkownika Wniosku, oraz: (i) wydania przez Użytkownika dyspozycji wydania Karty, (ii) wskazania przez Użytkownika Kwoty Zasilenia Karty, oraz (iii) zapewnienia przez Użytkownika na Rachunku Kart środków wystarczających na pełne pokrycie Kwoty Zasilenia Karty. W przypadku wystąpienia okoliczności, które zgodnie z Umową lub Regulaminem, mogą stanowić dla Banku podstawę odmowy wydania Karty, Bank ma prawo do takiej odmowy. Bank udostępni na Karcie przekazane przez Użytkownika środki niezwłocznie po otrzymaniu od Użytkownika niezbędnych informacji pozwalających na przypisanie wskazanej Kwoty Zasilenia Karty do danej Karty.
3. Operacje zlecone Bankowi przy użyciu Karty, odpowiednio uwierzytelnione przez Posiadacza, uznaje się za autoryzowane i obciążające Użytkownika. Operację, uważa się za autoryzowaną pod warunkiem udzielenia zgody na wykonanie Operacji w sposób i na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Bank jest właścicielem wydanych Kart. Posiadaczem może być tylko osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
5. Użytkownik jest uprawniony do wydawania dyspozycji w stosunku do wszystkich Kart wydanych przez Bank na podstawie Umowy.
6. Bank nie jest stroną stosunku prawnego łączącego Użytkownika z Posiadaczem będącego przesłanką wydania Karty Posiadaczowi. Wszelkie spory lub roszczenia wynikające z używania Karty Użytkownik powinien kierować bezpośrednio do Posiadacza.

§5

1. Łączna kwota Operacji dokonywanych przy użyciu Karty nie może przekraczać Kwoty Zasilenia Karty określonej przez Użytkownika.
2. Pojedyncza kwota Operacji dokonanej przy użyciu Karty nie może przekraczać Limitu Jednej Operacji.
3. Kwota Operacji dokonanych przy użyciu Karty ewidencjonowana jest na Rachunku Karty. Naliczone opłaty i prowizje pomniejszają dostępną Kwotę Zasilenia Karty.
4. Bank może odmówić wykonania autoryzowanej Operacji, jeżeli (i) rozliczenie tej Operacji (wraz z naliczoną opłatą lub prowizją) spowoduje przekroczenie Kwoty Zasilenia Karty lub Limitu Jednej Operacji, (ii) Użytkownik nie zapewnił na Rachunku Kart środków wystarczających na pełne pokrycie Kwoty Zasilenia Karty. Bank powiadomi Użytkownika o odmowie w najbliższym możliwym terminie.
5. Bank może odmówić wykonania autoryzowanej Operacji w przypadkach określonych w Umowie, Regulaminie i Ogólnych Warunkach. Bank może odmówić wykonania, zablokować bądź wstrzymać realizację autoryzowanej Operacji, jeżeli będzie to związane z rozliczeni Operacji objętych sankcjami międzynarodowymi, w tym sankcjami przyjętymi przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, każde państwo członkowskie Unii Europejskiej a także Wielką Brytanię oraz Stany Zjednoczone Ameryki

§6

1. Przekazane Karty posiadają status nieaktywny. W celu ich aktywacji, Posiadacz, po otrzymaniu Karty, powinien skontaktować się z Bankiem dzwoniąc na numer telefonu podany na Karcie lub liście przewodnim dołączonym do Karty i przekazać wymagane informacje pracownikowi Banku.

§7

1. Karta powinna być podpisana przez jej Posiadacza niezwłocznie po jej otrzymaniu.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę wykonania Operacji przy użyciu niepodpisanej Karty.
3. Bank nie ponosi odpowiedzialności za odmowę wykonania Operacji potwierdzonej na dowodzie dokonania Operacji podpisem niezgodnym z umieszczonym na Karcie.
4. W przypadku Kart imiennych podczas dokonywania Operacji może zaistnieć konieczność okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość Posiadacza. Nieokazanie dokumentu może być powodem odmowy akceptacji Karty.

§8

1. Posiadacz Karty, w zależności od Umowy zawartej przez Użytkownika z Bankiem, otrzyma osobisty numer PIN.
2. Numer PIN jest przesyłany w specjalnej kopercie z zachowaniem wymogów poufności, tzn. w sposób uniemożliwiający poznanie numeru PIN przez osoby trzecie.
3. Numer PIN i Karta są przyznawane wyłącznie Posiadaczowi i nie mogą zostać ujawnione bądź przekazane innej osobie. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia numeru PIN lub za przekazanie Karty osobom trzecim.

§9

1. Kartą może posługiwać się wyłącznie jej Posiadacz.
2. Karta powinna być używana w sposób i w celach zgodnych z Regulaminem oraz przepisami prawa.
3. Użytkownik ma obowiązek zapoznać Posiadacza z postanowieniami Regulaminu.
4. W przypadku używania Karty przez Posiadacza w sposób niezgodny z Umową, Regulaminem lub przepisami prawa, Posiadacz lub Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Bank i zgłosić żądanie Zastrzeżenia Karty. Postanowienia § 13 stosuje się odpowiednio.

§10

1. Operacje przy użyciu Karty realizowane są w walucie kraju, w którym są dokonywane, poza wyjątkami określonymi przez Organizację Płatniczą.
2. Rozliczenia z Użytkownikiem, związane w używaniem Karty, dokonywane będą w walucie Rachunku Kart.
3. Wszystkie Operacje zagraniczne dokonane przy użyciu Karty przeliczane są przez Organizację Płatniczą na (i) walutę rozliczeniową Karty (EUR/USD) lub (ii) walutę rachunku, w której prowadzony jest rachunek Karty, po kursie stosowanym przez Organizację Płatniczą. W przypadku otrzymania transakcji w (i) walucie rozliczeniowej Bank przelicza ją na walutę, w której prowadzony jest rachunek Karty Klienta stosując kurs obowiązujący dla rozliczeń powyższych Kart w dniu księgowania transakcji na rachunku Karty powiększony o należną Bankowi prowizję za przeliczenie walutowe lub (ii) walucie rachunku Bank dolicza należną prowizję od kwoty Operacji tytułem przewalutowania transakcji zagranicznej w innej walucie niż PLN. Aktualne wysokości stosowanych prowizji znajdują się Tabeli Opłat i Prowizji Banku.
4. Rodzaj stosowanej waluty rozliczeniowej dla Karty określany jest przez Użytkownika we Wniosku.
5. Wszelkie Operacje dokonane przy użyciu Karty oraz opłaty i prowizje z tytułu tych Operacji stają się wymagalne odpowiednio w momencie ich dokonywania lub naliczenia.
6. Bank, w momencie Zgody Banku, zablokuje kwoty ewidencjonowane na Rachunku Kart w wysokości kwoty Operacji oraz

naliczonych opłat i prowizji, do czasu przekazania przez instytucję pośredniczącą pliku rozliczeniowego obejmującego daną Operację.

7. Dyspozycję wypłaty gotówki uważa się za autoryzowaną, jeżeli została potwierdzona kodem PIN Karty.
8. Fizyczną Operację bezgotówkową dokonaną przy użyciu Karty, uważa się za autoryzowaną, jeżeli została potwierdzona poprzez użycie PIN. Klient potwierdzając operację wyraża zgodę na obciążenie rachunku Karty kwotą tej operacji wraz z opłatami i prowizjami wynikającymi z TOiP.
9. W przypadku urządzenia, gdzie Transakcje inicjuje się poprzez potwierdzenie posiadania karty, uwierzytelnienie nastąpiło poprzez fizyczne przedstawienie Karty w urządzeniu, o ile przepisy prawa nie wymagają stosowania silnego uwierzytelniania.
10. W przypadku Operacji zbliżeniowej:
 - powyżej limitu kwotowego operacje uważa się za autoryzowaną poprzez potwierdzenie PIN;
 - poniżej limitu kwotowego operacje uważa się za autoryzowaną z chwilą przekazania danych Karty zapisanych w Module Zbliżeniowym wymaganych do realizacji operacji, poprzez zbliżenie Karty do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module Zbliżeniowym.
 - w innych przypadkach Operacji zbliżeniowej, w których Bank na podstawie obowiązujących przepisów prawa nie jest obowiązany do stosowania silnego uwierzytelniania użytkownika, operacji uważa się za autoryzowaną z chwilą przekazania danych Karty zapisanych w Module Zbliżeniowym wymaganych do realizacji operacji, poprzez zbliżenie Karty do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module Zbliżeniowym.
11. Wysokości limitów dla Operacji zbliżeniowych bez konieczności silnego uwierzytelniania użytkownika wynikają z przepisów prawa, w tym w szczególności Rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2018/389 z dnia 27 listopada 2017 r. uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 w odniesieniu do regulacyjnych standardów technicznych dotyczących silnego uwierzytelniania klienta i wspólnych i bezpiecznych otwartych standardów komunikacji (Dz. Urz. UE z 2017 r., L 69/23) („Rozporządzenie 2018/389”).
12. W przypadku operacji dokonywanych na odległość, bez fizycznego przedstawienia Karty (realizowanych telefonicznie, pisemnie, przez Internet) operacja jest autoryzowana poprzez podanie danych Karty lub Posiadacza, w zależności od wymagań Odbiorcy, w tym imienia i nazwiska, Kodu identyfikacyjnego, numeru i daty ważności Karty lub kodu CVV2/CVC widniejącego na odwrocie Karty.

§11

1. Termin ważności Karty podany jest na awersie Karty
2. Karta jest ważna od pierwszego dnia miesiąca (Valid From) do ostatniego dnia miesiąca (Valid Thru) podanego na Karcie. Karta może być używana w okresie ważności podanym na Karcie lub do czasu jej Zastrzeżenia.
3. Użytkownik jest zobowiązany do zniszczenia Karty lub spowodowania, że Posiadacz zniszczy Kartę po upływie terminu ważności, w sposób uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczytanie danych zawartych na Karcie. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

III. Postępowanie w przypadku utraty lub nieautoryzowanych Operacji

§12

Posiadacz oraz Użytkownik są zobowiązani do:

- przechowywania Karty oraz ochrony numeru PIN z zachowaniem należytej staranności;
- nieprzechowywania Karty razem z numerem PIN;
- nieudostępniania Karty lub numeru PIN osobom nieuprawnionym;
- zapamiętania numeru PIN i zniszczenia kartki, na której PIN został przekazany;
- zabezpieczenia Karty przed utratą, kradzieżą oraz zniszczeniem;
- używania Karty zgodnie z jej przeznaczeniem;
- przechowywania dokumentów związanych z Operacjami i udostępniania ich Bankowi w celu udokumentowania ewentualnych reklamacji.

§13

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub ujawnienia danych Karty osobie nieuprawnionej lub podejrzenia o utratę poufności kodu PIN, Użytkownik lub Posiadacz obowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt telefonicznie do Banku lub w inny sposób określony przez Bank celem Zastrzeżenia Karty.
2. Również w przypadku podejrzenia, że nastąpiła lub potencjalnie mogła nastąpić transakcja oszukańcza (w szczególności kradzież Karty i wykorzystanie jej niezgodnie z prawem), wystąpiło podejrzanе zdarzenie lub nietypowa sytuacja w trakcie korzystania z Karty Posiadacz lub Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie, zgłosić ten fakt telefonicznie do Banku lub w inny sposób określony przez Bank.
3. Bank przyjmuje zgłoszenia Użytkowników oraz Posiadacza całą dobę, siedem dni w tygodniu. Bank potwierdza przyjęcie zgłoszenia przez telefoniczne potwierdzenie lub drogą elektroniczną.
4. Ze względów bezpieczeństwa, numer Karty nie powinien być podawany osobom trzecim w celach innych niż dokonywanie Operacji lub zgłoszenie utraty Karty.
5. W okresie ważności Karty Karta powinna znajdować się wyłącznie w posiadaniu Posiadacza.

6. W przypadku stwierdzenia braku posiadania Karty, Użytkownik lub Posiadacz zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia Zastrzeżenia Karty w sposób, o którym mowa w ust. 1 powyżej.
7. W przypadku wystąpienia nietypowych zdarzeń związanych z bezpieczeństwem dostępu i korzystania z Kart, Bank będzie informował Użytkownika w zakresie poprawnego i bezpiecznego korzystania z Kart, co najmniej jednym z niżej wymienionych bezpiecznych kanałów komunikacji:
 - 1) komunikatem na stronach internetowych Banku lub
 - 2) za pośrednictwem telefonicznej obsługi Banku
8. Jakakolwiek wiadomość dotycząca poprawnego i bezpiecznego korzystania z Kart przekazana w imieniu Banku innym kanałem niż wymieniony powyżej nie powinna być przez Użytkownika ani Posiadacza traktowana za wiarygodną. W szczególności Bank nie wysyła drogą mailową do Użytkowników ani Posiadaczy Kart próśb o podanie danych Karty.

§14

1. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Operacje dokonane przy użyciu Karty do wysokości kwoty 50 EUR przeliczonej według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski, obowiązującego w dniu wykonania Operacji, będące skutkiem (i) posłużenia się utraconą lub skradzioną Kartą, (ii) oszustwa dokonanego przy użyciu Karty lub indywidualnych zabezpieczeń Karty (w szczególności jej numeru, numeru PIN lub CVV2).
2. Użytkownik odpowiada za wszelkie szkody związane z nieautoryzowanymi Operacjami, do których Użytkownik lub Posiadacz doprowadził umyślnie albo w wyniku naruszenia, umyślnie lub wskutek niezachowania należytej staranności, co najmniej jednego z obowiązków Posiadacza lub Użytkownika określonych Umową, Regulaminem lub Ustawą o usługach płatniczych.
3. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w § 13 ust. powyżej, Użytkownik nie odpowiada za nieautoryzowane Operacje, będące skutkiem posłużenia się Kartą utraconą, skradzioną lub użytą do oszustwa, chyba że Posiadacz lub Użytkownik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Operacji.
4. Użytkownika obciążają Operacje dokonane przez osoby, którym udostępnił Kartę, jej numer, datę ważności, CVV2 lub ujawnił numer PIN.

§15

1. Posiadacz lub Użytkownik ma prawo złożyć reklamację poprzez pocztę elektroniczną, telefonicznie u doradcy Obsługi Kart Business, pisemnie lub osobiście w jednostkach Banku obsługujących Posiadacza na adresy wskazane na stronie internetowej Banku pod adresem www.citihandlowy.pl/strefaklienta.
2. W razie reklamacji usługi płatniczej, jeżeli będzie to właściwe dla rozpatrzenia reklamacji, Bank zwróci się do Użytkownika o przekazanie niezbędnych wyjaśnień i dokumentów uzasadniających złożenie reklamacji.
3. Po przyjęciu reklamacji, gdy przedmiotem reklamacji jest nieautoryzowana Operacja oraz, jeżeli wymagane, po złożeniu oświadczenia lub dokumentów, o których mowa w ust. 2 powyżej, Bank, w uzasadnionych przypadkach, niezwłocznie nie później jednak niż do końca kolejnego dnia roboczego, przywróci Kwotę Zasilenia Karty oraz Rachunek Przedpłaconych Kart Płatniczych do stanu, jaki istniałby gdyby nie miała miejsce reklamowana Operacja lub naliczenie opłaty lub prowizji.
4. Obowiązek określony w pkt 3, nie powstaje po stronie Banku w sytuacjach, gdy:
 - reklamacja została złożona po upływie 13 miesięcy od dnia obciążenia Rachunku,
 - Bank ma uzasadnione i należyście udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.
5. Jeśli Bank, po wstępnym rozpatrzeniu reklamacji Użytkownika, w tym reklamacji dotyczącej nieautoryzowanej transakcji płatniczej, uznał Rachunek Karty określoną kwotą lub przywrócił obciążony Rachunek Karty do stanu, jaki istniałby gdyby nieautoryzowana transakcja płatnicza nie miała miejsca, a następnie w wyniku dalszego postępowania wyjaśniającego reklamacja została negatywnie rozpatrzona lub akceptant Karty lub inny podmiot dokonał bezpośredniego zwrotu środków na Rachunek Karty, wówczas Bank ponownie obciąża Rachunek Karty kwotą reklamacji wcześniej uznaną przez Bank.
6. Bank udziela odpowiedzi na złożone reklamacje niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych sytuacjach termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 35 dni roboczych.
7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa powyżej, Bank w informacji przekazywanej Użytkownikowi:
 - wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy;
 - określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji nie dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych.
8. W odniesieniu do procedury Chargeback termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony o 90 dni.
9. Powyższe terminy uznaje się za zachowane, jeśli przed ich upływem odpowiedź Banku na reklamację zostanie wysłana, a w przypadku odpowiedzi w postaci papierowej – nadana w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.
10. Bank udziela odpowiedzi na złożone reklamacje w formie pisemnej (papierowej) lub na wniosek Użytkownika pocztą elektroniczną.

11. Na żądanie Posiadacza lub Użytkownika Bank potwierdzi otrzymanie reklamacji telefonicznie bądź w inny sposób wskazany przez Posiadacza lub Użytkownika.
12. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku, o której mowa w pkt. 1 powyżej.
13. Bank informuje Posiadacza, iż działalność Banku jest nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego.

§16

1. W przypadku utraty Karty, uszkodzenia Karty uniemożliwiającego jej użytkowanie, ujawnienia danych Karty osobie nieuprawnionej, niemożliwości odtworzenia numeru PIN lub Zastrzeżenia Karty, Bank może wydać nową Kartę.
2. Nowa Karta może być wydana przez Bank na podstawie pisemnego wniosku obejmującego potwierdzenie przez Użytkownika faktu zajścia jednej z okoliczności wskazanych w ust. 1 powyżej.
3. Koszty wydania nowej Karty obciążają Użytkownika.
4. W celu wydania nowej Karty Posiadacz powinien skontaktować się bezpośrednio z Użytkownikiem.
5. Wydanie nowej Karty, po utracie dotychczasowej, oraz udostępnienie na nowej Karcie przekazanych przez Użytkownika i niewykorzystanych za pośrednictwem dotychczasowej Karty środków może nastąpić jedynie po otrzymaniu przez Bank wniosku, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

§17

1. W przypadku odzyskania zastrzeżonej Karty Użytkownik lub Posiadacz zobowiązani są zniszczyć ją w sposób uniemożliwiający dalsze korzystanie z niej oraz odczytanie danych zawartych na Karcie. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
2. Zastrzeżoną Kartą nie wolno dokonywać Operacji.

IV. Postanowienia końcowe

§18

1. Bank może dokonać Zastrzeżenia Karty i nie wydać kolejnych Kart Użytkownikowi lub Posiadaczowi (i) z obiektywnie uzasadnionych względów związanych z bezpieczeństwem Karty, (ii) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Operacji. Jeżeli nie zakazują tego przepisy mające zastosowanie i nie jest to nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa, Bank będzie niezwłocznie informował Użytkownika o Zastrzeżeniu Karty oraz jego przyczynach, w formie pisemnej, za pośrednictwem telefonu lub poczty elektronicznej, według wyboru Banku, na numery lub adresy podane we Wniosku.
2. W razie Zastrzeżenia Karty Bank zastrzega sobie prawo do jednostronnego zaprzestania świadczenia usług zgodnie z Umową i Regulaminem ze skutkiem natychmiastowym na dzień takiego Zastrzeżenia, w odniesieniu do zastrzeżonej Karty.
3. W razie zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, Użytkownik lub Posiadacz jest zobowiązany do zniszczenia Karty, w sposób uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczytanie danych zawartych na Karcie.
4. Bank ma prawo zablokować Kartę po trzech nieudanych próbach użycia Karty z wykorzystaniem kodu PIN.

§19

1. Bank nie odpowiada za wykonanie dyspozycji Użytkownika zgodnie z jej treścią. Za błędy w treści dyspozycji wydanej Bankowi odpowiada Użytkownik.
2. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane niezawinionym przez Bank brakiem możliwości realizacji Operacji przy użyciu Karty.
3. Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki wywołane brakiem możliwości realizacji Operacji spowodowane awarią sieci komputerowych lub sieci telekomunikacyjnych.
4. Bank zastrzega sobie prawo do wprowadzenia przerwy w funkcjonowaniu systemów bankowych obsługujących Karty z uwagi na prowadzone prace konserwacyjne, co może skutkować odmową Zgody Banku lub wykonania Operacji. Wprowadzenie przerwy konserwacyjnej nie wymaga uprzedniego informowania Posiadacza lub Użytkownika.
5. Bank nie odpowiada za niehonorowanie Karty przez innych uczestników Systemu Organizacji Płatniczych.

§20

1. Bank, z tytułu wykonywania czynności na podstawie Umowy, będzie pobierał prowizje i opłaty zgodnie z Wnioskiem, który stanowi integralną część Umowy. Pobierane przez Bank opłaty i prowizje są ewidencjonowane na Rachunku Kart oraz pomniejszają dostępną Kwotę Zasilenia Karty.
2. Bank potwierdza Użytkownikowi rozliczenie Operacji dokonanych przy użyciu karty zestawieniem operacji - stanowiącym zbiorczy wykaz łącznych kwot Operacji dokonanych przy użyciu poszczególnych Kart w cyklu miesięcznym wraz z opłatami i prowizjami naliczonymi z tego tytułu.

§21

1. Bank zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do Regulaminu.
2. Bank zobowiązany jest do powiadomienia Użytkownika o wprowadzonych zmianach do Regulaminu. Treść zmian lub nowy Regulamin podawany jest do wiadomości Użytkownika, według wyboru Banku, w formie pisemnej, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub poprzez umieszczenie na stronie internetowej, wskazanej przez Bank, w takim terminie, aby Użytkownik mógł wypowiedzieć Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia a rozwiązanie Umowy nastąpiło przed dniem wejścia w życie zmian. Powiadomienie uważa się za doręczone z chwilą (i) doręczenia powiadomienia w formie pisemnej, (ii) wprowadzenia powiadomienia do środka komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej lub systemu bankowości elektronicznej w taki sposób, że Użytkownik mógł zapoznać się z jego treścią.
3. W przypadku niewyrażenia zgody na wprowadzenie zmian do Regulaminu, Użytkownik zobowiązany jest w ciągu 14 dni od dnia powiadomienia go o wprowadzonych zmianach, poinformować Bank w formie pisemnej o niewyrażeniu zgody na wprowadzenie zmian do Regulaminu. Oświadczenie Użytkownika o niewyrażeniu zgody na wprowadzenie zmian do Regulaminu jest równoznaczne z wypowiedzeniem przez Użytkownika Umowy. W okresie wypowiedzenia stosuje się Regulamin dotychczas obowiązujący.
4. Brak oświadczenia woli Użytkownika odnośnie do przyjęcia nowej treści Regulaminu w ciągu 14 dni od dnia powiadomienia Użytkownika o nowej treści Regulaminu jest traktowany, jako jej przyjęcie.
5. Użytkownik, w przypadku zmiany Regulaminu, zobowiązany jest do poinformowania Posiadaczy o treści dokonanych zmian.

§22

1. Wszelką korespondencję, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, skierowaną przez Bank do Użytkownika przy wykonywaniu Umowy, uważa się za doręczoną w formie pisemnej (i) w dniu jej otrzymania przez Użytkownika, lub (ii) z upływem 7 dni od dnia nadania jej w urzędzie pocztowym na adres Użytkownika wskazany we Wniosku, w zależności od tego, który z tych dwóch terminów nastąpi wcześniej.
2. Wszelką korespondencję skierowaną przez Użytkownika do Banku uważa się za doręczoną w chwili jej otrzymania przez Bank.

§23

Wszystkie rozmowy z Bankiem, w szczególności te, o których mowa w §13, mogą być rejestrowane i archiwizowane przez Bank przy użyciu magnetycznego nośnika informacji lub jakiegokolwiek innego nośnika, który Bank uzna za słuszny do dokonania rejestracji i archiwizacji. Użytkownik lub Posiadacz w celu dokonania ich identyfikacji, są zobowiązani odpowiedzieć na pytania zadane przez pracownika Banku.

§24

W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie i Umowie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Bankowego oraz inne przepisy prawa.