

PRAVIDLA PRO POUŽÍVÁNÍ PŘEDPLACENÝCH KARET UP AGANEA

I. Všeobecná ustanovení

§ 1

1. Pravidla vstupují v platnost dne 1. prosince 2023. Aktuální verze Pravidel se nachází v každém případě na stránkách www.up-karty.pl/regulamin.
2. Předmětem služby poskytované společností Up Bonus je výhradně zpřístupnění Karet Zákazníkovi a Držitelům (na žádost Zákazníka) a umožnění Zákazníkovi a Držitelům provádět Transakce prostřednictvím Karet a Účtů karet vlastněných společností Up Bonus, přičemž Transakce prostřednictvím Karet provádí a zúčtovává Vydavatel.
3. Karty vydává Vydavatel pro společnost Up Bonus. Vydávání Karet probíhá na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi Vydavatelem a Up Bonus. Držitelé používají Karty v souvislosti se smlouvou o spolupráci uzavřenou mezi Up Bonus a Zákazníkem, na jejímž základě Up Bonus umožnila Zákazníkovi používat Karty vydané Vydavatelem ve prospěch Up Bonus a souhlasila s dalším zpřístupněním Karet Zákazníkem ve prospěch Držitelů. Karty jsou Držitelům zpřístupněny Zákazníkem na základě právního vztahu mezi Zákazníkem a Držiteli. Společnost Up Bonus není smluvní stranou tohoto právního vztahu. Držitelé a Zákazník zase nejsou smluvní stranou smlouvy o vydání Karet uzavřené s Vydavatelem.
4. Pravidla definují pravidla pro používání a vyúčtování Transakcí uskutečněných s použitím Karet (dále jen „Pravidla“) vydaná společností Up Aganea ve prospěch Up Bonus a zpřístupněných společností Up Bonus Držitelům na žádost Zákazníka. Pravidla stanovují vzájemná práva a povinnosti Držitele, Zákazníka, Up Bonus a Vydavatele. Co se týká Zákazníka a Držitele nejsou tato Pravidla smlouvou o poskytování platebních služeb ve smyslu Zákona o platebních službách. Co se týká Up Bonus, tvoří tato Pravidla doplnění smlouvy o vydání Karet uzavřené mezi Vydavatelem a Up Bonus.
5. Používání Karty je shodné se seznámením s Pravidly a jejich přijetím Pravidel Držitelem Karty.

§ 2

Pojmy používanými v těchto Pravidlech se rozumí:

Vydavatel - Up AGANEA EDE, S.A.U., se sídlem v Madridu, s daňovým identifikačním číslem A-87211959, která je Institucí elektronických peněz (EDE), autorizovaná Generálním sekretariátem financí a finanční politiky Ministerstva hospodářství a konkurenceschopnosti, dne 14. října 2016, což je uvedeno v Obchodním rejstříku Španělského království v Madridu;

Up Bonus - Bonus System Polska S.A. se sídlem ve Varšavě, ul. Dywizjonu 303 139/137, 01-470 Varšava, zapsaná do Obchodního rejstříku Tuzemského soudního rejstříku vedeného Okresním soudem pro hlavní město Varšavu, ve Varšavě, 12. Ekonomické oddělení Tuzemského soudního rejstříku, pod číslem KRS: 0000136922, DIČ: 5222655307, IČ: 015231966, která je vlastníkem Karet a zpřístupňuje Karty Zákazníkům a Držitelům na žádost Zákazníka;

Zákazník - podnikatel nebo instituce, kterým Up Bonus zpřístupňuje Karty k jejich dalšímu poskytování Držitelům nebo jejichž jménem Up Bonus zpřístupňuje Karty Držitelům jménem Zákazníka;

Karta - Předplacená platební karta Mastercard, vydaná Vydavatelem ve prospěch Up Bonus, v různých technologických variantách a s různými způsoby autorizace, která je kartou na jméno nebo beze jména s PIN;

Kód CVC2 - třímístný kód umístěný na zadní straně Karty, který slouží k ověření a autorizaci Transakcí provedených bez fyzického použití Karty;

Držitel - fyzická osoba, která je Zákazníkem zmocněna k provádění Transakcí pomocí Karty, za podmínek uvedených v těchto Pravidlech;

Obchodník - subjekt, fyzická nebo právnická osoba, která není spotřebitelem, označená emblémem Mastercard, která souhlasí s přijímáním plateb Kartou za prodané zboží nebo služby;

Transakce - provedení platby Kartou u Obchodníků, a to i na dálku (např. online);

Bezkontaktní transakce - znamená Transakci provedenou přiblížením Karty nebo Mobilního zařízení, které umožňuje přečtení údajů uložených v Bezkontaktním modulu;

Bezkontaktní modul - anténní sada, která komunikuje s bezkontaktní čtečkou POS terminálu a umožňuje provádění bezkontaktních transakcí;

Mobilní zařízení - mobilní zařízení s modulem NFC (např. smartphone) s nainstalovanou aplikací, ke které je přidána Karta, umožňující provádění Bezkontaktních transakcí;

Individuální limit karty - maximální celková hodnota Transakcí, které lze s použitím dané Karty provést;

Transakční poplatek - jednorázový poplatek stažený z Karty během provádění Transakce, který snižuje Individuální limit Karty. Týká se výhradně Karet s možností Transakčního poplatku; výše Transakčních poplatků je upravena smlouvou uzavřenou mezi Up Bonus a Zákazníkem;

PIN - individuální důvěrný identifikační kód přidělený ke Kartě, který spolu s údaji uvedenými na Kartě slouží k elektronické identifikaci Držitele. PIN je doručen ve zvláštní obálce nebo v jiné formě, jak je uvedeno v průvodním dopise, ve kterém byla karta Držiteli doručena, v souladu s požadavky na důvěrnost, tj. způsobem, který zabraňuje tomu, aby se číslo dozvěděly třetí osoby;

Heslo - důvěrný identifikační kód poskytnutý Držitelem v okamžiku aktivace služby 3-D Secure. Heslo spolu s údaji obsaženými na Kartě a v SMS kódu slouží k autorizaci transakcí uskutečněných bez fyzického použití Karty u Obchodníků používajících zabezpečení 3-D Secure;

SMS kód - jednorázový kód sloužící k identifikaci Držitele a autorizaci Transakce provedené přes internet s využitím zabezpečení 3-D Secure (pokud Vydavatel nabízí pro daný typ Karty dodatečné zabezpečení), zasílaný formou SMS zprávy na mobilní telefonní číslo Držitele poskytnuté Držitelem v procesu aktivace služby 3-D Secure;

3-D Secure - dodatečné zabezpečení Transakcí prováděných na internetu, které jsou uskutečňovány pomocí SMS kódu a hesla, u obchodníků, kteří tento typ zabezpečení poskytují; službu 3-D Secure aktivuje Držitel samostatným uvedením Hesla a poskytnutím telefonního čísla, na

kteřé budou SMS kódy zaslány;

Mastercard – mezinárodní organizace sdružující instituce vydávající platební karty Mastercard, které provádějí Transakce a bezkontaktní Transakce a stanovují pravidla pro přijímání těchto karet;

POS terminál – zařízení umožňující Držiteli Karty provádět Transakce u Obchodníka;

Blokace – zneplatnění Karty v systému karet Vydavatele a v Mastercard na žádost Držitele, Up Bonus nebo v důsledku rozhodnutí Vydavatele;

Speciální karta - karta nominovaná v jiné měně než polský zlotý;

Kartový účet - účet elektronických peněz vedený Vydavatelem a přiřazený ke konkrétní Kartě;

Podmínky – podmínky používání mobilních plateb dostupné na stránkách www.up-karty.pl/regulamin.

II. Vydání a zpřístupnění karty

§ 3

- Karty vydává Vydavatel ve prospěch Up Bonus na základě samostatné smlouvy mezi Vydavatelem a Up Bonus. Up Bonus je vlastníkem Účtů Karet a Karet, které poskytuje
 - Zákazníkům v rámci průběžných motivačních a bonusových programů, za účelem jejich dalšího zpřístupnění Zákazníky Držitelům nebo
 - přímo Držitelům jménem Zákazníka.
- S výhradou odstavce 5 výše podmínky pro zpřístupnění karet Držiteli stanovuje Zákazník. Up Bonus není účastníkem právního vztahu mezi Zákazníkem a Držitelem. Ve věcech, které nejsou upraveny těmito Pravidly, by se měl Držitel obracet s jakýmkoliv spory nebo nároky vyplývajícími z používání Karty přímo na Zákazníka.
- Karty jsou propojeny s Kartovými účty, na kterých jsou uloženy elektronické peníze a každá Transakce provedená Kartou se promítne na Kartový účet.
- Ke každé Kartě musí být přiřazen Držitel, aby ji bylo možné aktivovat, a to po předchozím ověření, že Držitel má oprávnění používat Kartu.
- Držitelem Karty může být pouze fyzická osoba plně způsobilá k právním úkonům, která úspěšně prošla ověřením uvedeným v §4 a přijala ustanovení těchto Pravidel.

§4 Aktivace Karty

- Karta, kterou má Držitel k dispozici, může být aktivní nebo neaktivní. Otázky aktivace Karet jsou specifikovány ve smlouvě mezi Up Bonus a Zákazníkem.
- Informace o způsobu aktivace Karty je součástí průvodního dopisu, se kterým Držitel Kartou obdrží, nebo může být Držiteli doručen jinou formou dohodnutou se Zákazníkem. Samostatná aktivace Držitelem probíhá na webových stránkách www.up-karty.pl nebo na jiné platformě určené pro daného Zákazníka v doméně Openbenefit a vyžaduje registraci Držitele poskytnutím údajů pro jeho identifikaci a potvrzení přečtení a přijetí ustanovení těchto Pravidel.
- Aktivace závisí na provedení ověření, zda se na daného Držitele nevztahují sankční programy stanovené polským právem, Evropskou unií, OFAC (Úřad pro kontrolu zahraničních aktiv) nebo OSN.
- Vydavatel Karet je institucí, která je povinna dodržovat předpisy proti praní špinavých peněz a financování terorismu. V souvislosti s tím může Vydavatel uložit na Up Bonus povinnost poskytnout údaje umožňující identifikaci Držitele Karty, zejména: jméno, příjmení, rodné číslo, datum narození, poštovní adresu, zemi narození, číslo a sérii občanského průkazu nebo pasu a státní příslušnost. Tyto údaje shromažďuje Up Bonus a předává je Vydavateli. V takovém případě může společnost Up Bonus požádat Zákazníka a Držitele o poskytnutí údajů uvedených v předchozí větě. Společnost Up Bonus si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí Karty, odmítnout aktivaci Karty a dočasně nebo trvale zablokovat Kartu v případě neposkytnutí údajů nebo poskytnutí neúplných či nepravdivých údajů. Jednání uvedené v předchozí větě nepředstavuje porušení Smlouvy ze strany Up Bonus.
- Držitel odpovídá za pravdivost a správnost všech údajů o Držiteli, které poskytl na Up Bonus.

III. Použití Karty

§5 Obecné zásady používání Karet

- Karta musí být používána způsobem a k účelům, které jsou v souladu s těmito Pravidly a obecně platnými právními předpisy.
- Karta je přidělena výhradně Držiteli Karty a nelze ji převést na jinou osobu.
- Up Bonus ani Vydavatel nenesou odpovědnost za důsledky předání Karty na třetí strany. Pokud Držitel předá Kartu třetí straně, odpovídá za jednání této strany stejně jako za své vlastní jednání a veškeré neautorizované Transakce provedené třetími stranami v důsledku předání Karty Držitelem na třetí strany budou obecně považovány za neautorizované Transakce, které Držitel způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- Kartu musí Držitel Karty podepsat ihned po jejím obdržení.
- Up Bonus a Vydavatel nenesou odpovědnost za odmítnutí Transakce s použitím nepodepsané Karty.
- Karta se v souladu s § 5 odst. 7 používá k provádění Transakcí u obchodníků v Polsku a/nebo v zahraničí, k výběru hotovosti v bankomatech obsluhujících kartu a k nákupům přes internet, pokud internetové stránky tento způsob platby umožňují. Držitel může Kartu používat k provádění Transakcí u obchodníků, v bankomatech a na dalších místech, kde lze provádět platební transakce daným typem platební karty, označené symbolem platebního systému, v jehož rámci byla Karta vydána, a v případě bezkontaktních Transakcí navíc logem PayPass.
- Podrobný rozsah dostupných služeb a typ a výše poplatků spojených s Kartou stanovuje smlouva mezi Up Bonus a Zákazníkem a může se v závislosti na Zákazníku lišit.
- Držitel by si měl v Zákazníka ověřit podrobný rozsah použití Karty, druh a výši poplatků spojených s používáním Karty a zda se na Kartu

nevztahují další omezení.

9. Držitel po obdržení Karty přijme nezbytná opatření, aby zabránil zneužití jednotlivých pověření (PIN, heslo, CVC2 kód), a zejména je povinen Kartu uchovávat s náležitou péčí a nezpřístupnit ji neoprávněným osobám. Přístup třetích stran k individuálním potvrzovacím údajům může mít za důsledek použití Karty a snížení individuálního limitu Karty bez vědomí Držitele.
10. Držitel Karty si může aktuální Limit Individuální Karty a Transakční historii zkontrolovat na platformě www.up-karty.pl nebo na jiné platformě určené pro Zákazníka v doméně Openbenefit. Za tímto účelem je Držitel povinen dokončit proces registrace a doplnit údaje uvedené v §4.

§6 Autorizace

1. Transakce provedené Držitelem se považují za autorizované poskytnutím souhlasu Držitele s provedením Transakce, a to i prostřednictvím Obchodníka. Souhlas je udělen:
 - a) v případě Transakcí v POS terminálech – použitím Karty a poskytnutím PIN;
 - b) v případě Bezkontaktních transakcí:
 - až do maximální výše Bezkontaktní transakce 100 PLN - přiložením Karty nebo Mobilního zařízení k bezkontaktní čtečce POS terminálu;
 - nad maximální částku Bezkontaktní transakce - přiložením Karty nebo Mobilního zařízení k bezkontaktní čtečce POS terminálu a zadáním PIN;
 - c) v případě ATM transakcí – použitím Karty a poskytnutím PIN;
 - d) v případě Transakcí bez fyzického předložení Karty – uvedením čísla Karty, data její platnosti, CVC2 kódu a dodatečným uvedením Hesla a SMS kódu – pro Transakce zabezpečené pomocí 3-D Secure, pokud je Vydavatelem pro daný typ Karty nabízen a je aktivní a vyžadován.
2. V případě Bezkontaktních transakcí platí limity částek, které umožňují provedení Bezkontaktní transakce bez nutnosti silného ověření Držitele, vyplývající z právních předpisů, zejména nařízení delegovaného Komise (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, ve věci regulačních technických standardů pro silné ověření Zákazníka a společné a bezpečných otevřených komunikačních norem (Úřední věstník EU 2017, L 69/23) („Nařízení 2018/389“). Limit částky umožňující provedení Bezkontaktní transakce bez nutnosti silné autentizace Držitele je 100 PLN.
3. Bezkontaktní Transakce, bez nutnosti silného ověření Držitele, lze provést maximálně 3x. Další, čtvrtá transakce vyžaduje silné ověření Držitele, i když je částka Transakce nižší než 100 PLN.
4. V případě Transakcí bez fyzického předložení Karty, jak je uvedeno v §6 odst. 1 p. d, činí limit částky pro jednu Transakci 499 EUR.
5. Pokud bude třikrát zadán nesprávný PIN, dojde k zablokování Karty. V takovém případě může Držitel požádat Up Bonus o duplikát Karty s výhradou ustanovení §14.

§7 Vyúčtování

1. Po dobu platnosti Karty má Držitel oprávnění od Up Bonus používat Kartu a provádět Transakce až do Limitu individuální Karty.
2. V případě, že není smluvně stanoveno jinak, probíhá vyúčtování pomocí Karty tak, že Zákazník poskytne k vyúčtování potřebné finanční prostředky.
3. Transakce provedené s použitím Karty se provádějí v polských zlotých (PLN). Pokud je Transakce provedena za hranicemi Polska (v případě Karet s možností zahraničních transakcí), přepočte Vydavatel částku vyjádřenou v měně zaúčtování na polské zloté podle prodejního kurzu v den zaúčtování Transakce. V závislosti na typu Karty může být měnou zúčtování také: euro nebo jiná měna zúčtování, ve které je Speciální karta zúčtována.
4. Každá provedená Transakce snižuje Limit pro jednotlivé Karty o hodnotu Transakce.
5. Up Bonus ani Vydavatel neprovádí pro Držitele nebo Zákazníka žádné výběry, ani jakékoliv převody částek plynoucích z nevyčerpaného Individuálního limitu Karty na jiné účty nebo karty.
6. Poplatek za výběr hotovosti (platí pro karty s možností výběru z bankomatu a pro transakce s klasifikací hotovosti podle pokynů společnosti Mastercard, např.: MCC 4829, 6012), činí až 3 %, nejméně však 7 PLN, z prostředků vybíraných v každém jednotlivém případě ve všech bankomatech v Polsku i mimo něj. Konkrétní výše poplatku za výběr hotovosti a uvedení Karet, na které se poplatek vztahuje, je uvedena ve smlouvě mezi Up Bonus a Zákazníkem. Podrobné informace o poplatcích spojených s používáním Karty by si měl Držitel zjistit u Zákazníka.
7. V případě Karet s variantou Transakčního poplatku je Individuální limit Karty snížen také o hodnotu Transakčního poplatku, jehož výši by si Držitel měl u Zákazníka ověřit.
8. Při neexistenci dostatečného Individuálního limitu Karty k pokrytí poplatků uvedených v §7 odst. 6 a 7, budou tyto poplatky účtovány při zvýšení zůstatku Kartového účtu.
9. Držitel ani Zákazník nemají nárok na žádné úroky ani jiné odměny ze zůstatku na Kartovém účtu.

§8 Datum ukončení platnosti Karty

1. Karta je platná do posledního dne měsíce (Valid Thru) uvedeného na přední straně karty, s výjimkou případu předčasného zrušení.
2. Zůstatek zbývající na Kartovém účtu po uplynutí doby platnosti Karty (rovněž po její Trvalé blokaci) nebude Držiteli ani Zákazníkovi vrácen.
3. Držitel je povinen zničit kartu po uplynutí doby její platnosti (rovněž po její Trvalé blokaci) tak, aby ji nebylo možné použít a údaje na Kartě nebylo možné přečíst. Držitel nese odpovědnost za důsledky nesplnění této povinnosti.

§9 Povinnosti Držitele (výpis)

1. Držitel je povinen:
 - dodržovat podmínky používání Karty uvedené v těchto Pravidlech;
 - uchovávat Kartu s náležitou péčí tak, aby k ní neměly přístup třetí strany;
 - neuchovávat Kartu spolu s číslem PIN;
 - zabezpečit PIN (s náležitou pečlivostí);
 - nezpřístupňovat Kartu a/nebo PIN neoprávněným osobám;
 - chránit Kartu proti ztrátě, krádeži a poškození;

- bezodkladně podepsat Kartu;
- používat Kartu k určenému účelu;
- uchovávat dokumenty týkající se Transakcí a zpřístupnit je Up Bonus a Vydavateli za účelem doložení případných reklamací;
- uschovat průvodní dopis obdržžený spolu s Kartou;
- neprodleně nahlásit na Up Bonus jakékoli nesrovnalosti v evidenci Transakcí provedených Kartou, zejména neprodleně nahlásit neautorizované Transakce;
- informovat Up Bonus prostřednictvím kontaktních údajů od Up Bonus o změnách údajů poskytnutých na Up Bonus;
- okamžitě trvale zablokovat Kartu:
 - a) na stránkách www.up-karty.pl nebo
 - b) na jiných určených stránkách v doméně Openbenefit, na které je registrovaná Karta nebo
 - c) telefonickým kontaktem v souladu s §18 v případě ztráty, odcizení, zpronevěry, neoprávněného použití Karty, neoprávněného přístupu ke Kartě, zpřístupnění údajů Karty neoprávněné osobě nebo padělání Karty;
- zničit Kartu, jejíž platnost vypršela nebo byla z jakéhokoli důvodu trvale zablokována.

§10 Karta na Mobilních zařízeních

1. Pokud smlouva mezi Up Bonus a Zákazníkem umožňuje přidání Karty do Mobilního zařízení, měl by si Držitel přečíst Podmínky používání mobilních plateb dostupné na www.up-karty.pl/regulamin.
2. Přidání Karty do mobilního zařízení se rovná přijetí a dodržování Podmínek.

IV. Postup v případě neautorizovaných Transakcí, ztráty nebo poškození Karty a reklamace

§11 Neautorizované Transakce

1. Držitel je povinen kontrolovat správné provedení Transakcí provedených s použitím Karty a neprodleně nahlásit na Up Bonus všechny zjištěné neautorizované, neprovedené nebo nesprávně provedené Transakce. Oznámení uvedená v předchozí větě Držitel předá na Up Bonus telefonicky nebo na e-mailovou adresu uvedenou v §18 Pravidel.
2. Pokud Držitel neučiní oznámení podle odstavce 1 do 120 měsíců ode dne provedení neautorizovaných nebo nesprávně provedených Transakcí nebo ode dne, kdy měla být Transakce provedena, nároky Držitele z neautorizovaných, neprovedených nebo nesprávně provedených Platebních transakcí zanikají.
3. Držitel je odpovědný za neautorizované Transakce až do výše ekvivalentu 50 EUR v polské měně, který se stanoví podle průměrného směnného kurzu vyhlášeného Polskou národní bankou (NBP) platného v den provedení Transakce, pokud je neautorizovaná Transakce výsledkem:
 - a) použití Karty, kterou Držitel Karty ztratil nebo mu byla odcizena, nebo
 - b) zneužití Karty.
4. Ustanovení odstavce 3 se nepoužije, pokud:
 - a) Držitel neměl možnost před provedením Transakce zjistit ztrátu, odcizení nebo zpronevěru Karty, s výjimkou případů, kdy Držitel jednal úmyslně, nebo
 - b) ztráta Karty před provedením Transakce byla způsobena činností nebo porušením ze strany zaměstnance nebo zástupce Vydavatele nebo Up Bonus.
5. Držitel odpovídá za neautorizované Transakce v plné výši, pokud úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil jednu nebo více povinností uvedených v § 9.
6. S výhradou činností popsanych v §11 odst. 1 a §12 odst. 1, Držitel neodpovídá za neautorizované Transakce, ledaže neautorizovanou Transakci způsobil úmyslně.
7. Pokud Vydavatel nepožaduje silné ověření Držitele (přestože existuje povinnost použít silné ověření), nenese Držitel odpovědnost za neautorizované Transakce, ledaže jednal úmyslně.

§11 Ztráta, poškození, odcizení nebo vyzrazení údajů o kartě

1. V případě ztráty, krádeže, přivlastnění, neoprávněného použití Karty, neoprávněného přístupu ke Kartě nebo zpřístupnění údajů Karty neoprávněné osobě je Držitel povinen Kartu zablokovat prostřednictvím webových stránek www.up-karty.pl popř. prostřednictvím jiných vyhrazených webových stránek v doméně Openbenefit, na které je Karta registrována, nebo telefonicky v souladu s §18 Pravidel.
2. Okamžitým nahlášením se rozumí nejbližší okamžik, kdy je nahlášení možné, nejpozději však do 48 hodin od ztráty, odcizení nebo zpřístupnění údajů o Kartě neoprávněné osobě.
3. Z bezpečnostních důvodů by číslo Karty nemělo být poskytnuto třetím stranám pro jiné účely než pro provádění Transakcí.
4. Up Bonus a Vydavatel neodpovídají za Transakce provedené s Kartou s omezeným přístupem, pokud je provedl Držitel nebo pokud k nim došlo v důsledku úmyslného jednání Držitele.
5. Držitel se účtuje Transakce provedené osobami, kterým dal Kartu k dispozici.
6. Pokud je Karta s omezeným přístupem nalezena, je Držitel povinen ji zničit takovým způsobem, aby nebylo možné její další použití nebo přečtení údajů na Kartě. Držitel nese odpovědnost za důsledky nesplnění této povinnosti.
7. Blokovanou kartu nelze použít.

§13 Reklamace

1. Držitel karty může na Up Bonus podat reklamaci týkající se Karty.
2. Reklamacie může být podána jedním z následujících způsobů:
 - a) v písemné podobě - zasláním reklamacie poštou nebo osobním podáním na adresu uvedenou v §18;
 - b) ústně - kontaktováním infolinky Up Bonus telefonicky na čísle uvedeném v §18 nebo osobně do protokolu na adrese uvedeném v §18 s výhradou, že Up Bonus si může vyžádat doplňující informace potřebné k vyřešení reklamacie nebo
 - c) elektronicky - zasláním emailové zprávy na adresu uvedenou v §17.
3. Up Bonus odpoví na reklamaci Držitele neprodleně, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne obdržení reklamacie. Pokud komplexnost případu neumožňuje dodržet tuto lhůtu, Up Bonus vysvětlí Držiteli důvod zpoždění, uvede okolnosti, které je třeba vyjasnit, aby bylo možné případ vyřídit, a stanoví předpokládané datum vyřízení reklamacie a poskytnutí odpovědi, a to nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne přijetí reklamacie.
4. Up Bonus odpoví na reklamaci Držitele e-mailem na oznámení obdržena e-mailem nebo písemně na oznámení obdržena poštou nebo podaná osobně v sídle Up Bonus.
5. Držitel k podané reklamaci přiloží všechny dokumenty, které reklamaci odůvodňují.
6. Vydavatel připiše na Kartový účet částku reklamované Transakce pouze v případě pozitivního vyřešení reklamacie.

§14 Duplikáty

1. Nová Karta může být vydána místo Karty, která je zablokována, odcizena, ztracena nebo poškozena v rozsahu, který znemožňuje její použití.
2. V situacích uvedených v odstavci může být namísto stávající Karty vydána nová Karta 1, na žádost Držitele o duplikát Karty, za předpokladu, že Individuální limit Karty je vyšší nebo roven poplatku za vydání nové Karty.
3. Náklady na vydání nové Karty místo stávající Karty v situacích uvedených v odst. 1 snižují Individuální limit Karty o částku uvedenou pokaždé ve formuláři „Duplikát karty“, který je k dispozici na stránkách www.up-karty.pl nebo na jiné vyhrazené webové stránce v doméně Openbenefit, na které byla Karta zaregistrována.
4. Pro vydání nové Karty se Držitel musí přihlásit ke svému účtu na stránkách www.up-karty.pl nebo na jiné vyhrazené webové stránce v doméně Openbenefit, na které byla Karta zaregistrována, a poté vyplnit formulář „Duplikát karty“.
5. Vydání nové Karty trvá 7 až 21 dní, počítáno ode dne, kdy Up Bonus obdrží správně vyplněnou žádost, do dne, kdy Up Bonus odešle balíček obsahující Kartu na adresu uvedenou v žádosti.
6. Doba platnosti duplikátu Karty bude shodná s dobou platnosti Blokované karty.
7. Pokud dojde ke ztrátě čísla PIN, lze jej obnovit objednaním „Duplikátu PIN“ dostupného na webových stránkách www.up-karty.pl nebo na jiných vyhrazených webových stránkách v doméně Openbenefit, na které je karta registrována.
8. Vydání duplikátu PIN je možné pouze v případě, že je Karta aktivní a Držitel poskytl údaje uvedené v §4 odst. 3 a kdy je Individuální limit Karty vyšší nebo roven poplatku za vydání duplikátu PIN uvedeného na objednávkovém formuláři „Duplikátu PIN“.
9. Vydání duplikátu PIN trvá 7 až 21 dní, počítáno ode dne, kdy Up Bonus obdrží správně vyplněnou žádost, do dne, kdy společnost Up Bonus odešle balíček obsahující Kartu na adresu uvedenou v žádosti.
10. Up Bonus si vyhrazuje právo odmítnout vyřízení žádosti o vydání nové Karty místo Blokované karty nebo žádosti o duplikát PIN, pokud je doba platnosti Karty, ke které se žádost vztahuje, kratší než 21 dnů. V takové situaci nemá Držitel ani Zákazník nárok na vrácení částky vyplývající z nevyčerpaného Individuálního limitu Karty formou výběru nebo jakýchkoli převodů na jiné účty či Karty.

V. Osobní údaje

1. Osobní údaje Držitele zpracovává Up Bonus i Vydavatel, přičemž Up Bonus a Vydavatel jsou nezávislými správci osobních údajů Držitele.
2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů Držitele Vydavatelem a Up Bonus naleznete na webových stránkách www.up-karty.pl v záložce „Zásady ochrany osobních údajů“.

VI. Závěrečná ustanovení

§15 Trvalá a dočasná blokáce Karty

1. Karta může být zablokována:
 - na základě písemné žádosti Držitele;
 - v případě třikrát nesprávného zadání PIN při autorizaci Karetní transakce;
 - na písemnou žádost Up Bonus, zejména pokud smlouva mezi Up Bonus a Zákazníkem vyprší;
 - Vydavatelem po dohodě s Up Bonus v případě použití Karty v hrubém rozporu s Podmínkami;
 - Vydavatelem, na žádost Up Bonus nebo Držitele, v případě odcizení, ztráty nebo zničení v rozsahu, který znemožňuje její použití;
 - v případě, že Zákazník neplní své povinnosti stanovené ve smlouvě uzavřené mezi Zákazníkem a Up Bonus, zejména v případě, že Zákazník nezaplatí včas nebo neuhradí částky dlužné z titulu smlouvy nebo neposkytne Up Bonus identifikační údaje Držitele,
 - společností Up Bonus v případě změn obecně platných právních ustanovení, včetně předpisů týkajících se služeb poskytovaných prostřednictvím Karet, jednání, rozhodnutí a doporučení státních orgánů a výskytu případů vyšší moci nezávislých na Up Bonus, které činí poskytování služeb od Up Bonus nemožné, příliš obtížné nebo nerentabilní;
 - v případě neakceptování změn v Pravidlech, jak uvádí §17, Držitelem nebo Zákazníkem;
 - v případě, že se Vydavatel rozhodne ukončit poskytování služeb v rozsahu vydávání a obsluhy Karet, po uplynutí výpovědní lhůty smlouvy uzavřené mezi Up Bonus a Zákazníkem.
2. V případě Trvalého blokování Karty v důsledku rozhodnutí Vydavatele, v případech uvedených v odst. 1, Up Bonus nenesе vůči Držiteli odpovědnost za rozhodnutí Vydavatele.

3. Karta může být dočasně zablokována (v takovém případě není možné provádět Transakce Kartou):
 - v případě, že má Vydavatel opodstatněné a spolehlivé informace o tom, že bezpečnost Karty je ohrožena;
 - v případě podezření na neautorizované použití Karty nebo úmyslné způsobení neautorizované Transakce;
 - v případech stanovených předpisy, které se týkají působení proti praní špinavých peněz a financování terorismu a v případech stanovených předpisy, které zavádí sankce.
4. O dočasnou blokadu nebo trvalou blokadu karty bude Držitel informován v okamžiku pokusu o provedení Transakce zobrazením příslušné zprávy na obrazovce zařízení, ve kterém se Transakce provádí, nebo prostřednictvím Obchodníka.
5. Na žádost Držitele, pokud neexistují důvody pro trvalé blokování Karty, Vydavatel odblokuje Kartu, pokud důvody pro zachování dočasného blokování pominuly. Žádosti týkající se odblokování Karty musí být oznámeny na Up Bonus. Kontaktní údaje se nachází v §18 Pravidel.

§16

1. Up Bonus ani Vydavatel neodpovídají za následky způsobené nemožností provádět Transakce pomocí Karty bez zavinění společnosti Up Bonus a Vydavatele, zejména v důsledku poruchy počítačových sítí nebo telekomunikačních sítí.
2. Up Bonus a Vydavatel nenesou odpovědnost za nepřijetí Karty v důsledku svévolných rozhodnutí účastníků používajících systém Mastercard.

§17

1. Tato pravidla platí pro Držitele po celou dobu platnosti Karty.
2. Up Bonus si vyhrazuje právo na změnu Pravidel v následujících případech:
 - a. změny právních předpisů, které mají přímý vliv na obsah Pravidel;
 - b. uložení zvláštních povinností orgány polského státu nebo Evropské unie na Up Bonus nebo Vydavatele;
 - c. zdokonalení služeb poskytovaných Vydavatelem nebo Up Bonus;
 - e. zlepšení ochrany soukromí Uživateli;
 - f. změny zásad ochrany osobních údajů;
 - g. prevence proti zneužívání;
 - h. bezpečnostní hlediska;
 - i. technologické a funkční změny;
 - j. změny služeb poskytovaných Vydavatelem nebo Up Bonus, včetně zavedení nových služeb;
 - k. změny v oblasti zásad pro poskytování služeb Vydavatelem;
 - l. redakční změny.
3. Up Bonus je povinna informovat Držitele a Zákazníky o všech změnách v Pravidlech. Obsah změn nebo nových Pravidel bude Držitelům a Zákazníkům sdělen podle volby Up Bonus: písemně nebo e-mailem. Bez ohledu na to bude obsah změn nebo nová Pravidla zveřejněny na internetových stránkách uvedených společností Up Bonus. Oznámení se považuje za doručené, pokud (i) je doručeno písemně, (ii) je vloženo do prostředků elektronické komunikace, včetně elektronické pošty, takovým způsobem, že se příjemce mohl seznámit s jeho obsahem.
4. V případě neposkytnutí souhlasu se zavedením změn v Pravidlech je Držitel nebo Zákazník povinen písemně informovat společnost Up Bonus do 14 dnů od oznámení změn o svém nesouhlasu se zavedením změn do Pravidel. Prohlášení Držitele nebo Zákazníka o nesouhlasu se zavedením změn do Pravidel se rovná provedení Trvalého zablokování Karty a zánikem možnosti dalšího používání Karet.
5. Neprojeví-li Držitel nebo Zákazník vůli přijmout nové znění Pravidel do 14 dnů od oznámení nového znění Pravidel Držiteli nebo Zákazníkovi, považuje se to za jejich přijetí.

§18 Kontaktní údaje Up Bonus

1. Veškerá oznámení vyžadovaná v souladu s Pravidly budou zasílána na následující adresy Up Bonus:
 - a) v případě oznámení v písemné podobě: Bonus Systems Polska S.A., ul. Dywizjonu 303 139/137, 01-470 Varšava;
 - b) v případě oznámení v elektronické podobě:
karty@upbonus.pl;
 - c) v případě oznámení telefonicky: 22 575 07 77.
 Infolinka je k dispozici ve všední dny v době od 8. do 16. hodiny.

§19

Veškeré spory vyplývající z těchto Pravidel budou řešeny polskými všeobecnými soudy. K vyřešení sporu mezi Up Bonus a Držitelem je také možné využít online platformu pro řešení sporů, která je k dispozici na adrese <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>. Platforma ODR umožňuje nezávislé, nestranné, transparentní, účinné, rychlé a spravedlivé mimosoudní řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky v režimu online.

§20

Tato Pravidla se řídí polským právem. Ve věcech neupravených v Pravidlech budou aplikována ustanovení Občanského zákoníku a zákona ze dne 1. března 2018 o působení proti praní peněz a finančnímu terorismu (Úř. věstník 2022 bod 593 v platném znění).

§21

Tato Pravidla mohou být k dispozici v různých jazykových verzích, včetně polštiny, angličtiny a češtiny. V případě nesrovnalostí má přednost

polská verze.