

PODMÍNKY PRO POUŽÍVÁNÍ PŘEDPLACENÝCH KARET UP AGANEA

I. Obecná ustanovení

§1

- Jednací řád vstupuje v platnost 4. listopadu 2024. Vždy aktuální znění jednacího řádu naleznete na adrese up-karty.pl/regulamin.
- 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 karetních účtů vlastněných společností Up Bonus, přičemž Transakce prostřednictvím karet provádí a zúčtovává Vydavatel.
- Karty vydává vydavatel ve prospěch programu Up Bonus. Vydávání karet probíhá na základě samostatné smlouvy mezi Vydavatelem a společností Up Bonus. Držitelé používají Karty v souvislosti se smlouvou o spolupráci mezi Up Bonus a Zákazníkem, na jejímž základě Up Bonus umožnil Zákazníkovi používat Karty vydané Vydavatelem ve prospěch Up Bonus a zavázal se, že Zákazník bude Karty dále zpřístupňovat ve prospěch Držitelů. Karty jsou Zákazníkem zpřístupněny Držitelům na základě právního vztahu mezi Zákazníkem a Držiteli. Společnost Up Bonus není účastníkem tohoto právního vztahu. Držitelé a Zákazník zase nejsou stranou smlouvy o vydání Karet s Vydavatelem.
- Pravidla stanovují pravidla pro používání a vypořádání transakcí prováděných pomocí karet (dále jen "**Pravidla**"), které vydává společnost Up Aganea jménem společnosti Up Bonus a které společnost Up Bonus jménem Zákazníka zpřístupňuje Držitelům. Pravidla stanoví vzájemná práva a povinnosti Držitele, Zákazníka, Up Bonus a Vydavatele. Ve vztahu k Zákazníkovi a Držiteli tyto Pravidla nepředstavují smlouvu o platebních službách ve smyslu zákona o platebním styku. Ve vztahu ke společnosti Up Bonus tato Pravidla doplňují Smlouvu o kartě uzavřenou mezi Vydavatelem a společností Up Bonus.
- Používáním Karty se má za to, že se držitel Karty seznámil s Podmínkami a souhlasí s nimi.

§2

Pojmy používanými v tomto řádu 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) schválenou Generálním sekretariátem pro státní pokladnu a finanční politiku Ministerstva hospodářství a konkurenceschopnosti dne 14. října 2016, jak je uvedeno v rejstříku podnikatelů Španělského království v Madridu;

Up Bonus - Bonus System Polska S.A. se sídlem ve Varšavě, ul. Dywizjonu 303 139/137, 01-470 Varšava, zapsaná v obchodním rejstříku Národního soudního rejstříku vedeného Obvodním soudem pro hlavní město Varšavu ve Varšavě, XII. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku, pod číslem KRS: 0000136922, NIP: 5222655307, REGON: 015231966, která je vlastníkem Karet a zpřístupňuje Karty Zákazníkům a Držitelům na žádost Zákazníka;

Zákazník - podnik nebo instituce, které Up Bonus zpřístupní Karty k dalšímu poskytnutí Držitelům nebo na jejíž pokyn Up Bonus jménem Zákazníka zpřístupní Karty Držitelům;

Karta - znamená fyzickou i virtuální kartu;

Fyzická karta - předplacená platební karta typu Mastercard vydaná Vydavatelem pro společnost Up Bonus v různých technologických

variantách a s různými způsoby autorizace, a to jako pojmenovaná nebo nepojmenovaná karta s PIN;

Virtuální karta - Předplacená karta Mastercard vydaná Vydavatelem k účtu Up Bonus ve formě virtuální karty dostupné v Aplikaci, a to pojmenované nebo nepojmenované karty;

Aplikace - mobilní aplikace pro chytrý telefon provozovaná společností Up Bonus, prostřednictvím které lze kartu registrovat a aktivovat;

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

Držitel - fyzická osoba, která je Zákazníkem oprávněna provádět Transakce prostřednictvím Karty za podmínek stanovených v těchto Podmínkách;

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 - Transakce provedená přiložením Karty nebo Mobilního zařízení s přidanou Kartou k zařízení schopnému přečíst data uložená v Bezkontaktním modulu;

Bezkontaktní modul - sada antén, která komunikuje s bezkontaktní čtečkou POS terminálu a umožňuje bezkontaktní transakce;

Mobilní zařízení - mobilní zařízení s modulem NFC (např. chytrý telefon) s nainstalovanou aplikací, ke které byla přidána Karta umožňující provádění bezkontaktních transakcí;

Individuální limit karty - maximální celková hodnota transakcí, které lze s danou kartou provést;

Transakční poplatek - jednorázový poplatek, který se účtuje z Karty při provedení Transakce a který snižuje Individuální limit Karty. Vztahuje se pouze na Karty s volbou Transakční poplatek. Výše Transakčních poplatků se řídí smlouvou uzavřenou mezi společností Up Bonus a Klientem;

PIN - individuální důvěrný identifikační kód přidělený fyzické 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, v němž byla Držiteli doručena Fyzická karta, v souladu s požadavky na důvěrnost, tj. takovým způsobem, aby číslo nemohly znát třetí osoby;

Heslo - důvěrný identifikační kód přidělený držitelem při aktivaci služby 3-D Secure. Heslo se spolu s údaji uvedenými na Kartě a v SMS kódu používá k autorizaci transakcí provedených bez fyzického použití Karty u obchodníků využívajících 3-D Secure;

SMS kód - jednorázový kód sloužící k identifikaci Držitele a autorizaci Transakce provedené online pomocí 3-D Secure (pokud Vydavatel nabízí dodatečné zabezpečení pro určitý typ Karty), zasláný formou SMS zprávy na číslo mobilního telefonu Držitele, které Držitel uvede při aktivaci služby 3-D Secure;

3-D Secure - dodatečné zabezpečení transakcí prováděných na internetu pomocí SMS kódu a hesla u obchodníků, kteří tento typ zabezpečení nabízejí. Službu 3-D Secure aktivuje Držitel přidělením Hesla a uvedením telefonního čísla, na které budou zasílány SMS kódy;

Mastercard - mezinárodní organizace sdružující instituce vydávající platební karty Mastercard, které provádějí transakce a bezkontaktní transakce a definují pravidla pro přijímání těchto karet;

POS terminál - zařízení, které umožňuje držiteli karty provádět transakce u obchodníka;

Zrušení - zrušení Karty v karetním systému Vydavatele a společnosti Mastercard, a to na žádost Držitele, Up Bonusu nebo v důsledku rozhodnutí Vydavatele;

Speciální karta - karta vedená v jiné měně než v polském zlotém;

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

Obchodní podmínky - podmínky pro používání mobilních plateb jsou k dispozici na adrese up-karty.pl/regulamin;

Vydání - znamená vydání virtuální karty, kterým se rozumí vydání identifikátoru a přiřazení karty v aplikaci fyzické osobě.

II. Vydání a zpřístupnění karty

§3

- Fyzické karty vydává a virtuální karty vydává vydavatel společnosti Up Bonus na základě samostatné smlouvy mezi vydavatelem a společností Up Bonus. Společnost Up Bonus je vlastníkem karetních účtů a karet, které poskytuje.
 - Zákazníci jako součást probíhajících motivačních a bonusových programů, pro další distribuci Zákazníky Držitelům nebo
 - přímo Držitelům jménem Zákazníka.
- Podmínky pro zpřístupnění karet Držiteli a pro Vydání stanoví Zákazník s výhradou odstavce 5 níže. Společnost Up Bonus není účastníkem právního vztahu mezi Zákazníkem a Držitelem. Ve věcech, které nejsou upraveny těmito Podmínkami, by se měl Držitel v případě jakýchkoli sporů nebo nároků vyplývajících z používání Karty obracet přímo na Zákazníka.
- Karty jsou propojeny s kartovými účty, na kterých jsou uloženy elektronické peníze, a každá transakce kartou se promítá na kartovém účtu.
- Ke každé kartě musí být přiřazen držitel, aby bylo možné kartu aktivovat, a to po předchozím ověření, že je držitel oprávněn kartu používat.
- Držitelem karty může být pouze fyzická osoba plně způsobilá k právním úkonům, která prošla ověřením uvedeným v § 4 a přijala ustanovení těchto Podmínek.

§4 Aktivace karty

- Karta, kterou má držitel k dispozici, může být aktivní nebo neaktivní. Otázky aktivace karty jsou definovány ve smlouvě mezi společností Up Bonus a Zákazníkem.
- Informace o způsobu aktivace fyzické karty jsou uvedeny v průvodním dopise, s nímž Držitel obdrží kartu, nebo mohou být Držiteli poskytnuty jinou formou dohodnutou se Zákazníkem. Vlastní aktivace Držitelem probíhá v Aplikaci, na www.up-karty.pl nebo na jiné platformě určené pro Zákazníka v doméně Openbenefit a vyžaduje registraci Držitele spočívající v uvedení jeho identifikačních údajů a potvrzení, že se seznámil s ustanoveními těchto Podmínek a souhlasí s nimi. Aktivace Virtuální karty probíhá v Aplikaci, kde budou rovněž poskytnuty informace týkající se vydání Virtuální karty. Aktivace Virtuální karty vyžaduje, aby se Držitel zaregistroval uvedením svých identifikačních údajů a potvrdil, že se seznámil s ustanoveními těchto Podmínek a souhlasí s nimi.
- Aktivace je podmíněna ověřením, že se na dotyčného držitele nevztahují sankční programy podle polských zákonů, zákonů Evropské unie, OFAC (Úřad pro kontrolu zahraničních aktiv) nebo OSN.
- Vydavatel karty je institucí, která je povinna dodržovat předpisy proti praní špinavých peněz a financování terorismu. Vydavatel proto může po držiteli karty požadovat poskytnutí údajů umožňujících jeho identifikaci, zejména: jméno, příjmení, číslo PESEL, datum narození, korespondenční adresu, zemi narození, číslo a sérii občanského průkazu nebo pasu a státní příslušnost. Tyto údaje shromažďuje společnost Up Bonus a předává je vydavateli. V takovém případě může Up Bonus požádat Zákazníka a Držitele o poskytnutí

údajů uvedených v předchozí větě. Společnost Up Bonus si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí nebo vydání Karty, odmítnout její aktivaci, dočasně zablokovat nebo zablokovat Kartu v případě neposkytnutí údajů nebo poskytnutí neúplných či nepravdivých údajů. Jednání uvedená v předchozí větě nepředstavují porušení smlouvy ze strany společnosti Up Bonus.

5. Držitel odpovídá za pravdivost a správnost všech údajů o Držiteli, které poskytl společnosti Up Bonus.

III. Použití karty

§5 Obecné zásady používání karet

- Karta by měla být používána způsobem a k účelům, které jsou v souladu s těmito Podmínkami a obecně platnými právními předpisy.
- Karta je přidělena výhradně držiteli karty a nelze ji převést na jinou osobu.
- Společnost Up Bonus ani vydavatel nenesou odpovědnost za důsledky převodu karty na třetí osoby. Pokud Držitel převede Kartu na třetí osobu, odpovídá za jednání této osoby stejně jako za své vlastní jednání a veškeré neautorizované Transakce provedené třetími osobami v důsledku převodu Karty Držitelem na třetí osoby budou obecně považovány za neautorizované Transakce, které Držitel způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- Fyzickou kartu by měl držitel karty podepsat ihned po jejím obdržení.
- Up Bonus a Vydavatel nenesou odpovědnost za odmítnutí Transakce s použitím nepodepsané fyzické karty.
- Karta se v souladu s § 5.7 používá k provádění Transakcí u Obchodníků v Polsku a/nebo v zahraničí, k výběru hotovosti v bankomatech podporujících Fyzické karty a k nákupům přes Internet, pokud Webové stránky tento způsob platby umožňují. Držitel může Kartu používat k provádění Transakcí u Obchodníků, v případě Fyzických karet v Bankomatech a na dalších místech, kde lze provádět platební transakce daným typem platební karty, označeným symbolem platebního systému, v rámci kterého byla Karta vydána, a navíc pro Bezkontaktní transakce označené logem PayPass.
- Podrobný rozsah dostupných služeb a typ a výše poplatků spojených s kartou jsou stanoveny dohodou mezi společností Up Bonus a Zákazníkem a mohou se u jednotlivých Zákazníků lišit.
- Držitel by si měl u Klienta ověřit, jaký je podrobný rozsah použití Karty, jaký je druh a výše poplatků spojených s použitím Karty a zda se na Karty vztahují další omezení.
- Po obdržení Karty je Držitel povinen přijmout nezbytná opatření, aby zabránil zneužití jednotlivých pověření (PIN u fyzických karet, Heslo, kód CVC2), zejména je povinen Kartu a Aplikaci uchovávat s náležitou péčí a nezpřístupnit ji neoprávněným osobám. Přístup třetích osob k individuálním pověřením může vést k použití Karty a snížení Individuálního limitu Karty bez vědomí Držitele.
- Držitel karty může kontrolovat aktuální Individuální limit fyzické karty a historii transakcí v Aplikaci, na platformě www.up-karty.pl nebo na jiné platformě určené pro Zákazníka v doméně Openbenefit a v případě virtuální karty v Aplikaci. Za tímto účelem je Držitel povinen projít procesem registrace a vyplnit údaje uvedené v § 4.

§6 Autorizace

- Transakce provedené Držitelem se považují za schválené souhlasem Držitele s provedením Transakce, a to i prostřednictvím Obchodníka. Souhlas je udělen:

- a) v případě transakcí na POS terminálech - použitím Karty a v případě fyzické Karty navíc zadáním PIN;
- b) v případě bezkontaktních transakcí:
- až do maximální výše bezkontaktní transakce pro fyzické karty 100 PLN - přiblížením karty nebo mobilního zařízení k bezkontaktní čtečce POS terminálu;
 - nad maximální částku bezkontaktní transakce - přiblížením karty nebo mobilního zařízení k bezkontaktní čtečce POS terminálu a zadáním PIN;
- c) pro fyzickou kartu v případě transakcí v bankomatu - použitím karty a zadáním čísla PIN;
- d) v případě Transakcí bez fyzického předložení Karty - uvedením čísla Karty, data její platnosti, kódu CVC2 a navíc Hesla a SMS kódu - u Transakcí zabezpečených pomocí technologie 3-D Secure, pokud ji Vydavatel pro daný typ Karty nabízí a je aktivní a vyžadovaná.
2. Pro bezkontaktní transakce platí limity částek, které umožňují provedení bezkontaktní transakce bez silné autentizace držitele, podle právních předpisů, včetně zejména nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, pokud jde o regulační technické normy pro silnou autentizaci zákazníka a společné a bezpečné otevřené komunikační normy (Úřední věstník EU 2017, L 69/23) ("nařízení 2018/389"). Limit částky pro provedení Bezkontaktní transakce bez silné autentizace držitele je 100 PLN.
3. Bezkontaktní transakce bez nutnosti silného ověření držitele lze provést maximálně třikrát. Následující čtvrtá transakce vyžaduje silné ověření Držitele, a to i v případě, že částka Transakce je nižší než 100 PLN.
4. V případě Transakcí bez fyzického předložení Karty uvedených v § 6.1 písm. d) činí limit částky pro jednu Transakci 499 EUR.
5. V případě fyzických karet dojde po trojím nesprávném zadání čísla PIN k zablokování karty. V takovém případě může Držitel požádat společnost Up Bonus o vydání duplikátu Karty, přičemž se řídí ustanoveními § 14.

§7 Vypořádání

1. Během doby platnosti Karty je Držitel oprávněn prostřednictvím Up Bonusu s Kartou nakládat a provádět Transakce až do výše Individuálního limitu Karty.
2. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, provádí se zúčtování prostřednictvím Karty za podmínky, že Klient poskytne k zúčtování potřebné finanční prostředky.
3. Transakce kartou se provádějí v polských zlotých (PLN). Pokud je Transakce provedena mimo Polsko (v případě Karet s možností zahraničních transakcí), Vydavatel převede částku vyjádřenou v měně zúčtování na polské zloté podle prodejního kurzu platného v den zúčtování Transakce. V závislosti na typu Karty může být měnou vypořádání také: euro nebo jiná měna vypořádání, ve které je vypořádána Speciální karta.
4. Každá provedená Transakce snižuje Individuální limit Karty o hodnotu této Transakce.
5. Společnost Up Bonus ani Vydavatel neprovádějí žádné výběry ani převody částek plynoucích z nevyčerpaného Individuálního limitu karty Držiteli a Zákazníkovi na jiné účty nebo karty.
6. V případě fyzických karet se poplatek za výběr hotovosti (platí pro karty s možností výběru z bankomatu a transakce s klasifikací hotovosti podle pokynů Mastercard, např.: MCC 4829, 6012), činí až 3 %, nejméně však 7 PLN, z vybíraných prostředků, a to pokaždé ve všech

bankomatech v Polsku i mimo něj. Podrobná výše poplatku za výběr hotovosti a uvedení karet, na které se poplatek vztahuje, je uvedena ve smlouvě mezi společností Up Bonus a Zákazníkem. Podrobné informace o poplatcích spojených s používáním Karty by si měl Držitel zjistit u Zákazníka.

7. U karet s možností poplatku za transakci je individuální limit karty snížen také o hodnotu poplatku za transakci, jehož výši by měl Držitel konzultovat se Zákazníkem.
8. Pokud není k dispozici dostatečný Individuální limit karty k pokrytí poplatků uvedených v § 7.6 a § 7.7, budou tyto poplatky účtovány při zvýšení zůstatku na Kartovém 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 fyzické karty a v žádosti o virtuální kartu, s výjimkou případu předčasného zrušení karty.
2. Jakýkoli zůstatek na kartovém účtu po skončení platnosti karty (včetně zůstatku po zrušení karty) nebude držiteli karty ani zákazníkovi vrácen.
3. Držitel je povinen fyzickou kartu po skončení její platnosti (včetně jejího zrušení) zničit takovým způsobem, aby ji nebylo možné použít a údaje na kartě nebylo možné přečíst. Držitel nese odpovědnost za důsledky nesplnění této povinnosti.

§9 Povinnosti držitele (výťah)

1. Držitel musí:
- dodržovat podmínky pro používání karty stanovené v těchto Podmínkách;
 - uchovávat fyzickou kartu s náležitou péčí a způsobem, který zabrání přístupu třetích stran k fyzické kartě;
 - neuchovávat fyzickou kartu spolu s číslem PIN;
 - Ochrana fyzické karty PIN (s náležitou péčí);
 - nezpřístupnit Fyzickou kartu a/nebo PIN a přístup k Aplikaci neoprávněným osobám;
 - chránit fyzickou kartu před ztrátou, krádeží a poškozením;
 - okamžitě podpis fyzické karty;
 - používat kartu k určenému účelu;
 - uchovávat dokumenty týkající se transakcí a zpřístupnit je společnosti Up Bonus a vydavateli za účelem doložení případných stížností;
 - uschovejte průvodní dopis, který jste obdrželi spolu s fyzickou kartou, a e-mail s identifikačním číslem virtuální karty;
 - neprodleně nahlásit společnosti Up Bonus jakékoli nesrovnalosti v záznamech o transakcích provedených kartou, zejména neprodleně nahlásit neautorizované transakce;
 - informovat společnost Up Bonus prostřednictvím kontaktních údajů společnosti Up Bonus o změnách údajů poskytnutých společnosti Up Bonus;
 - Okamžitě zablokujte kartu tím, že:
 - a) na webové stránce www.up-karty.pl nebo prostřednictvím aplikace,
 - b) prostřednictvím jiné vyhrazené stránky na doméně Openbenefit, kde je karta registrována, nebo
 - c) telefonicky podle § 18 v případě ztráty, odcizení, zneužití, neoprávněného použití Fyzické karty, neoprávněného přístupu ke Kartě, zpřístupnění údajů o Kartě neoprávněné osobě nebo padělání

Karty; neoprávněného přístupu k Aplikaci nebo k údajům z Aplikace, odcizení, ztráty, zneužití Mobilního zařízení, na kterém je Aplikace nainstalována.

- zničení fyzické karty, jejíž platnost vypršela nebo která byla z jakéhokoli důvodu omezena.

§10 Karta v mobilních zařízeních

1. Pokud smlouva mezi společností Up Bonus a Zákazníkem umožňuje přidání Karty do Mobilního zařízení, měl by se Držitel seznámit s Podmínkami pro mobilní platby, které jsou k dispozici na adrese www.up-karty.pl/regulamin.
2. Přidání karty do mobilního zařízení znamená souhlas s Podmínkami a jejich dodržování.

IV. Řešení neautorizovaných transakcí, ztráty nebo poškození Fyzické karty nebo Mobilního zařízení s nainstalovanou Aplikací a reklamace

§11 Nepovolené transakce

1. Držitel je povinen kontrolovat správné provedení transakcí provedených kartami a neprodleně nahlásit společnosti Up Bonus všechny zjištěné neautorizované, neprovedené nebo nesprávně provedené transakce. Hlášení podle předchozí věty je Držitel povinen podat společnosti Up Bonus telefonicky nebo na e-mailovou adresu uvedenou v § 18 Podmínek.
2. Pokud Držitel neučiní oznámení podle odstavce 1 do 120 dnů 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 výsledkem neautorizovaná Transakce:
 - a) použití ztracených nebo odcizených dokladů držitele. Držitel s fyzickou kartou nebo použitím virtuální karty prostřednictvím ztraceného nebo odcizeného mobilního zařízení;
 - b) zneužití fyzické karty.
4. Ustanovení odstavce 3 se nepoužije, pokud:
 - a) Držitel neměl možnost zjistit ztrátu, odcizení nebo zneužití Fyzické karty nebo Mobilního zařízení před provedením Transakce, s výjimkou případů, kdy Držitel jednal úmyslně, nebo
 - b) ztráta Fyzické karty nebo Mobilního zařízení před provedením Transakce byla způsobena jednáním nebo opomenutím ze strany zaměstnance nebo zástupce Vydavatele nebo Up Bonusu.
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 provedení úkonů popsanych v § 11.1 a § 12.1 nenese Držitel odpovědnost za neautorizované Transakce, pokud je nezpůsobil úmyslně.
7. Pokud Vydavatel nevyžaduje silné ověření Držitele (ačkoli existuje povinnost používat silné ověření), Držitel nenese odpovědnost za neautorizované transakce, pokud nejednal úmyslně.

§12 Ztráta, poškození, odcizení nebo vyzrazení dat fyzické karty nebo ztráta, poškození, odcizení mobilního zařízení s aplikací

1. V případě ztráty, odcizení, zneužití, neoprávněného použití fyzické Karty nebo Mobilního zařízení s Aplikací, neoprávněného

přístupu ke Kartě nebo sdělení údajů o Kartě neoprávněné osobě je Držitel povinen zrušit Kartu prostřednictvím www.up-karty.pl nebo prostřednictvím Aplikace nebo prostřednictvím jiné k tomu určené stránky v doméně Openbenefit, kde je Karta registrována, nebo telefonicky v souladu s § 18 Obchodních podmínek.

2. Okamžitým oznámením se rozumí nejbližší možný okamžik oznámení, nejpozději však 48 hodin od okamžiku ztráty, odcizení nebo zpřístupnění údajů o kartě neoprávněné osobě.
3. Z bezpečnostních důvodů by číslo karty nemělo být poskytováno třetím stranám pro jiné účely než pro účely provedení kontroly. Transakce.
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 jeho úmyslného jednání.
5. Držiteli se účtují transakce provedené osobami, kterým dal kartu k dispozici.
6. Pokud je fyzická karta s omezeným přístupem nalezena, je držitel povinen ji zničit takovým způsobem, aby bylo znemožněno její další použití a čtení údajů na kartě. Držitel nese odpovědnost za následky nesplnění této povinnosti.
7. Kartu s omezeným přístupem nelze použít.

§13 Stížnosti

1. Držitel karty může společnosti Up Bonus podat reklamaci týkající se karet.
2. Stížnost lze podat jedním z následujících způsobů:
 - a) písemně zasláním stížnosti poštou nebo osobním podáním na adresu uvedenou v § 18;
 - b) ústně - telefonicky na infolince Up Bonus na čísle uvedeném v § 18 nebo osobně do protokolu na adrese uvedené v § 18 s tím, že Up Bonus si může vyžádat doplňující informace potřebné k vyřešení stížnosti nebo
 - c) elektronicky - zasláním e-mailu na adresu uvedenou v § 18.
 - d) prostřednictvím aplikace.
3. Společnost Up Bonus odpoví na stížnosti držitele neprodleně, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne obdržení stížnosti. Pokud složitost případu neumožňuje dodržet tuto lhůtu, společnost Up Bonus Majiteli účtu nebo Držiteli karty vysvětlí důvod prodloužení, uvede okolnosti, které je třeba objasnit pro vyřízení případu, a stanoví předpokládaný termín vyřízení stížnosti a poskytnutí odpovědi, a to nejpozději do 35 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.
4. Společnost Up Bonus bude na stížnosti Držitele reagovat formou e-mailu na žádosti obdržené e-mailem nebo písemně na žádosti obdržené poštou nebo podané osobně v sídle společnosti Up Bonus.
5. Držitel přiloží k podané stížnosti všechny dokumenty, které stížnost odůvodňují.
6. Vydavatel připíše částku reklamované transakce na Kartový účet pouze v případě, že je nahlášená reklamace uznána.

§14 Duplikáty

1. Nová fyzická karta může být vydána jako náhrada za kartu, která byla omezena, odcizena, ztracena nebo poškozena do té míry, že ji nelze používat, a nová virtuální karta může být vydána v případě ztráty přístupu k aplikaci.
2. V situacích uvedených v odstavci 1 může být na žádost Držitele o vydání duplikátu Karty vydána místo stávající Karty nová

Karta, pokud je individuální limit Karty vyšší nebo roven poplatku za vydání nové Karty.

3. Náklady na vydání nové fyzické karty a vydání virtuální karty namísto stávající karty v situacích uvedených v odstavci 1 snižují Limit pro jednotlivé karty vždy o částku uvedenou ve formuláři "Duplikát karty", který je k dispozici na www.up-karty.pl, v Aplikaci nebo na jiné vyhrazené stránce v doméně Openbenefit, kde byla karta zaregistrována.

4. Za účelem vydání nové karty by se měl držitel přihlásit ke svému účtu na adrese www.up-karty.pl, použít aplikaci nebo jinou vyhrazenou stránku na doméně Openbenefit, kde je karta registrována, a poté vyplnit formulář "Duplikát karty".

5. Vydání nové fyzické karty trvá 7 až 21 dní ode dne, kdy společnost Up Bonus obdrží správně vyplněnou žádost, do dne, kdy společnost Up Bonus odešle balíček obsahující kartu na adresu uvedenou v žádosti. V případě Virtuální karty trvá vydání duplikátu do 7 dnů ode dne přijetí objednávky a nová Virtuální karta bude vydána prostřednictvím aplikace.

6. Datum platnosti duplikátu karty bude stejné jako datum platnosti zrušené karty.

7. Pokud ztratíte číslo PIN fyzické karty, je možné jej obnovit objednaním "Duplikátu PIN", který je k dispozici na adrese www.up-karty.pl nebo na jiné specializované stránce na doméně Openbenefit, kde je karta registrována, a v Aplikaci.

8. Vydání duplikátu PIN k Fyzické kartě je možné pouze v případě, že je Fyzická karta aktivní a Držitel poskytl údaje uvedené v § 4.3 a pokud je Limit pro jednotlivé karty vyšší nebo roven poplatku za vydání duplikátu PIN uvedenému na objednávkovém formuláři "Duplikát PIN".

9. Vydání duplikátu PIN k fyzické kartě trvá 7 až 21 dní, počítáno ode dne, kdy společnost Up Bonus obdrží správně vyplněnou žádost, do dne, kdy společnost Up Bonus odešle balíček obsahující duplikát PIN na adresu uvedenou v žádosti.

10. Společnost Up Bonus si vyhrazuje právo odmítnout vyřízení žádosti o vydání nové karty, která by nahradila kartu s omezeným přístupem, nebo žádosti o duplikát PIN k fyzické kartě v případě, že platnost požadované karty je kratší než 21 dní. V takové situaci nemá Držitel ani Zákazník nárok na vrácení částky vyplývající z nevyčerpaného Limitu individuální karty formou výběru nebo jakéhokoli převodu na jiné účty nebo karty.

V. Osobní údaje

1. Osobní údaje držitele zpracovává společnost Up Bonus i vydavatel, přičemž společnost Up Bonus i vydavatel jsou nezávislými správci osobních údajů držitele.

2. Podrobné informace o zpracování osobních údajů držitele vydavatelem a společností Up Bonus naleznete na adrese www.up-karty.pl v části "Zásady ochrany osobních údajů".

§15 Zrušení a dočasné zablokování karty

- 1 Karta může být zablokována:
 - na základě písemné žádosti držitele;
 - v případě fyzické karty v případě, že při autorizaci transakce fyzickou kartou bylo třikrát nesprávně zadáno číslo PIN;
 - na písemnou žádost společnosti Up Bonus, zejména pokud smlouva mezi společností Up Bonus a zákazníkem vyprší;

- Vydavatelem po dohodě s Up Bonusem v případě použití Karty v hrubém rozporu s Podmínkami;

- Vydavatelem na žádost společnosti Up Bonus nebo Držitele v případě, že dojde k odcizení, ztrátě nebo poškození Fyzické karty v takovém rozsahu, že ji nelze použít, nebo že Držitel ztratí přístup k Mobilnímu zařízení, na kterém je nainstalována Aplikace virtuální karty;

- v případě, že Zákazník neplní své povinnosti stanovené ve smlouvě uzavřené mezi Zákazníkem a společností Up Bonus, zejména v případě, že Zákazník nezaplatí včas nebo neuhradí dlužné částky podle smlouvy nebo neposkytne společnosti Up Bonus identifikační údaje Držitele,

- ze strany společnosti Up Bonus v případě změny obecně platných právních předpisů, včetně těch, které se týkají služeb poskytovaných prostřednictvím karet, opatření, rozhodnutí a doporučení státních orgánů a výskytu případů vyšší moci, které společnost Up Bonus nemůže ovlivnit a které znemožňují, nadměrně ztěžují nebo činí nevhodným poskytování služeb ze strany společnosti Up Bonus;

- pokud Držitel nebo Zákazník nepřijme změny Obchodních podmínek uvedené v § 17;

- v případě, že se Vydavatel rozhodne ukončit poskytování služeb vydávání a obsluhy Karet po uplynutí výpovědní lhůty smlouvy uzavřené mezi společností Up Bonus a Zákazníkem.

2 Pokud je Karta zablokována v důsledku rozhodnutí Vydavatele v případech popsanych v odstavci 1, společnost Up Bonus nenesou 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 přiměřené a spolehlivé informace o tom, že bezpečnost Karty je ohrožena;

- v případě podezření na neautorizované použití Karty nebo úmyslné neautorizované transakce;

- v případech stanovených právními předpisy proti praní peněz a financování terorismu a v případech stanovených právními předpisy o sankcích.

4 O dočasném zablokování nebo omezení karty bude Držitel informován při pokusu o Transakci zobrazením příslušné zprávy na obrazovce zařízení, na kterém je Transakce prováděna, nebo prostřednictvím Obchodníka.

5 Na žádost Držitele, pokud neexistují důvody pro blokaci Karty, Vydavatel zruší blokaci Karty, pokud důvody pro zachování dočasné blokace pominuly. Žádost o odblokování Karty musí být zaslána na adresu Up Bonus. Kontaktní údaje jsou uvedeny v § 18 Podmínek.

§16

1. Společnost 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 to, že Karta nebude uznána v důsledku svévolných rozhodnutí účastníků používajících systém Mastercard.

§17

1. Tyto podmínky platí pro držitele po celou dobu platnosti karty.

2. Společnost Up Bonus si vyhrazuje právo na změnu smluvních podmínek v následujících případech:

- a. změny právních předpisů s přímým dopadem na obsah Jednací řád;
- b. uložení určitých povinností ze strany orgánů polského státu nebo Evropské unie společností Up Bonus nebo vydavateli;
- c. zlepšit služby poskytované vydavatelem nebo společností Up Bonus;
- e. zlepšit ochranu soukromí uživatelů;
- f. změny zásad ochrany osobních údajů;
- g. prevence zneužívání;
- h. bezpečnostní hlediska;
- i. technologické a funkční změny;
- j. změny služeb poskytovaných vydavatelem nebo společností Up Bonus, včetně zavedení nových služeb;

Bonus, včetně zavedení nových služeb;

- k. změny pravidel pro poskytování služeb vydavatelem;
- l. redakční změny.

3. Společnost Up Bonus je povinna informovat držitele a zákazníky o všech změnách podmínek. 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 nových Pravidel oznámen zveřejněním na internetových stránkách určených společností Up Bonus. Oznámení se považuje za doručené, pokud (i) je oznámení doručeno písemně, (ii) je oznámení vloženo do elektronického komunikačního prostředku, včetně elektronické pošty, takovým způsobem, že si příjemce mohl přečíst jeho obsah.

4. Pokud Držitel nebo Zákazník se změnami Podmínek nesouhlasí, je povinen do 14 dnů od oznámení změn písemně informovat společnost Up Bonus, že se změnami Podmínek nesouhlasí. Prohlášení Držitele nebo Zákazníka o nesouhlasu se zavedením změn Podmínek se rovná vyjádření nesouhlasu se zavedením změn Podmínek.

rezervace karet a jejich další používání.

5. Neprojeví-li Držitel nebo Zákazník vůli přijmout nové znění Podmínek do 14 dnů od oznámení nového znění Podmínek Držitelem nebo Zákazníkem, má se za to, že s ním souhlasí.

§18 Up Bonus kontaktní údaje

(1) Všechna oznámení požadovaná podle nařízení se zasílají na následující adresy Up Bonus:

a) v případě písemných oznámení: Dywizjonu 303 139/137, 01-470 Varšava; b) v případě oznámení v elektronické podobě: karty@upbonus.pl;

(c) pro telefonická oznámení: 22 575 07

77.

Linka důvěry je k dispozici ve všední dny od 8 do 16 hodin.

§19

Veškeré spory vyplývající z těchto obchodních podmínek budou řešeny polskými obecnými soudy.

K řešení sporu mezi společností Up Bonus a držitelem je možné využít také 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 online.

§20

Tato nařízení se řídí polským právem. Ve věcech, které nejsou upraveny v těchto předpisech, se použijí ustanovení občanského zákoníku a zákona ze dne 1. března 2018 o předcházení praní peněz a financování terorismu (Sbírka zákonů 2022, položka 593, v platném znění).