

## REGULAMIN UŻYTKOWANIA KART PRZEDPŁACONYCH UP AGANEA

### I. Postanowienia ogólne

#### §1

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2022 r. Zawsze aktualna wersja Regulaminu znajduje się na stronie [www.up-karty.pl/regulamin](http://www.up-karty.pl/regulamin)
2. Przedmiotem usługi świadczonej przez Up Bonus jest wyłącznie udostępnienie Kart Klientowi oraz Posiadaczom (na zlecenie Klienta) oraz umożliwienie Klientowi oraz Posiadaczom realizowania Transakcji z wykorzystaniem Kart oraz Rachunków Kart będących własnością Up Bonus, przy czym Transakcje dokonywane za pomocą Kart są realizowane oraz rozliczane przez Wydawcę.
3. Karty są wydawane przez Wydawcę na rzecz Up Bonus. Podstawą do wydania Kart jest odrębna umowa zawarta pomiędzy Wydawcą a Up Bonus. Posiadacze korzystają z Kart w związku z umową o współpracy zawartą pomiędzy Up Bonus a Klientem, na podstawie której Up Bonus umożliwił Klientowi korzystanie z Kart wydanych przez Wydawcę na rzecz Up Bonus oraz zgodził się na dalsze udostępnianie Kart przez Klienta na rzecz Posiadaczy. Karty są udostępniane Posiadaczom przez Klienta na podstawie stosunku prawnego łączącego Klienta z Posiadaczami. Up Bonus nie jest stroną tego stosunku prawnego. Posiadacze oraz Klient nie są z kolei stroną umowy o wydanie Kart zawartej z Wydawcą.
4. Regulamin określa zasady użytkowania i przeprowadzania rozliczeń z tytułu Transakcji dokonywanych przy użyciu Kart (dalej „Regulamin”), wydawanych przez Up Aganea na rzecz Up Bonus i udostępnianych Posiadaczom przez Up Bonus na zlecenie Klienta. Regulamin określa wzajemne uprawnienia i obowiązki Posiadacza, Klienta, Up Bonus oraz Wydawcy. W odniesieniu do Klienta oraz Posiadacza niniejszy Regulamin nie stanowi umowy o usługę płatniczą w rozumieniu Ustawy o usługach płatniczych. W odniesieniu do Up Bonus niniejszy Regulamin stanowi uzupełnienie umowy o wydanie Kart zawartej pomiędzy Wydawcą i Up Bonus.
5. Ewentualne odstępianie od umowy w zakresie udostępnienia Kart reguluje stosunek prawny pomiędzy Klientem a Posiadaczem.
6. Do Transakcji realizowanych przy użyciu Kart nie stosuje się przepisów Ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 roku zawartych w:
  - 1) Dziale II Ustawy o usługach płatniczych (z wyłączeniem art. 32a),
  - 2) art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46 ust.2-5 oraz art. 47 - 48 Ustawy o usługach płatniczych.
7. W miejsce przepisów wyłączonych stosuje się postanowienia niniejszego Regulaminu.
8. Korzystanie z Karty jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem Regulaminu przez Posiadacza Karty.

#### §2

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Wydawca** – Up AGANEA EDE, S.A.U., z siedzibą w Madrycie, posiadająca nr identyfikacji podatkowej A-87211959, będąca Instytucją Pieniądza Elektronicznego (EDE), autoryzowaną przez Sekretariat Generalny Skarbu i Polityki Finansowej Ministerstwa Gospodarki i Konkurencyjności, w dniu 14 października 2016 r., co zostało wykazane w Rejestrze Przedsiębiorców Królestwa Hiszpanii w Madrycie;

**Up Bonus** – Bonus System Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Dywizjonu 303 139/137, 01-470 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000136922, NIP: 5222655307, REGON: 015231966, będąca właścicielem Kart i udostępniająca Karty Klientom oraz Posiadaczom na zlecenie Klienta;

**Klient** - przedsiębiorca lub instytucja, na której zlecenie Up Bonus udostępnia Karty w celu przekazania ich Posiadaczom;

**Karta** - Przedpłacona Karta Płatnicza typu Mastercard, wydana przez Up Aganea na rzecz Up Bonus, w różnych wariantach technologicznych i o różnych sposobach autoryzacji, będąca kartą imienną lub bezimienną z PIN;

**Kod CVC2** - trzyfrowy kod zamieszczony na rewersie Karty, służący do uwierzytelniania i autoryzacji transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia karty;

**Posiadacz** - osoba fizyczna, która jest upoważniona przez Klienta do dokonywania Transakcji przy użyciu Karty, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie;

**Akceptant** – podmiot, osoba fizyczna lub prawna nie będąca konsumentem, oznaczona emblematem Mastercard, która wyraża zgodę aby za sprzedawane towary lub usługi przyjmować płatności z wykorzystaniem Karty;

**Transakcja** – dokonanie płatności przy użyciu Karty u Akceptantów, w tym również na odległość (np. w Internecie);

**Transakcja Zbliżeniowa** – oznacza Transakcje wykonaną poprzez zbliżenie Karty do urządzenia umożliwiającego odczyt danych zapisanych w Module Zbliżeniowy;

**Moduł Zbliżeniowy** – zestaw antenowy komunikujący się z Czytnikiem Zbliżeniowym terminala POS, umożliwiający dokonywanie Transakcji Zbliżeniowych;

**Limit Indywidualny Karty** – maksymalna łączna wartość Transakcji, które można przeprowadzić przy użyciu danej Karty;

**Opłata transakcyjna** - jednorazowa opłata, pobierana przez Wydawcę z Karty podczas wykonywania, obniżająca Limit Indywidualny Karty. Dotyczy wyłącznie Kart z opcją Opłaty transakcyjnej;

**PIN** – indywidualny, poufny kod identyfikacyjny, przydzielony do Karty, który łącznie z danymi zawartymi na Karcie, służy do elektronicznej identyfikacji Posiadacza. Numer PIN jest dostarczany w specjalnej kopercie lub w innej formie, określonej w liście przewodnim, w którym została dostarczona Posiadaczowi Karta, z zachowaniem wymogów poufności, tzn. w sposób uniemożliwiający poznanie numeru przez osoby trzecie;

**e-PIN** - poufny kod identyfikacyjny przypisany do Karty, znany tylko Posiadaczowi; e-PIN łącznie z danymi zawartymi na karcie oraz SMS

Kodem służy do autoryzacji transakcji dokonywanych bez fizycznego użycia karty u Akceptantów korzystających z zabezpieczenia 3-D Secure;

**SMS Kod** - jednorazowy kod służący do identyfikacji Posiadacza i autoryzacji transakcji dokonywanej przez Internet z wykorzystaniem zabezpieczenia 3-D Secure (w przypadku oferowania przez Wydawcę dodatkowego zabezpieczenia dla danego rodzaju Karty), przesłany w postaci wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego Posiadacza;

**3-D Secure** - dodatkowe zabezpieczenie Transakcji dokonywanych w Internecie, realizowane przy użyciu SMS Kodu u Akceptantów oferujących korzystanie z tego rodzaju zabezpieczenia;

**Mastercard** - międzynarodowa organizacja zrzeszająca instytucje wydające karty płatnicze Mastercard, które obsługują Transakcje oraz Transakcje Zbliżeniowe, i określają zasady akceptowania tych kart;

**Terminal POS** - urządzenie umożliwiające Posiadaczowi Karty dokonywanie Transakcji;

**Zastrzeżenie** - unieważnienie Karty w systemie kartowym Wydawcy oraz w Mastercard, na wniosek Posiadacza, Up Bonus, bądź wskutek decyzji Wydawcy;

**Karta Specjalna** - karta nominowana w innej walucie niż polski złoty;

**Rachunek Karty** – rachunek pieniądza elektronicznego prowadzony przez Wydawcę i przypisany do danej Karty;

**Ustawa o usługach płatniczych** - ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (Dz. U. z 2021 r. poz. 1907 z późn. zm.).

## II. Wydanie i udostępnienie Karty

### §3

1. Karty wydawane są przez Wydawcę na rzecz Up Bonus, na podstawie odrębnej umowy zawartej pomiędzy Wydawcą a Up Bonus. Up Bonus jest właścicielem Rachunków Kart oraz Kart, które udostępnia Klientom w ramach prowadzonych programów motywacyjnych i premialnych, w celu ich dalszego udostępnienia przez Klientów Posiadaczom.
2. Karty są powiązane z Rachunkami Kart, na których zapisywany jest pieniądz elektroniczny i każda Transakcja dokonana przy użyciu Karty zostaje odzwierciedlona na Rachunku Karty.
3. Do każdej Karty, w celu jej aktywacji, musi być przypisany Posiadacz, po uprzedniej weryfikacji, czy jest on uprawniony do korzystania z Karty.
4. Posiadaczem Karty może być tylko osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która przeszła pozytywnie weryfikację, o której mowa w §4.
5. Karty są udostępniane Posiadaczowi przez Up Bonus na zlecenie Klienta. Z zastrzeżeniem ust. 4 powyżej przesłanki udostępnienia Kart Posiadaczowi określa Klient. Up Bonus nie jest stroną relacji prawnej wiążącej Klienta z Posiadaczem. W sprawach nieobjętych niniejszym Regulaminem wszelkie spory lub roszczenia wynikające z użytkowania Karty, Posiadacz powinien kierować bezpośrednio do Klienta.

### §4 Aktywacja karty

1. Karta udostępniona Posiadaczowi może być aktywna lub nieaktywna. Kwestie aktywacji Kart określa umowa pomiędzy Up Bonus, a Klientem.
2. W przypadku aktywacji Karty przez Posiadacza, aktywacja jest uzależniona od dokonania weryfikacji czy dany Posiadacz nie jest objęty programami sankcyjnymi, w szczególności programami polskimi, programami Unii Europejskiej, OFAC (Biuro Nadzoru nad Zagranicznymi Aktywami) lub ONZ.
3. Wydawca Kart jest instytucją zobowiązaną do przestrzegania przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. W związku z tym Up Bonus może zostać zobowiązany przez Wydawcę do podania danych umożliwiających identyfikację Posiadacza Karty, w szczególności: imienia, nazwiska, numeru PESEL, daty urodzenia, adresu korespondencyjnego, kraju urodzenia, numeru i serii dowodu osobistego lub paszportu oraz obywatelstwa. Dane te będą zbierane przez Up Bonus i przekazywane do Wydawcy. W takim przypadku Up Bonus może zwrócić się do Klienta oraz Posiadaczy o przekazanie danych wskazanych w zdaniu poprzednim. Up Bonus zastrzega sobie prawo do odmowy udostępnienia Karty, odmowy jej aktywacji oraz zablokowania lub Zastrzeżenia Karty w przypadku braku przekazania danych lub przekazania danych niepełnych lub nieprawdziwych. Działania wskazane w zdaniu poprzednim nie stanowią naruszenia umowy przez Up Bonus.
4. Posiadacz odpowiada za prawdziwość i dokładność wszystkich danych na temat Posiadacza przekazanych przez Posiadacza do Up Bonus.

## III. Użytkowanie karty

### §5 Ogólne zasady korzystania z Kart

1. Karta powinna być użytkowana w sposób i w celach zgodnych z Regulaminem oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
2. Karta przypisana jest wyłącznie do Posiadacza Karty i nie może zostać przekazana innej osobie.
3. Up Bonus oraz Wydawca nie ponoszą odpowiedzialności za skutki przekazania Karty osobom trzecim. W przypadku przekazania przez Posiadacza Karty osobie trzeciej, Posiadacz odpowiada za działania tej osoby jak za działania własne, a ewentualne nieautoryzowane Transakcje dokonane przez osoby trzecie w wyniku przekazania przez Posiadacza Karty osobom trzecim będą co do zasady traktowane jako nieautoryzowane Transakcje, do których Posiadacz doprowadził umyślnie albo w wyniku rażącego niedbalstwa.
4. Karta powinna być podpisana przez jej Posiadacza niezwłocznie po jej otrzymaniu.
5. Up Bonus oraz Wydawca nie ponoszą odpowiedzialności za odmowę dokonania Transakcji przy użyciu niepodpisanej Karty.

6. Karta, z zastrzeżeniem §5 ust. 7, służy do realizowania Transakcji u Akceptantów, na terenie Polski, oraz/lub poza jej granicami, wypłaty gotówki w bankomatach obsługujących Karty i dokonywania zakupów przez Internet, pod warunkiem, że strona internetowa dopuszcza ten sposób płatności. Posiadacz może dokonywać przy użyciu Karty Transakcji u Akceptantów, w bankomatach oraz w pozostałych miejscach, w których mogą być dokonywane transakcje płatnicze przy użyciu danego rodzaju karty płatniczej, oznaczonych symbolem systemu płatniczego, w ramach którego została wydana Karta oraz dodatkowo dla Transakcji Zbliżeniowych logo PayPass.
7. Szczegółowy zakres dostępnych usług oraz rodzaj i wysokość opłat związanych z Kartą określa umowa pomiędzy Up Bonus i Klientem i może być różny w zależności od Klienta.
8. Posiadacz powinien zapoznać się u Klienta, czyli w podmiocie, na którego zlecenie Posiadacz otrzymał Kartę, jaki jest szczegółowy zakres korzystania z Karty, jaki jest rodzaj i wysokość opłat związanych z korzystaniem z Karty oraz czy Karta jest objęta dodatkowymi ograniczeniami.
9. Posiadacz, z chwilą otrzymania Karty, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych danych uwierzytelniających (PIN, e-PIN, Kod CVC2), w szczególności jest obowiązany do przechowywania Karty z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępniania jej osobom nieuprawnionym. Dostęp osób trzecich do indywidualnych danych uwierzytelniających może skutkować wykorzystywaniem Karty oraz pomniejszaniem Limitu Indywidualnego Karty bez wiedzy Posiadacza.
10. Posiadacz Karty może sprawdzić aktualny Limit Indywidualny Karty i historię Transakcji na platformie [www.up-karty.pl](http://www.up-karty.pl). W tym celu Posiadacz jest zobowiązany do przejścia procesu rejestracji i uzupełnienia danych niezbędnych do jego identyfikacji, w szczególności określonych w §4 ust. 3 i 4.

#### **§6 Autoryzacja**

1. Transakcje dokonywane przez Posiadacza uważa się za autoryzowane poprzez wyrażenie przez Posiadacza zgody na wykonanie Transakcji, w tym za pośrednictwem odbiorcy, dostawcy odbiorcy albo dostawcy świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej. Wyrażenie zgody następuje:
  - a) w przypadku transakcji w Terminalach POS - poprzez użycie Karty i podanie numeru PIN lub złożenie przez Użytkownika własnoręcznego podpisu na potwierdzeniu dokonania Transakcji, zgodnego ze wzorem podpisu na rewersie Karty;
  - b) w przypadku Transakcji Zbliżeniowych:
    - do maksymalnej kwoty transakcji zbliżeniowej – poprzez zbliżenie Karty do czytnika,
    - powyżej maksymalnej kwoty transakcji zbliżeniowej – poprzez zbliżenie Karty do czytnika i wprowadzenie PIN lub złożenie podpisu;
  - c) w przypadku Transakcji w bankomatach – poprzez użycie Karty i podanie numeru PIN;
  - d) w przypadku transakcji bez fizycznego przedstawienia Karty - poprzez podanie numeru Karty, jej daty ważności, Kodu CVC2 oraz dodatkowo podanie SMS Kodu oraz e-PIN – dla Transakcji zabezpieczonych 3D Secure, jeżeli jest oferowane przez Wydawcę dla danego rodzaju Karty oraz jest aktywne i wymagane.
2. W przypadku Transakcji Zbliżeniowych obowiązują limity kwotowe, które umożliwiają zrealizowanie Transakcji Zbliżeniowej bez konieczności silnego uwierzytelniania Posiadacza, wynikające 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”).

#### **§7 Rozliczenia**

1. W okresie ważności Karty Posiadacz jest upoważniony przez Up Bonus do dysponowania Kartą oraz dokonywania Transakcji do wysokości Limitu Indywidualnego Karty.
2. W przypadku braku odmiennej umownej regulacji, realizacja rozliczeń za pomocą Karty dokonywana jest pod warunkiem udostępnienia przez Klienta środków niezbędnych do dokonania rozliczenia.
3. Transakcje dokonywane przy użyciu Karty realizowane są w złotych polskich (PLN). W sytuacji realizacji Transakcji poza granicami Polski (w przypadku Kart z opcją transakcji zagranicznych), Wydawca przelicza kwotę wyrażoną w walucie rozliczeniowej na złote polskie, po kursie sprzedaży w dniu rozliczenia Transakcji. W zależności od rodzaju Karty, walutami rozliczeniowymi mogą być także: euro lub inna waluta rozliczeniowa w której rozliczana jest Karta Specjalna.
4. Każda dokonana Transakcja obniża Limit Indywidualny Karty o wartość tejże Transakcji. W przypadku Kart z opcją Opłaty transakcyjnej Limit Indywidualny Karty obniżany jest również o wartość Opłaty transakcyjnej w wysokości do 0,50 zł.
5. Up Bonus nie dokonuje na rzecz Posiadacza i Klienta wypłat, ani jakichkolwiek przelewów, na inne konta lub karty, kwot wynikających z niewykorzystanego Indywidualnego Limitu Karty.
6. Opłata za wypłatę gotówki (dotyczy Kart z opcją wypłat z bankomatów oraz transakcji posiadających klasyfikację typu cash, zgodnie z wytycznymi Mastercard, m.in.: MCC 4829, 6012), wynosi do 3%, jednak nie mniej niż 7 zł, wypłacanych środków, każdorazowo we wszystkich bankomatach, na terenie Polski i poza jej granicami. Szczegółowa wysokość opłaty za wypłatę gotówki oraz wskazanie Kart, do których opłata ma zastosowanie jest określone w umowie pomiędzy Up Bonus a Klientem. Posiadacz powinien zapoznać się u Klienta z dokładnymi informacjami na temat opłat związanych z korzystaniem z Karty.
7. Posiadacz ani Klient nie są uprawnieni do jakichkolwiek odsetek ani innego rodzaju wynagrodzenia od salda Rachunku Karty.

#### **§8 Termin ważności Karty**

1. Karta jest ważna do ostatniego dnia miesiąca (Valid Thru) podanego na awersie Karty, za wyjątkiem sytuacji, w której nastąpi wcześniejsze Zastrzeżenie Karty.
2. Saldo pozostające na Rachunku Karty po upływie terminu ważności Karty (w tym po jej Zastrzeżeniu) nie będzie zwracane Posiadaczowi ani Klientowi.
3. Posiadacz jest zobowiązany do zniszczenia Karty po upływie terminu ważności (w tym po jej Zastrzeżeniu), w sposób uniemożliwiający jej wykorzystanie oraz odczytanie danych zawartych na Karcie. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Posiadacz.

#### **§9 Zobowiązania Posiadacza (wyciąg)**

1. Posiadacz zobowiązany jest do:
  - przestrzegania warunków użytkowania Karty określonych w niniejszym Regulaminie;
  - przechowywania Karty z zachowaniem należytej staranności, w sposób uniemożliwiający dostęp do karty osób trzecich;
  - nieprzechowywania Karty razem z numerem PIN;
  - ochrony PIN (z zachowaniem należytej staranności);
  - nieudostępniania Karty oraz/lub PIN osobom nieuprawnionym;
  - zabezpieczenia Karty przed utratą, kradzieżą oraz zniszczeniem;
  - niezwłocznego podpisania Karty;
  - używania Karty zgodnie z jej przeznaczeniem;
  - przechowywania dokumentów związanych z Transakcjami i udostępniania ich Up Bonus oraz Wydawcy, w celu udokumentowania ewentualnych reklamacji;
  - zachowania pisma przewodniego otrzymanego razem z Kartą;
  - niezwłocznego zgłoszenia do Up Bonus wszelkich nieprawidłowości w ewidencji Transakcji dokonanych Kartą, w szczególności niezwłocznego zgłaszania Transakcji nieautoryzowanych;
  - poinformowania Up Bonus, korzystając z danych kontaktowych Up Bonus, o zmianach jakichkolwiek danych przekazanych Up Bonus;
  - niezwłocznego powiadomienia Up Bonus, za pośrednictwem strony internetowej [www.up-karty.pl](http://www.up-karty.pl) lub pod numerem telefonu widocznym na Karcie, o utracie, kradzieży, przywłaszczeniu, nieuprawnionym użyciu Karty, nieuprawnionym dostępie do Karty, ujawnieniu danych Karty osobie nieuprawnionej lub sfalszowaniu Karty;
  - zniszczenia Karty, która uległa przeterminowaniu, lub została Zastrzeżona z jakiegokolwiek powodu.

#### **IV. Postępowanie w przypadku nieautoryzowanych Transakcji, utraty lub uszkodzenia Karty oraz reklamacje**

##### **§10 Nieautoryzowane Transakcje**

1. Posiadacz jest zobowiązany do sprawdzania poprawności wykonania Transakcji dokonanych przy użyciu Kart i niezwłocznego zgłaszania Up Bonus wszelkich stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji. Posiadacz dokonuje zgłoszeń, o których mowa w zdaniu poprzednim do Up Bonus za pośrednictwem strony internetowej [www.up-karty.pl](http://www.up-karty.pl) lub pod numerem telefonu widocznym na Karcie. Up Bonus może dokonywać zgłoszeń, o których mowa w zdaniu pierwszym do Wydawcy, w sposób określony w odrębnej umowie pomiędzy Wydawcą a Up Bonus.
2. Jeżeli Posiadacz nie dokona powiadomienia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 13 miesięcy od dnia wykonaniu nieautoryzowanych lub nienależycie wykonanych Transakcji albo od dnia, w którym Transakcja miała być wykonana, roszczenia Posiadacza z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji płatniczych wygasają.
3. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane Transakcje do wysokości równowartości w walucie polskiej 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania Transakcji, jeżeli nieautoryzowana Transakcja jest skutkiem:
  - a) posłużenia się utraconą przez Posiadacza albo skradzioną Posiadaczowi Kartą lub
  - b) przywłaszczenia Karty.
4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się, w przypadku gdy:
  - a) Posiadacz nie miał możliwości stwierdzenia utraty, kradzieży lub przywłaszczenia Karty przed wykonaniem Transakcji, z wyjątkiem przypadku gdy Posiadacz działał umyślnie, lub
  - b) utrata Karty przed wykonaniem Transakcji została spowodowana działaniem lub zaniechaniem ze strony pracownika lub przedstawiciela Wydawcy lub Up Bonus.
5. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane Transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, o których mowa w §9.
6. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 10 ust. 1 oraz § 11 ust. 1 Użytkownik nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje, chyba że Użytkownik doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej Transakcji.
7. W przypadku gdy Wydawca nie wymaga silnego uwierzytelniania Posiadacza (pomimo istnienia obowiązku stosowania silnego uwierzytelnienia), Posiadacz nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje, chyba że działał umyślnie.

##### **§11 Utrata, uszkodzenie, kradzież lub ujawnienie danych Karty**

1. W przypadku utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia Karty, nieuprawnionego dostępu do Karty lub ujawnienia danych Karty osobie nieuprawnionej, Posiadacz zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Up Bonus za pośrednictwem strony internetowej [www.up-karty.pl](http://www.up-karty.pl) lub pod numerem telefonu widocznym na Karcie.
2. Niezwłoczne zgłoszenie oznacza najwcześniejszy moment kiedy zgłoszenie stało się możliwe, jednak nie później niż 48 godzin od momentu utraty, kradzieży lub ujawnienia danych Karty osobie nieuprawnionej.
3. Ze względów bezpieczeństwa, numer Karty nie powinien być podawany osobom trzecim w celach innych niż dokonywanie Transakcji lub zgłoszenie utraty Karty.
4. Up Bonus oraz Wydawca nie ponoszą odpowiedzialności za Transakcje dokonane za pomocą Karty Zastrzeżonej, jeżeli zostały one dokonane przez Posiadacza lub jeżeli doszło do nich z winy umyślnej Posiadacza.
5. Posiadacza obciążają Transakcje dokonane przez osoby, którym udostępnił Kartę.
6. W przypadku odzyskania zastrzeżonej Karty Posiadacz zobowiązany jest zniszczyć ją w sposób uniemożliwiający dalsze korzystanie z niej oraz odczytanie danych zawartych na Karcie. Za skutki niedopełnienia tego obowiązku odpowiedzialność ponosi Posiadacz.
7. Zastrzeżoną Kartą nie wolno się posługiwać.

## §12 Reklamacje

1. Posiadacz Karty może zgłaszać reklamacje do Up Bonus dotyczące Kart.
2. Reklamacja może być złożona w jeden z następujących sposobów:
  - a. w formie pisemnej – poprzez przesłanie reklamacji pocztą, złożenie jej osobiście pod adresem wskazanym w §17;
  - b. ustnie – kontaktując się z infolinią Up Bonus telefonicznie pod numerem wskazanym w §17 lub osobiście do protokołu pod adresem wskazanym w §17; lub
  - c. elektronicznie – poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany w §17.
3. Up Bonus udziela odpowiedzi na reklamacje Posiadacza niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji. Jeżeli złożoność sprawy nie pozwala na dotrzymanie tego terminu, Up Bonus wyjaśnia Posiadaczowi przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać wyjaśnione w celu rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie później niż 35 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji.
4. Up Bonus udziela odpowiedzi na reklamacje Posiadacza w formie pisemnej drogą pocztową lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji na adres wskazany przez Posiadacza lub, wyłącznie na wniosek Posiadacza, w wiadomości e-mail na adres e-mail Posiadacza.
5. Do składanej reklamacji Posiadacz dołącza wszelkie dokumenty uzasadniające złożenie reklamacji.2.
6. Wydawca uznaje Rachunek Karty kwotą reklamowanej Transakcji jedynie w przypadku pozytywnego rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji.

## §13 Duplikaty

1. W miejsce Karty zastrzeżonej, skradzionej, zgubionej lub zniszczonej w stopniu uniemożliwiającym jej użytkowanie może być wydana nowa Karta.
2. Nowa Karta może być wydana w miejsce dotychczasowej Karty w sytuacjach, o których mowa w ust. 1, po otrzymaniu przez Up Bonus pisemnego oświadczenia Posiadacza o utracie lub zniszczeniu Karty przez Posiadacza oraz złożeniu przez Posiadacza pisemnego wniosku o wydanie duplikatu Karty.
3. Koszt wydania nowej Karty w miejsce dotychczasowej Karty w sytuacjach, o których mowa w ust. 1, obniża Limit Indywidualny Karty o kwotę 40,00 złotych.
4. Wzór oświadczenia o utracie lub zniszczeniu Karty oraz wniosku o wydanie duplikatu Karty znajduje się na stronie [www.up-karty.pl](http://www.up-karty.pl).
5. Realizacja wydania nowej Karty trwa od 7 do 21 dni, licząc od dnia otrzymania przez Up Bonus poprawnie wypełnionego wniosku, do dnia nadania przez Up Bonus przesyłki zawierającej Kartę na wskazany we wniosku adres.
6. Up Bonus nie gwarantuje iż termin ważności duplikatu Karty będzie tożsamy z terminem ważności Karty zastrzeżonej.

## V. Dane osobowe

1. Dane osobowe Posiadacza są przetwarzane zarówno przez Up Bonus jak i Wydawcę, przy czym Up Bonus i Wydawca są niezależnymi od siebie administratorami danych osobowych Posiadacza.
2. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Posiadacza przez Wydawcę znajdują się w dokumencie „Zasady przetwarzania danych osobowych Posiadacza przez Aganea”, który Posiadacz otrzymał razem z niniejszym Regulaminem.
3. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Posiadacza przez Up Bonus znajdują się w dokumencie „Zasady przetwarzania danych osobowych Posiadacza przez Up Bonus”, który Posiadacz otrzymał razem z niniejszym Regulaminem.

## VI. Postawienia końcowe

### §14 Zastrzeżenie i blokowanie Karty

1. Karta może zostać Zastrzeżona:
  - na pisemny wniosek Posiadacza;
  - na pisemny wniosek Up Bonus, w szczególności w sytuacji wygaśnięcia umowy pomiędzy Up Bonus a Klientem;
  - przez Wydawcę, po uzgodnieniu z Up Bonus, w razie użytkowania Karty w sposób rażąco sprzeczny z Regulaminem;
  - na pisemny wniosek Up Bonus, przez Wydawcę lub na wniosek Posiadacza, w przypadku, kradzieży, zagubienia lub zniszczenia w stopniu uniemożliwiającym jej użytkowanie;
  - w przypadku niewykonania przez Klienta swoich zobowiązań określonych w umowie zawartej pomiędzy Klientem a Up Bonus, w szczególności w przypadku nieterminowego regulowania lub nieuregulowania przez Klienta zaległych kwot z tytułu umowy lub niedostarczenie do Up Bonus danych identyfikujących Posiadacza,
  - przez Up Bonus w przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym w zakresie przepisów dotyczących usług świadczonych za pośrednictwem Kart, działań, decyzji i rekomendacji organów państwa oraz wystąpienia przypadków siły wyższej niezależnej od Up Bonus, które czynią świadczenie usług przez Up Bonus niemożliwym, nadmiernie utrudnionym lub nieopłacalnym;
  - w przypadku braku zaakceptowania zmian w Regulaminie, o których mowa w §16, przez Posiadacza lub Klienta;
  - w przypadku podjęcia przez Wydawcę decyzji o zaprzestaniu świadczenia usług w zakresie wydawania i obsługi Kart;
2. W razie Zastrzeżenia Karty na skutek decyzji Wydawcy, Up Bonus nie ponosi odpowiedzialności wobec Posiadacza za decyzję Wydawcy.
3. Karta może zostać tymczasowo zablokowana (w takim przypadku nie ma możliwości dokonywania Transakcji Kartą):
  - w przypadku, w którym Wydawca posiada uzasadnione i wiarygodne informacje o zagrożeniu bezpieczeństwa Karty;
  - w przypadku podejrzenia nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Transakcji;
  - w przypadkach przewidzianych przez przepisy dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu oraz w przypadkach przewidzianych przez przepisy wprowadzające sankcje.

O zablokowaniu karty Posiadacz jest informowany w momencie próby dokonania Transakcji poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu na ekranie urządzenia, w którym wykonywana jest Transakcja lub za pośrednictwem Akceptanta.

Na żądanie Posiadacza, o ile nie zaszyły przestanki do Zastrzeżenia Karty, Wydawca odblokowuje Kartę, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady. Zgłoszenia dotyczące odblokowania Karty należy zgłaszać do Up Bonus za pośrednictwem strony internetowej [www.up-karty.pl](http://www.up-karty.pl) lub pod numerem telefonu widocznym na Karcie.

#### § 15

1. Up Bonus oraz Wydawca nie ponoszą odpowiedzialności za skutki wywołane niezawinionym przez Up Bonus oraz Wydawcę brakiem możliwości realizacji Transakcji przy użyciu Karty, w szczególności spowodowane awarią sieci komputerowych lub sieci telekomunikacyjnych.
2. Up Bonus oraz Wydawca nie odpowiadają za niehonorowanie Karty przez uczestników systemu Mastercard.

#### § 16

1. Niniejszy regulamin obowiązuje Posiadacza przez cały czas ważności Karty.
2. Up Bonus zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do Regulaminu w następujących przypadkach:
  - a. zmiany przepisów prawa mające bezpośredni wpływ na treść Regulaminu;
  - b. nałożenie określonych obowiązków przez organy państwa;
  - c. usprawnienie usług świadczonych przez Wydawcę lub Up Bonus;
  - e. poprawa ochrony prywatności Użytkowników;
  - f. zmiany w polityce prywatności;
  - g. zapobieganie nadużyciom;
  - h. względy bezpieczeństwa;
  - i. zmiany technologiczne i funkcjonalne;
  - j. zmiany w zakresie usług świadczonych przez Wydawcę lub Up Bonus, w tym wprowadzanie nowych;
  - k. zmiany w zakresie zasad świadczenia usług przez Wydawcę;
  - l. zmiany redakcyjne.
3. Up Bonus jest zobowiązany do powiadomienia Posiadaczy i Klientów o wprowadzonych zmianach do Regulaminu. Treść zmian lub nowy Regulamin podawany jest do wiadomości Posiadaczy i Klientów według wyboru Up Bonus: w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Niezależnie od tego treść zmian lub nowy Regulamin jest podawany do wiadomości poprzez umieszczenie na stronie internetowej wskazanej przez Up Bonus. Powiadomienie uważa się za doręczone z chwilą (i) doręczenia powiadomienia w formie pisemnej, (ii) wprowadzenia powiadomienia do środka komunikacji elektronicznej, w tym poczty elektronicznej w taki sposób, że odbiorca mógł zapoznać się z jego treścią.
4. W przypadku niewyrażenia zgody na wprowadzenie zmian do Regulaminu, Posiadacz lub Klient jest zobowiązany w ciągu 14 dni od dnia powiadomienia go o wprowadzonych zmianach poinformować Up Bonus w formie pisemnej o niewyrażeniu zgody na wprowadzenie zmian do Regulaminu. Oświadczenie Posiadacza lub Klienta o niewyrażeniu zgody na wprowadzenie zmian do Regulaminu jest równoznaczne z dokonaniem Zastrzeżenia Karty oraz brakiem dalszej możliwości korzystania z Karty.

5. Brak oświadczenia woli Posiadacza lub Klienta odnośnie do przyjęcia nowej treści Regulaminu w ciągu 14 dni od dnia powiadomienia Posiadacza lub Klienta o nowej treści Regulaminu jest traktowany jako jej przyjęcie.

#### § 17 Dane kontaktowe Up Bonus

1. Wszystkie zawiadomienia wymagane zgodnie z Regulaminem będą składane na następujące adresy Up Bonus:
  - a) W przypadku zawiadomień w formie pisemnej: Bonus Systems Polska S.A., ul. Dywizjonu 303 139/137, 01-470 Warszawa
  - b) W przypadku zawiadomień w formie elektronicznej: [karty@upbonus.pl](mailto:karty@upbonus.pl)
  - c) W przypadku zawiadomień w formie telefonicznej: 22 575 07 77
2. Powiadomienia dotyczące Transakcji nieautoryzowanych, utraty, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia Karty, nieuprawnionego dostępu do Karty lub ujawnienia danych Karty osobie nieuprawnionej mogą być składane na następujące adresy Up Bonus (wedle wyboru zgłaszającego):
  - a) strona internetowa [www.up-karty.pl](http://www.up-karty.pl) lub
  - b) telefonicznie 22 575 07 77
3. Up Bonus udostępnia Posiadaczom następującą infolinię, na której mogą uzyskać informacje na temat Kart:  
22 575 07 77  
Infolinia jest dostępna w dni robocze w godzinach 8-16.

#### § 18

Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez polskie sądy powszechne.

W celu rozstrzygnięcia sporu pomiędzy Up Bonus a Posiadaczem możliwe jest również skorzystanie z platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>. Platforma ODR umożliwia niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozwiązywanie sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami w trybie online.

#### § 19

Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. 2022 poz. 593 z późn. zm.).