

УМОВИ ВИКОРИСТАННЯ ПЕРЕДПЛАЧЕНИХ КАРТОК UP AGANEA

I. Загальні положення

§1

1. Регламент набуває чинності 4 листопада 2024 р. Актуальну версію Регламенту можна знайти на сайті up-karty.pl/regulamin/.
2. Предметом послуги, що надається Up Bonus, є виключно надання Карток Клієнту та Держателям (на вимогу Клієнта) та надання можливості Клієнту та Держателям здійснювати Операції з використанням Карток та Карткових рахунків, що належать Up Bonus, при цьому виконання та розрахунки за Операціями з Картками здійснює Емітент.
3. Картки випускаються Видавцем на користь Up Bonus. Випуск Карток здійснюється на підставі окремого договору між Видавцем та Up Bonus. Власники використовують Картки у зв'язку з договором про співпрацю між Up Bonus та Клієнтом, відповідно до якого Up Bonus дозволив Клієнту використовувати Картки, випущені Емітентом на користь Up Bonus, та погодився надавати Картки Клієнту на користь Власників. Картки надаються Клієнтом Держателям на підставі правовідносин між Клієнтом та Держателями. Up Bonus не є стороною цих правовідносин. Держателі та Клієнт, в свою чергу, не є стороною договору про випуск Карток з Емітентом.
4. Правила встановлюють правила використання та розрахунків за Операціями, здійсненими за допомогою Карток (далі - "Правила"), випущених Up Aganea від імені Up Bonus та наданих Держателям Up Bonus від імені Клієнта. Правила визначають взаємні права та обов'язки Держателя, Клієнта, Up Bonus та Емітента. По відношенню до Клієнта та Власника ці Правила не є договором про надання платіжних послуг у розумінні Закону про платіжні послуги. Для Up Bonus ці Правила є доповненням до Договору про надання Картки, укладеного між Емітентом та Up Bonus.
5. Використовуючи Картку, вважається, що Держатель Картки ознайомився з Умовами та прийняв їх.

§2

Терміни, що використовуються в цьому Регламенті, мають таке значення:

Видавець - Up AGANEA EDE, S.A.U., розташоване в Мадриді, з податковим ідентифікаційним номером A-87211959, яке є установою електронних грошей (EDE), уповноваженою Генеральним секретаріатом казначейства та фінансової політики Міністерства економіки та конкурентоспроможності 14 жовтня 2016 року, як зазначено в Реєстрі підприємців Королівства Іспанії в Мадриді;

Up Bonus - Bonus System Polska S.A. з місцезнаходженням у Варшаві, вул. Dyzwizjonu 303 139/137, 01-470 Варшава, внесена до Реєстру підприємців Національного судового реєстру, який ведеться Окружним судом для столичного міста Варшави у Варшаві, XII Комерційний відділ Національного судового реєстру, під номером KRS: 0000136922, NIP: 5222655307, REGON: 015231966, яка є власником Карток і надає Картки Клієнтам та Власникам на прохання Клієнта;

Клієнт - підприємство або установа, якій Up Bonus надає Картки для подальшого надання Держателям або за дорученням якої Up Bonus надає Картки Держателям від імені Клієнта;

Картка - означає як фізичну, так і віртуальну картку;

Фізична картка - передплачена платіжна картка типу Mastercard, що випускається Емітентом до Бонусу, в різних технологічних варіантах та з різними засобами авторизації, що є іменною або неіменною карткою з ПІН-кодом;

Віртуальна картка - Передплачена картка Mastercard, випущена Емітентом до Бонусу, у вигляді віртуальної картки, доступної в Додатку, яка може бути іменованою або неіменованою;

Додаток - мобільний додаток для смартфона, яким керує Up Bonus, за допомогою якого можна зареєструвати та активувати Картку;

Код CVC2 - тризначний код, розташований на зворотному боці Картки або в Додатку, який використовується для автентифікації та авторизації Операцій, що здійснюються без фізичного використання Картки;

Держатель - фізична особа, яка уповноважена Клієнтом здійснювати Операції з використанням Картки на умовах цих Умов;

Торговець - суб'єкт господарювання, фізична або юридична особа, яка не є споживачем, позначена емблемою Mastercard, яка погоджується приймати платежі за допомогою Картки за продані товари чи послуги;

Транзакція - здійснення платежу з використанням Картки у Торговців, у тому числі на відстані (наприклад, в Інтернеті);

Безконтактна Операція - Операція, що здійснюється шляхом піднесення Картки або Мобільного пристрою з доданою Карткою до пристрою, здатного зчитувати дані, що зберігаються в Безконтактному модулі;

Безконтактний модуль - комплект антен, який зв'язується зі зчитувачем безконтактних даних POS-терміналу для здійснення безконтактних транзакцій;

Мобільний пристрій - мобільний пристрій з модулем NFC (наприклад, смартфон) з встановленим додатком, до якого додано Картку, що дозволяє здійснювати Безконтактні операції;

Індивідуальний картковий ліміт - максимальна загальна сума Операцій, яку можна здійснити за допомогою даної Картки;

Комісія за операцію - одноразова комісія, що стягується з Картки при здійсненні Операції, яка зменшує Індивідуальний ліміт Картки. Застосовується тільки до Карток з опцією Комісії за транзакцію. Розмір комісії за транзакцію регулюється договором, укладеним між Up Bonus та Клієнтом;

ПІН-код - індивідуальний, конфіденційний ідентифікаційний код, присвоєний Фізичній картці, який разом з даними, що містяться на картці, служить для електронної ідентифікації Держателя. ПІН-код надається у спеціальному конверті або в іншій формі, зазначеній у супровідному листі, в якому фізична картка була доставлена Держателю, з дотриманням вимог конфіденційності, тобто таким чином, щоб його номер не міг стати відомим третім особам;

Пароль - конфіденційний ідентифікаційний код, призначений Держателем при підключенні послуги 3-D Secure. Пароль разом з даними, що містяться на картці та в SMS-коді, використовується для авторизації операцій, що здійснюються без фізичного використання Картки у Торговців, які використовують 3-D Secure;

СМС-код - одноразовий код, що використовується для ідентифікації Держателя та авторизації Операції, здійсненої в мережі Інтернет з використанням 3-D Secure (якщо Емітент пропонує додатковий захист для певного типу Картки), що надсилається у вигляді СМС-повідомлення на номер мобільного телефону Держателя, наданий Держателем в процесі активації послуги 3-D Secure;

3-D Secure - додаткова безпека Транзакцій в Інтернеті, що здійснюються за допомогою SMS-коду та Пароля, у Торговців, які пропонують використання цього виду безпеки. Послуга 3-D Secure

активується Держателем шляхом присвоєння Паролу та надання номера телефону, на який будуть надсилатися SMS-коди;

Mastercard - міжнародна організація установ-емітентів платіжних карток Mastercard, які обробляють транзакції та безконтактні транзакції, а також визначають правила прийому цих карток;

POS-термінал - пристрій, що дозволяє Держателю картки здійснювати Операції у Торговця;

Анулювання - анулювання Картки в картковій системі Емітента та в системі Mastercard на вимогу Держателя, Up Bonus або в результаті рішення Емітента;

Спеціальна картка - картка, деномінована у валюті, відмінній від польського золотого;

Картковий рахунок - рахунок електронних грошей, що ведеться Емітентом та прив'язаний до конкретної Картки;

Правила та умови - правила та умови використання мобільних платежів, доступні на up-karty.pl/regulamin/;

Емісія - випуск Віртуальної картки, під яким розуміється видача ідентифікатора та присвоєння Картки в Заяві фізичній особі.

II. Видача та надання Картки

§3

1. Фізичні Картки випускаються та Віртуальні Картки видаються Емітентом Up Bonus на підставі окремого договору між Емітентом та Up Bonus. Up Bonus є власником Карткових рахунків та Карток, які він надає

a) Клієнтам в рамках поточних заохочувальних та бонусних програм, для подальшого розповсюдження Клієнтами Держателям або

b) безпосередньо Держателям від імені Клієнта.

2. З урахуванням положень пункту 5 нижче, передумови для надання Держателю Карток та їх видачі визначаються Клієнтом. Up Bonus не є стороною правовідносин між Клієнтом та Держателем. У питаннях, не передбачених цими Умовами, будь-які суперечки або претензії, що виникають у зв'язку з використанням Картки, Держатель повинен адресувати безпосередньо Клієнту.

3. Картки прив'язані до Карткових рахунків, на яких зберігаються електронні гроші, і кожна Карткова операція відображається на Картковому рахунку.

4. Для активації кожної Картки необхідно призначити Держателя, попередньо перевіривши, чи має він право користуватися Карткою.

5. Держателем Картки може бути лише фізична особа з повною дієздатністю, яка пройшла перевірку, зазначену в §4, та прийняла положення цих Умов.

§4 Активація картки

1. Картка, що надається Держателю, може бути активною або неактивною. Питання активації Картки визначаються в договорі між Up Bonus та Клієнтом.

2. Інформація про те, як активувати Фізичну картку, міститься в супровідному листі, з яким Держатель отримує Картку, або може бути надана Держателю в іншій формі, узгодженій з Клієнтом. Самостійна активація Держателем відбувається в Додатку, на сайті www.up-karty.pl або на іншій платформі, призначеній для Клієнта в домені Openbenefit, і вимагає від Держателя реєстрації шляхом надання своїх ідентифікаційних даних та підтвердження того, що він прочитав і прийняв положення цих Умов. Активація Віртуальної картки відбувається в

Заяві, де також надається інформація про видачу Віртуальної картки. Активація Віртуальної картки вимагає від Держателя реєстрації шляхом надання своїх ідентифікаційних даних та підтвердження того, що він/вона прочитав(ла) та прийняв(ла) положення цих Умов.

3. Активація підлягає перевірці того, що відповідний Власник не підпадає під дію програм санкцій відповідно до законодавства Польщі, Європейського Союзу, OFAC (Управління з контролю за іноземними активами) або ООН.

4. Емітент Картки є установою, яка зобов'язана дотримуватися законодавства про боротьбу з відмиванням грошей та фінансуванням тероризму. Відповідно, Емітент може вимагати від Up Bonus надати дані, що дозволяють ідентифікувати власника картки, зокрема: ім'я, прізвище, номер PESEL, дату народження, поштову адресу, країну народження, номер і серію посвідчення особи або паспорта та громадянство. Ці дані будуть зібрані Up Bonus і передані Емітенту. У цьому випадку Up Bonus може попросити Клієнта та Власників надати дані, зазначені в попередньому реченні. Up Bonus залишає за собою право відмовити у наданні або видачі Картки, відмовити в її активації, тимчасово заблокувати або заблокувати Картку у разі ненадання даних або надання неповних чи неправдивих даних. Дії, зазначені в попередньому реченні, не є порушенням договору з боку Up Bonus.

5. Власник несе відповідальність за правдивість і точність усіх даних про Власника, наданих ним Up Bonus.

III. Використання картки

§5 Загальні принципи використання Карток

1. Картку слід використовувати у спосіб і для цілей, що відповідають цим Умовам та положенням чинного законодавства.

2. Картка закріплена виключно за Держателем і не може бути передана іншій особі.

3. Up Bonus та Видавець не несуть відповідальності за наслідки передачі Картки третім особам. Якщо Держатель передає Картку третій особі, Держатель несе відповідальність за дії цієї особи як за власні дії, а будь-які несанкціоновані Операції, здійснені третіми особами в результаті передачі Держателем Картки третім особам, будуть розглядатися як несанкціоновані Операції, які Держатель спричинив навмисно або через грубу необережність.

4. Фізична картка повинна бути підписана Держателем картки одразу після її отримання.

5. Up Bonus та Видавець не несуть відповідальності за відмову у здійсненні Транзакції з використанням непідписаної Фізичної картки.

6. Картка, відповідно до § 5.7, використовується для здійснення Транзакцій у Торговців у Польщі та/або за кордоном, для зняття готівки в банкоматах, що приймають Фізичні картки, а також для здійснення покупок в Інтернеті, за умови, що Веб-сайт дозволяє такий спосіб оплати. Держатель може використовувати Картку для здійснення Транзакцій у Торговців, у випадку Фізичних карток в Банкоматах та інших місцях, де можна здійснювати платіжні операції з даним типом платіжної картки, позначених символом платіжної системи, в рамках якої була випущена Картка, а також додатково для Безконтактних транзакцій, позначених логотипом PayPass.

7. Детальний обсяг доступних послуг, а також тип і розмір комісій, пов'язаних з Карткою, визначаються договором між Up Bonus та Клієнтом і можуть відрізнятися від Клієнта до Клієнта.

8. Держатель повинен уточнити у Клієнта детальний обсяг використання Картки, вид та розмір комісій, пов'язаних з використанням Картки, а також те, чи накладаються на Картку додаткові обмеження.

9. Після отримання Картки Держатель зобов'язаний вжити необхідних заходів для запобігання компрометації індивідуальних облікових даних (ПІН-код для фізичних Карток, Пароль, CVC2-код), зокрема, він зобов'язаний зберігати Картку та Заяву з належною ретельністю та не надавати їх у розпорядження сторонніх осіб. Доступ третіх осіб до індивідуальних облікових даних може призвести до використання Картки та зменшення Індивідуального ліміту Картки без відома Держателя.

10. Власник картки може перевірити поточний Індивідуальний ліміт Фізичної картки та історію Транзакцій у Додатку, на платформі www.up-karty.pl або на іншій платформі, призначеній для Клієнта в домені Openbenefit, а у випадку Віртуальної картки - у Додатку. Для цього Держатель зобов'язаний пройти процес реєстрації та заповнити дані, зазначені в §4.

§6 Авторизація

1. Операції, що здійснюються Держателем, вважаються санкціонованими шляхом надання Держателем згоди на здійснення Операції, в тому числі через Торговця. Згода надана:

a) у разі здійснення операцій у POS-терміналах - за допомогою Картки та, у випадку фізичної Картки, додатково шляхом введення ПІН-коду;

b) у випадку безконтактних транзакцій:
- до максимальної суми безконтактної транзакції для фізичних карток у розмірі 100 злотих - шляхом піднесення картки або мобільного пристрою до безконтактного зчитувача POS-терміналу;

- перевищення максимальної суми безконтактної операції - піднесенням Картки або Мобільного пристрою до зчитувача POS-терміналу та введенням ПІН-коду;

c) для Фізичної картки у разі здійснення Операцій у банкоматі - за допомогою Картки та введення ПІН-коду;

d) при здійсненні Операцій без фізичного пред'явлення Картки - шляхом введення номера Картки, строку її дії, CVC2-коду та додатково введення Паролю та SMS-коду - для Операцій, захищених 3-D Secure, якщо вона пропонується Емітентом для даного типу Картки, є активною та обов'язковою до використання.

2. Для Безконтактних транзакцій застосовуються обмеження суми, які дозволяють здійснити Безконтактну транзакцію без надійної автентифікації Держателя, відповідно до законодавства, зокрема Делегованого Регламенту Комісії (ЄС) 2018/389 від 27 листопада 2017 року, що доповнює Директиву (ЄС) 2015/2366 Європейського Парламенту та Ради щодо регуляторних технічних стандартів надійної автентифікації клієнтів та загальних і безпечних стандартів відкритого зв'язку (Офіційний вісник ЄС 2017, L 69/23) (далі - "Регламент 2018/389"). Обмеження суми для завершення безконтактної транзакції без надійної автентифікації Держателя становить 100 злотих.

3. Безконтактні Транзакції, які не потребують надійної автентифікації Держателя, можна здійснити максимум 3 рази. Наступна четверта транзакція вимагає надійної автентифікації Власника, навіть якщо сума транзакції не перевищує 100 злотих.

4. У випадку Операцій без фізичного пред'явлення Картки, зазначених у §6.1 п. d, ліміт суми для однієї Операції становить 499 євро.

5. У випадку Фізичних карток неправильне введення ПІН-коду тричі призведе до блокування Картки. У такому випадку Держатель може звернутися до Up Bonus за дублікатом Картки, відповідно до положень §14.

§7 Розрахунки

1. Протягом строку дії Картки Up Bonus уповноважує Власника розпоряджатися Карткою та здійснювати Операції в межах Індивідуального ліміту Картки.

2. У разі відсутності договірного регулювання протилежного, здійснення розрахунків за допомогою Картки здійснюється за умови наявності у Клієнта необхідних коштів для проведення розрахунків.

3. Операції з використанням Картки виконуються в польських злотих (PLN). Якщо Транзакція виконується за межами Польщі (у випадку Карток з можливістю закордонних транзакцій), Емітент перераховує суму, виражену у валюті розрахунків, у польські злоті за курсом продажу на день виконання Транзакції. Залежно від типу Картки, валютою розрахунків може бути також: євро або інша валюта розрахунків, в якій здійснюються розрахунки за Спеціальною карткою.

4. Кожна здійснена Операція зменшує Індивідуальний ліміт Картки на суму цієї Операції.

5. Ані Up Bonus, ані Емітент не здійснюють зняття або переказ Держателю та Клієнту, на інші рахунки або картки сум, що виникають з невикористаного Ліміту на Індивідуальній картці.

6. У випадку фізичних карток комісія за зняття готівки (стосується карток з можливістю зняття готівки в банкоматі та операцій з класифікацією готівки відповідно до інструкцій Mastercard, таких як: MCC 4829, 6012), становить до 3%, але не менше 7 злотих, від суми знятих коштів, кожного разу у всіх банкоматах в Польщі та за її межами. Детальний розмір комісії за зняття готівки та перелік Карток, на які поширюється ця комісія, вказано в договорі між Up Bonus та Клієнтом. Держатель повинен проконсультуватися з Клієнтом щодо детальної інформації про комісії, пов'язані з використанням Картки.

7. Для Карток з опцією "Комісія за операцію" Індивідуальний ліміт Картки також зменшується на величину Комісії за операцію, розмір якої Держатель повинен проконсультуватися з Клієнтом.

8. Якщо на індивідуальному картковому ліміті недостатньо коштів для сплати комісій, зазначених у §7.6 та §7.7, ці комісії будуть стягнуті при збільшенні залишку на картковому рахунку.

9. Ні Держатель, ні Клієнт не мають права на отримання будь-яких процентів або іншої винагороди на залишок коштів на Картковому рахунку.

§8 Термін дії картки

1. Картка дійсна до останнього дня місяця (Valid Thru), зазначеного на лицьовій стороні Фізичної картки та в Заяві на отримання Віртуальної картки, за винятком випадків дострокового анулювання Картки.

2. Будь-який залишок коштів, що залишився на Картковому рахунку після закінчення строку дії Картки (в т.ч. після Анулювання Картки), не повертається Держателю Картки або Клієнту.

3. Держатель зобов'язаний знищити Фізичну картку після закінчення строку її дії (у тому числі її Анулювання) таким чином,

щоб нею не можна було користуватися та зчитувати дані з Картки. Держатель несе відповідальність за наслідки невиконання цього обов'язку.

§9 Зобов'язання власника (заява)

1. Власник повинен:
 - дотримуватися умов використання Картки, викладених у цих Умовах;
 - зберігати Фізичну картку з належною обережністю, таким чином, щоб унеможливити доступ до Фізичної картки третіх осіб;
 - не зберігати фізичну картку разом з PIN-кодом;
 - PIN-захист фізичної картки (з належною ретельністю);
 - не надавати Фізичну картку та/або ПІН-код, а також доступ до Додатку стороннім особам;
 - захистити Фізичну картку від втрати, крадіжки та пошкодження;
 - негайне підписання Фізичної картки;
 - використовувати Картку за призначенням;
 - зберігати документи, що стосуються транзакцій, і надавати їх Up Bonus і Видавцю для документування будь-яких скарг;
 - зберігайте супровідний лист, отриманий разом з фізичною карткою, та електронний лист з ідентифікатором віртуальної картки;
 - негайно повідомляти Up Bonus про будь-які порушення в обліку Транзакцій, здійснених за допомогою Картки, зокрема негайно повідомляти про несанкціоновані Транзакції;
 - повідомляти Up Bonus, використовуючи контактні дані Up Bonus, про зміну будь-яких даних, наданих Up Bonus;
 - Негайно заблокуйте Картку:
 - a) на сайті www.up-karty.pl або через додаток,
 - b) через іншу спеціальну сторінку на домені Openbenefit, де зареєстрована Картка, або
 - c) по телефону відповідно до §18 у випадку втрати, крадіжки, привласнення, несанкціонованого використання Фізичної картки, несанкціонованого доступу до Картки, розголошення даних Картки неуповноваженій особі або підробки Картки; несанкціонованого доступу до Додатку або до даних з Додатку, крадіжки, втрати, привласнення Мобільного пристрою, на якому встановлений Додаток
 - знищення Фізичної картки, термін дії якої закінчився або яку було обмежено з будь-якої причини.

§10 Картка на мобільних пристроях

1. Якщо договір між Up Bonus та Клієнтом дозволяє додавати Картку до Мобільного пристрою, Держателю слід ознайомитися з Умовами та правилами мобільних платежів, доступними на сайті www.up-karty.pl/regulamin.
2. Додавання Картки до мобільного пристрою означає прийняття Умов та їх дотримання.

IV. Робота з несанкціонованими Операціями, втратою або пошкодженням Фізичної картки або Мобільного пристрою з встановленим Додатком та рекламаціями

§11 Несанкціоновані транзакції

1. Власник зобов'язаний перевіряти правильність виконання Транзакцій, здійснених за допомогою Картки, і негайно

повідомляти Up Bonus про виявлені несанкціоновані, невиконані або неналежним чином виконані Транзакції. Власник зобов'язаний надавати Up Bonus повідомлення, зазначені в попередньому реченні, по телефону або на адресу електронної пошти, вказану в §18 Умов.

2. Якщо Держатель не зробить повідомлення, про яке йдеться в підпункті 1, протягом 120 днів з дати виконання неавторизованої або неналежним чином виконаної Операції або з дати, коли Операція повинна була бути виконана, вимоги Держателя щодо неавторизованих, невиконаних або неналежним чином виконаних Платіжних операцій втрачають силу.

3. Держатель несе відповідальність за несанкціоновані транзакції в межах еквівалента в польській валюті 50 євро, визначеного за середнім обмінним курсом, оголошеним Національним банком Польщі (НБП), чинним на день здійснення транзакції, якщо результатом такої транзакції є несанкціонована транзакція:

- a) використання загублених або викрадених Держателем Держатель з фізичною карткою або використання Віртуальної картки через загублений або викрадений мобільний пристрій;
- b) привласнення фізичної картки.

4. Положення пункту 3 не застосовується, якщо
 - a) Держатель не мав можливості встановити факт втрати, крадіжки або незаконного привласнення Фізичної картки або Мобільного пристрою до здійснення Операції, за винятком випадків, коли Держатель діяв навмисно, або
 - b) втрата Фізичної картки або Мобільного пристрою до здійснення Транзакції була спричинена дією або бездіяльністю працівника або агента Емітента або Up Bonus.

5. Держатель несе відповідальність за несанкціоновані Операції в повному обсязі, якщо Держатель навмисно або через умисне чи грубу необережність порушив одне або декілька зобов'язань, зазначених у §9.

6. За умови виконання дій, описаних у §11.1 та §12.1, Держатель не несе відповідальності за несанкціоновані Транзакції, за винятком випадків, коли Держатель навмисно спричинив несанкціоновану Транзакцію.

7. Якщо Видавець не вимагає надійної автентифікації Власника (хоча існує зобов'язання використовувати надійну автентифікацію), Власник не несе відповідальності за несанкціоновані Транзакції, за винятком випадків, коли Власник діяв навмисно.

§12 Втрата, пошкодження, крадіжка або розголошення даних Фізичної картки або втрата, пошкодження, крадіжка Мобільного пристрою з додатком

1. У випадку втрати, крадіжки, привласнення, несанкціонованого використання Фізичної картки або Мобільного пристрою з Додатком, несанкціонованого доступу до Картки або розголошення реквізитів Картки сторонній особі, Держатель зобов'язаний анулювати Картку через www.up-karty.pl або через Додаток, або через іншу спеціальну сторінку в домені Openbenefit, де зареєстрована Картка, або по телефону відповідно до §18 Умов.

2. Негайне повідомлення означає найбільш ранній момент часу, в який можливе повідомлення, але не пізніше 48 годин з моменту втрати, крадіжки або розголошення даних Картки несанкціонованій особі.

3. З міркувань безпеки номер Картки не повинен передаватися третім особам для цілей, відмінних від здійснення Транзакції.

4. Up Bonus та Емітент не несуть відповідальності за Операції, здійснені з використанням Картки з обмеженим

доступом, якщо вони були здійснені Держателем або якщо вони сталися внаслідок навмисних дій Держателя.

5. Плата стягується з Держателя за Операції, здійснені особами, яким він надав доступ до Картки.

6. У разі повернення фізичної Картки з обмеженим доступом Держатель зобов'язаний знищити її таким чином, щоб унеможливити подальше її використання та зчитування даних з Картки. Держатель несе відповідальність за наслідки невиконання цієї вимоги.

7. Картка з обмеженим терміном дії не може бути використана.

§13 Скарги

1. Власник картки може подавати скарги до Ur Bonus щодо Картки.

2. Скаргу можна подати одним із наступних способів:

a) у письмовій формі, надіславши скаргу поштою або подавши її особисто за адресою, вказаною в §18;

b) усно - звернувшись на гарячу лінію Ur Bonus по телефону за номером, вказаним в §18, або особисто для запису за адресою, вказаною в §18, із застереженням, що Ur Bonus може вимагати додаткову інформацію, необхідну для вирішення скарги, або

c) в електронному вигляді - надіславши електронний лист на адресу, вказану в §18.

d) за допомогою Додатку.

3. Ur Bonus відповідає на скарги Власника негайно, але не пізніше, ніж протягом 15 робочих днів з дня отримання скарги. Якщо складність справи не дозволяє дотриматись цього терміну, Ur Bonus пояснює Власнику рахунку або Власнику картки причину затримки, вказує обставини, які необхідно з'ясувати для розгляду справи, та зазначає очікувану дату розгляду скарги та надання відповіді, але не пізніше ніж протягом 35 робочих днів з дня отримання скарги.

4. Ur Bonus відповідає на скарги Власника у формі електронного листа на запити, отримані електронною поштою, або в письмовій формі на запити, отримані поштою або подані особисто в зареєстрованому офісі Ur Bonus.

5. До скарги, що подається, Держатель додає всі документи, що обґрунтовують скаргу.

6. Емітент зараховує на Картковий рахунок суму заявленої Операції тільки в разі прийняття заявленої претензії.

§14 Дублікати

1. Нова Фізична картка може бути випущена замість Картки, яка була обмежена, викрадена, загублена або пошкоджена до такої міри, що її неможливо використовувати, а нова Віртуальна картка може бути випущена, якщо доступ до Додатку втрачено.

2. Нова Картка може бути випущена замість існуючої Картки у випадках, зазначених у пункті 1, за заявою Держателя про видачу дубліката Картки, за умови, що Індивідуальний ліміт Картки є більшим або дорівнює комісії за випуск нової Картки.

3. Вартість випуску нової Фізичної Картки та випуску Віртуальної Картки замість існуючої Картки у ситуаціях, зазначених у пункті 1, зменшує Ліміт Індивідуальної Картки на суму, яка щоразу вказується у формі "Дублікат Картки", яка доступна на сайті

www.ur-karty.pl, у Додатку або на будь-якій іншій спеціальній сторінці в домені Openbenefit, де зареєстрована Картка.

4. Для того, щоб випустити нову Картку, Держатель повинен увійти до свого облікового запису на сайті www.ur-karty.pl, скористатися Додатком або будь-якою іншою спеціальною сторінкою в домені Openbenefit, де зареєстрована Картка, а потім заповнити форму "Дублікат Картки".

5. Випуск нової Фізичної картки триває від 7 до 21 дня з дня отримання Ur Bonus правильно заповненої заяви до дня відправлення Ur Bonus пакета з Карткою на адресу, вказану в заяві. У випадку з Віртуальною карткою випуск Дублікату займає до 7 днів з моменту прийняття замовлення, а нова Віртуальна картка буде випущена на підставі Заявки.

6. Термін дії дубліката Картки буде таким самим, як і термін дії анульованої Картки.

7. Якщо ви втратили PIN-код фізичної картки, його можна відновити, замовивши "Дублікат PIN-коду" на сайті www.ur-karty.pl або на будь-якій іншій спеціальній сторінці на домені Openbenefit, де зареєстрована картка, та в додатку.

8. Видача дублікату PIN-коду до Фізичної картки можлива лише в тому випадку, якщо Фізична картка активна і Держатель надав дані, зазначені в §4.3, а також якщо Ліміт Індивідуальної картки перевищує або дорівнює комісії за видачу дублікату PIN-коду, зазначеній в бланку замовлення "Дублікат PIN-коду".

9. Видача дублікату PIN-коду до фізичної картки займає від 7 до 21 дня, рахуючи від дня отримання Ur Bonus правильно заповненої заяви до дня відправлення Ur Bonus пакета з дублікатом PIN-коду на адресу, вказану в заяві.

10. Ur Bonus залишає за собою право відмовити в обробці запитів на отримання нової Картки замість Картки з обмеженнями або запитів на отримання дублікату PIN-коду для фізичної Картки, якщо термін дії запитованої Картки становить менше 21 дня. У такій ситуації ні Держатель, ні Клієнт не мають права на повернення суми, що утворилася в результаті невикористаного Ліміту індивідуальної Картки, у вигляді зняття коштів або будь-яких переказів на інші рахунки або картки.

V. Персональні дані

1. Персональні дані Власника обробляються як Ur Bonus, так і Видавцем, при цьому Ur Bonus і Видавець є незалежними контролерами персональних даних Власника.

2. Детальну інформацію про обробку персональних даних Власника Видавцем та Ur Bonus можна знайти на сайті www.ur-karty.pl у розділі "Політика конфіденційності".

§15 Блокування картки та тимчасове блокування

1 Картка може бути заблокована:

- за письмовим запитом Держателя;
- у випадку Фізичної картки у разі неправильного введення PIN-коду 3 рази під час авторизації Операції з Фізичною карткою;
- на письмову вимогу Ur Bonus, зокрема, коли закінчується термін дії договору між Ur Bonus та клієнтом;
- Емітентом за погодженням з Ur Bonus у разі використання Картки у спосіб, що явно суперечить Правилам та Умовам;

- Емітентом, на вимогу Up Bonus або Держателя, у випадку крадіжки, втрати або пошкодження Фізичної картки до такого ступеня, що вона не може бути використана або Держатель втрачає доступ до Мобільного пристрою, на якому встановлений Додаток Віртуальної картки;
- у разі невиконання Клієнтом своїх зобов'язань, передбачених договором, укладеним між Клієнтом та Up Bonus, зокрема, у разі несвоєчасної оплати або несплати Клієнтом заборгованості за договором або ненадання Up Bonus ідентифікаційних даних Утримувача,
- Up Bonus у разі зміни загальноприйнятого законодавства, в тому числі, що стосується послуг, які надаються за допомогою Карток, дій, рішень та рекомендацій органів державної влади та настання непідвладних контролю з боку Up Bonus форс-мажорних обставин, які роблять надання послуг Up Bonus неможливим, надмірно ускладненим або економічно не вигідним;
- якщо Держатель або Клієнт не приймає зміни до Умов, зазначені в §17;
- у випадку, якщо Емітент вирішить припинити надання послуг з випуску та обслуговування Карток, після закінчення терміну попередження, передбаченого договором, укладеним між Up Bonus та Клієнтом.

2 Якщо Картка заблокована внаслідок рішення Емітента у випадках, описаних у пункті 1, Up Bonus не несе відповідальності перед Держателем за рішення Емітента.

3 Картка може бути тимчасово заблокована (в такому випадку здійснення Операції з Карткою неможливе):

- у випадку, якщо Емітент має обґрунтовану та достовірну інформацію про те, що безпека Картки знаходиться під загрозою;
- у разі підозри на несанкціоноване використання Картки або навмисне здійснення несанкціонованої Операції;
- у випадках, передбачених законодавством у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, та фінансуванню тероризму, а також у випадках, передбачених санкційним законодавством.

4 Про тимчасове блокування або Обмеження Картки при спробі здійснення Операції Держатель інформується шляхом відображення відповідного повідомлення на екрані пристрою, на якому здійснюється Операція, або через Торговця.

5 На вимогу Держателя Емітент розблокує Картку за умови відсутності підстав для її тимчасового блокування, якщо підстави для здійснення тимчасового блокування відпали. Прохання про розблокування Картки необхідно подавати до Up Bonus. Контактні дані можна знайти в §18 Умов.

§16

1. Up Bonus та Видавець не несуть відповідальності за будь-які наслідки, спричинені неможливістю здійснення Транзакцій за допомогою Картки не з вини Up Bonus та Видавця, зокрема, спричинені збоями в комп'ютерних мережах або телекомунікаційних мережах.

2. Up Bonus та Емітент не несуть відповідальності за те, що Картка не буде списана внаслідок довірливих рішень, прийнятих учасниками, які використовують систему Mastercard.

§17

1. Ці умови поширюються на Держателя протягом усього строку дії Картки.

2. Up Bonus залишає за собою право вносити зміни до Умов у наступних випадках:

- зміни до законодавства, що мають безпосередній вплив на зміст Регламенту;
- накладання певних зобов'язань державними органами Польщі або Європейського Союзу на Up Bonus або Видавця;
- покращити послуги, що надаються видавцем або Up Bonus;
- покращити захист конфіденційності користувачів;
- зміни в політиці конфіденційності;
- запобігання насильству;
- з міркувань безпеки;
- технологічні та функціональні зміни;
- зміни в послугах, що надаються видавцем або Up Bonus, в тому числі за впровадження нових послуг;
- зміни до правил, що регулюють надання послуг видавцем;
- редакторські правки.

3. Up Bonus зобов'язаний повідомляти Власників та Клієнтів про будь-які зміни в Умовах. Зміст поправок або нового Регламенту повідомляється Власникам та Клієнтам на вибір Up Bonus: у письмовій формі або електронною поштою. Незважаючи на це, зміст поправок або нового Регламенту оприлюднюється шляхом розміщення на веб-сайті, визначеному Up Bonus. Повідомлення вважається доставленим, якщо (i) повідомлення доставлено в письмовій формі, (ii) повідомлення введено в електронний засіб зв'язку, включаючи електронну пошту, таким чином, щоб одержувач міг ознайомитися з його змістом.

4. Якщо Власник або Клієнт не погоджується зі змінами до Умов, Власник або Клієнт зобов'язаний протягом 14 днів з моменту отримання повідомлення про зміни письмово повідомити Up Bonus про те, що він не погоджується зі змінами до Умов. Заява Держателя або Клієнта про незгоду з внесенням змін до Умов рівнозначна здійсненню Держателем або Клієнтом Резервування Картки та подальше використання Картки не допускається.

5. Відсутність заяви Держателя або Клієнта про бажання прийняти нову редакцію Умов протягом 14 днів з моменту повідомлення Держателя або Клієнта про нову редакцію Умов вважається її прийняттям.

§18 Контактна інформація Up Bonus

(1) Усі повідомлення, що вимагаються згідно з Регламентом, надсилаються на наступні адреси Up Bonus:

a) у випадку письмових повідомлень: Bonus Systems Polska S.A., ul. Dyzwizjonu 303 139/137, 01-470 Warsaw; b) для повідомлень в електронній формі: karty@upbonus.pl;

(c) для повідомлень по телефону: 22 575 07

77.

Гаряча лінія працює в будні дні з 8:00 до 16:00.

§19

Будь-які суперечки, що виникають у зв'язку з цими Умовами, вирішуються в польських судах загальної юрисдикції.

Для вирішення суперечки між Up Bonus та Власником також можна скористатися онлайн-платформою УСО, доступною за посиланням: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>. Платформа ОВС забезпечує незалежне, неупереджене, прозоре, ефективне, швидке та справедливе позасудове вирішення спорів між споживачами та торговцями в режимі онлайн.

§20

Цей Регламент регулюється польським законодавством. У питаннях, не врегульованих Регламентом, застосовуються положення Цивільного кодексу та Закону від 1 березня 2018 року про запобігання відмиванню коштів та фінансуванню тероризму (Законодавчий вісник 2022, поз. 593, з наступними змінами).