

# Warunki Ogólne dla Klientów Indywidualnych

Data publikacji: 17/04/2020

Karta przedpłacona Kupuj Teraz Mastercard® („Karta”) oraz dodatkowe usługi opisane w niniejszym dokumencie (wraz z Kartą, określane dalej jako „Usługi”) są opracowane dla AIQLABS sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, (00-189) ul. Inflancka 11/27, KRS 0000551150 („Aiqlabs”) i dostarczane przez DiPocket Limited na warunkach posiadanej licencji. O ile nie wskazano inaczej, wszelkie działania przypisane lub skierowane do **Aiqlabs** będą interpretowane jako, odpowiednio, wykonywane przez lub skierowane do DiPocket Limited.

Niniejsze warunki ogólne („**Warunki Ogólne**”), Warunki korzystania z Karty – o ile są dołączone lub dystrybuowane wraz z Kartą („**Warunki korzystania z Karty**”), Tabela Prowizji i Oplat („**Tabela Prowizji i Oplat**”) oraz Tabela Limitów („**Tabela Limitów**”), zwane są łącznie Umową („**Umowa**”) i zaczynają obowiązywać z chwilą zaakceptowania Umowy. W przypadku jakichkolwiek sprzeczności pomiędzy Warunkami Ogólnymi a Warunkami korzystania z Karty, moc nadrzędną mają Warunki korzystania z Karty.

Warunki Ogólne są dostępne na stronie internetowej pod adresem [kupujteraz.pl/karta-dokumenty](http://kupujteraz.pl/karta-dokumenty) („**Strona internetowa**”).

DiPocket Limited („**DiPocket**”) jest Instytucją Finansową, działającą na podstawie zezwoleń wydanych przez brytyjski Urząd ds. Regulacji Działalności Finansowej (Financial Conduct Authority) z siedzibą pod adresem: 12 Endeavour Square, Londyn E20 1JN, (Wielka Brytania), i podlega nadzorowi tego urzędu. DiPocket prowadzi działalność na podstawie koncesji E-Money License (opatrzonej numerem referencyjnym Firm Reference Number 900439) wydanej w Wielkiej Brytanii i uznawanej we wszystkich państwach członkowskich Unii Europejskiej zgodnie z Dyrektywą o pieniądzu elektronicznym (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/110/WE z dnia 16 września 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego oraz nadzoru ostrożnościowego nad ich działalnością). Siedziba DiPocket mieści się pod adresem: 532 Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, London, SE1 0HS (Wielka Brytania).

DiPocket prowadzi działalność w Polsce za pośrednictwem oddziału pod nazwą DiPocket Limited sp. z o.o. Oddział w Polsce, z siedzibą pod adresem: ul. Wierzbowa 9/11/313, 00-094 Warszawa, wpisanego do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000554053, („**Oddział**”).

Jako Instytucja Pieniądza Elektronicznego DiPocket może przyjmować i przechowywać środki pieniężne klientów oraz realizować płatności na zlecenie klientów. DiPocket przechowuje fundusze klientów na wydzielonych rachunkach bankowych prowadzonych przez renomowane banki europejskie, co oznacza, że środki klientów przechowywane są odrębnie od środków własnych DiPocket. Fundusze powierzone DiPocket przez klientów nie są objęte Programem Gwarantowania Usług Finansowych (ang. Financial Services Compensation Scheme, FSCS).

DiPocket posiada najwyższy status członka organizacji Mastercard Inc. (Principal Member of Mastercard Inc.).

Niniejsza Umowa podlega prawu polskiemu (podobnie jak ustanowienie relacji pomiędzy użytkownikiem a DiPocket). Wszelkie przepisy ogólnie obowiązującego prawa znajdują również zastosowanie do niniejszej Umowy.

Ewentualne spory powstałe na tle niniejszej Umowy pomiędzy użytkownikiem a DiPocket, którym nie będziemy w stanie zarządzić w ramach obowiązującej w DiPocket procedury rozpatrywania reklamacji, zostaną oddane do rozstrzygnięcia przez sąd powszechny właściwej jurysdykcji na zasadach ogólnych.

Językiem naszej komunikacji z użytkownikiem będzie język polski.

<b>REJESTRACJA JAKO UŻYTKOWNIK („UŻYTKOWNIK”)</b> .....	<b>3</b>
<b>DANE OSOBOWE</b> .....	<b>4</b>
SPÓSÓB WYKORZYSTYWANIA DANYCH OSOBOWYCH .....	5
KOMU MOŻEMY PRZEKAZYWAĆ DANE .....	5
PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH ZAGRANICĘ .....	6
OPEN-BANKING .....	6
WYMÓG AKTUALIZACJI DANYCH OSOBOWYCH .....	6
<b>KORZYSTANIE Z KARTY</b> .....	<b>6</b>
PRZELEW PIENIĘDZY NA KARTĘ .....	7
KORZYSTANIE Z KARTY W OBCYCH WALUTACH .....	8
<b>OCHRONA BEZPIECZEŃSTWA KARTY I RACHUNKU</b> .....	<b>8</b>
<b>SALDO I WYCIĄGI</b> .....	<b>9</b>
<b>WYKUP ŚRODKÓW</b> .....	<b>9</b>
<b>W RAZIE PROBLEMÓW</b> .....	<b>9</b>
<b>ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC UŻYTKOWNIKA</b> .....	<b>10</b>
<b>ZMIANY UMOWY</b> .....	<b>10</b>
<b>ANULOWANIE USŁUG</b> .....	<b>11</b>
WARUNKI ANULOWANIA USŁUG PRZEZ UŻYTKOWNIKA .....	11
WARUNKI ANULOWANIA USŁUG PRZEZ NAS .....	11
<b>REKLAMACJE</b> .....	<b>11</b>

## Rejestracja jako użytkownik („Użytkownik”)

Aby zarejestrować się jako Użytkownik i otworzyć rachunek osobisty w Kupuj Teraz („**Rachunek**”), należy mieć ukończone 18 lat i posiadać adres zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej. Istnieje możliwość zostania Użytkownikiem pod nadzorem prawnego opiekuna („**Opiekun Konta**”) – jak rodzica lub opiekuna ustawowego – jeśli podczas rejestracji pojawi się taka opcja.

Opiekun Konta musi potwierdzić akceptację roli opiekuna i wyrazić zgodę na monitorowanie konta, jako gwarancję, że użytkownik nadzorowany („**Użytkownik Nadzorowany**”) wypełnia zobowiązania wynikające z Umowy. Opiekun Konta musi zaakceptować warunki mające zastosowanie do nadzoru i gwarantuje wypełnianie przez Użytkownika Nadzorowanego zobowiązań Umowy jako część roli nadzorczej. Akceptując warunki i zasady nadzoru, Opiekun Konta potwierdza i zgadza się na ponoszenie odpowiedzialności za działania Użytkownika Nadzorowanego w zakresie przewidzianym przez prawo oraz potwierdza zgodę na ponoszenie bezpośredniej odpowiedzialności za użytkowanie konta oraz kart Kupuj Teraz przez Użytkownika Nadzorowanego, również w przypadku działania Użytkownika Nadzorowanego w sposób sprzeczny z instrukcjami Opiekuna Konta. Jeśli Użytkownik Nadzorowany zamówi Kartę, będzie to traktowane jak zamówienie przez Opiekuna Konta. Dodatkowo, Opiekun Konta potwierdza zgodę na zbieranie, przetwarzanie i przechowywanie przez DiPocket danych Użytkownika Nadzorowanego. Jeśli Opiekun Konta nie wyraża zgody na te warunki i/lub gwarancje, nie zostanie zaakceptowany jako Opiekun Konta, a konto Użytkownika Nadzorowanego nie zostanie aktywowane. Konto niepełnoletniego Użytkownika może być nadzorowane wyłącznie przez jednego Opiekuna Konta w danym momencie, jednak Opiekun Konta może nadzorować jednocześnie wielu Użytkowników. Możemy zaakceptować jako Opiekunów Konta użytkowników, którzy nie są rezydentami na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („**EOG**”). DiPocket nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe korzystanie z Karty przez Użytkowników Nadzorowanych, gdyż odpowiedzialnością Opiekuna Konta jest właściwe monitorowanie i zapobieganie niewłaściwemu lub niezgodnemu z prawem korzystaniu.

DiPocket oferuje dwa poziomy rejestracji Klienta:

- Pełna Rejestracja – wymaga przedstawienia odpowiednich, możliwych do zweryfikowania dowodów potwierdzających tożsamość. Po dokonaniu Pełnej Rejestracji, Użytkownik uzyskuje dostęp do pełnej funkcjonalności i limitów Karty i Rachunku;
- Podstawowa Rejestracja – w wypadku, gdy otrzymamy odpowiednie dowody potwierdzające tożsamość, lecz nie będziemy w stanie ich zweryfikować, udostępnimy Użytkownikowi ograniczoną funkcjonalność, umożliwiającą dokonywanie wybranych płatności oraz korzystanie z Karty do wysokości rocznego limitu określanego zgodnie z obowiązującymi przepisami – aktualny limit wynosi 1800 euro na jednego Użytkownika (nie na jedno konto) lub ekwiwalent tej kwoty w innej walucie.

Podstawową Rejestrację można w dowolnym czasie rozszerzyć do Pełnej Rejestracji, podając nam dodatkowe wymagane informacje. Więcej informacji można znaleźć w odpowiedniej Tabeli Limitów dostępnej na Stronie internetowej.

Jeśli Użytkownik otrzymał lub zamówił Kartę od dostawcy będącego stroną trzecią, któremu przekazał informacje wymagane do zarejestrowania się jako Użytkownik, oraz zgodę na udostępnienie nam tych informacji, Użytkownik może być już zarejestrowany po otrzymaniu Karty. Konfigurując spersonalizowane narzędzia bezpieczeństwa (zdefiniowane poniżej) i korzystając z Karty, potwierdza swój zamiar zarejestrowania się jako Użytkownik oraz wyraża zgodę z postanowieniami Umowy.

Zgodnie z przepisami prawa, jesteśmy zobowiązani sprawdzić tożsamość osoby wnioskującej o otwarcie rachunku (niezależnie od jego funkcjonalności). Informacje podane DiPocket w procesie rejestracji posłużą do sprawdzenia danych osoby wnioskującej o otwarcie rachunku w ewidencji biur informacji kredytowej i instytucji zajmujących się zwalczaniem nadużyć finansowych. Sprawdzenie danych ma na celu jedynie potwierdzenie tożsamości. Nie przeprowadzamy pełnego sprawdzenia danych osoby wnioskującej o otwarcie rachunku w biurze informacji kredytowej ani oceny jej wiarygodności kredytowej.

Jeżeli nie będziemy w stanie potwierdzić tożsamości osoby dokonującej rejestracji i/lub jakichkolwiek innych danych na podstawie podanych informacji, możemy zażądać przedstawienia dodatkowych dowodów potwierdzających tożsamość, w tym m.in. skanów dokumentów tożsamości oraz dowodu adresu zamieszkania, oraz poprosić osobę dokonującą rejestracji o odbycie krótkiej rozmowy telefonicznej z naszym operatorem i/lub w inny sposób, według własnego uznania, ustalić jej tożsamość. W wypadku, gdy ustalenie tożsamości przy użyciu wymienionych powyżej środków okaże się niemożliwe, możemy odmówić udostępnienia dodatkowych funkcjonalności zastrzeżonych dla zarejestrowanych Użytkowników i/lub zgłosić sprawę do odpowiednich organów bez wiedzy i zgody osoby dokonującej rejestracji.

W ramach uprawnienia do korzystania z konta DiPocket zgadzasz się i potwierdzasz, że jesteś osobą fizyczną działającą wyłącznie w swoim własnym imieniu, w charakterze indywidualnym i nie działasz w charakterze biznesowym ani w żadnym innym celu komercyjnym. Ponadto korzystanie z Konta jest zabronione:

- w celu organizowania i/lub przeprowadzania loterii, hazardu, zakupów kryptowalut, sprzedaży lub handlu;
- w celu naruszenia praw autorskich;
- w celu testowania innych dostawców usług finansowych lub generowania transakcji w celu czerpania korzyści z ofert lojalnościowych innych dostawców usług finansowych;
- w celu zdyskredytowania osób fizycznych lub prawnych;
- w sposób, który może prowadzić do reklamacji, sporów, zwrotów i powstania innych obowiązków wobec DiPocket, innych

użytkowników lub stron trzecich;

- w celu otrzymywania lub wysyłania funduszy uzyskanych w wyniku oszustwa lub naruszenia prawa;
- do wykonywania jakichkolwiek działań niezgodnych z prawem;
- w celu obejścia zasad DiPocket, w tym między innymi prób utworzenia dodatkowych kont w celu przekroczenia limitów użytkownika lub obejścia blokowania przez DiPocket istniejącego Konta.

W przypadku podania nieprawdziwych lub niedokładnych informacji i/lub w przypadku stwierdzenia nadużycia, odpowiednie informacje zostaną przekazane do odpowiednich instytucji zajmujących się zwalczaniem nadużyć finansowych. Dostęp do takich informacji oraz prawo do ich wykorzystywania mają organy odpowiedzialne za egzekwowanie prawa. Agencje zajmujące się zwalczaniem nadużyć finansowych przekazują posiadane informacje do innych organizacji. DiPocket oraz inne organizacje mają dostęp i mogą korzystać z informacji gromadzonych przez instytucje zajmujące się zwalczaniem nadużyć finansowych w kraju i za granicą. Możemy również zablokować lub anulować Kartę i rozwiązać Umowę.

Nie wszystkie typy Kart kwalifikują się do rejestracji, podczas gdy rejestracja jest wymagana do aktywacji niektórych Kart. Aby dowiedzieć się, czy dana Karta uprawnia do lub wymaga rejestracji jako Użytkownik, należy zapoznać się z Warunkami korzystania z Karty lub skontaktować się z naszym Biurem Obsługi Klienta, korzystając z jednej z opcji wskazanych na Stronie Internetowej.

## Dane osobowe

Dokładnie chronimy informacje, które posiadamy o Tobie, w tym Twoje dane osobowe ("**Dane osobowe**"), w szczególności jesteśmy odpowiedzialni za bezpieczeństwo wrażliwych danych posiadaczy kart, które przetwarzamy i przesyłamy w Twoim imieniu, takich jak PAN, data ważności i CVV. DiPocket Ltd. jest administratorem danych osobowych, które nam przekazujesz. Jeśli chcesz skontaktować się z administratorem danych we wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem Twoich danych osobowych, skontaktuj się z naszym inspektorem ochrony danych na [DPO@dipocket.org](mailto:DPO@dipocket.org). Aiqlabs może również działać jako administrator danych w odniesieniu do danych osobowych, pod warunkiem wyrażenia zgody przez Klienta.

Dane Osobowe Użytkownika będą przetwarzane dla celów opisanych w tej Umowie (włączając umożliwienie korzystania z Usług) oraz dla celów określonych przez prawo (włączając kwestie podatkowe i księgowość). Użytkownik ma prawo wglądu do swoich Danych Osobowych, a także możliwość ich zmienienia lub poprawienia w jakimkolwiek momencie.

Przetwarzane są głównie dane przekazane podczas procesu rejestracji. Przekazanie tych informacji jest zarówno wymogiem ustawowym, jak i koniecznym, abyśmy mogli zawrzeć Umowę. Przekazanie przez klienta Danych Osobowych jest dobrowolne. Niedostarczenie niezbędnych informacji i dokumentów spowoduje, że nie będziemy mogli wykonywać usług określonych w Umowie. Użytkownik ma prawo poprosić nas lub kogokolwiek, kto przetwarza Dane Osobowe Użytkownika w naszym imieniu, o ograniczenie przetwarzania lub usunięcie Danych Osobowych, a my rozpatrzymy prośbę w świetle naszych uzasadnionych interesów. W przypadku otrzymania prośby o usunięcie Danych Osobowych w imieniu osoby niepełnoletniej, dołożymy wszelkich starań, aby rozważyć wpływ na taką osobę niepełnoletnią każdej decyzji, jaką podejmiemy.

Użytkownik ma również prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich Danych Osobowych, chyba że są one przetwarzane w oparciu o interes publiczny lub nasze uzasadnione interesy. Ponadto, Użytkownik może również poprosić nas o przekazanie swoich Danych Osobowych w formie nadającej się do odczytu maszynowego, do dalszego udostępniania innym administratorom danych lub do udostępnienia tych danych stronom trzecim w celu ich wykorzystania, zgodnie ze swoją dyspozycją.

Użytkownik, który udzielił nam wyraźnej zgody na przetwarzanie Danych Osobowych, może również wycofać taką zgodę w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma jednak wpływu na zgodne z prawem przetwarzanie danych, które miało miejsce przed dokonaniem wycofania.

Jeśli Użytkownik stwierdzi, że jego prawa i wolności zostały w jakikolwiek sposób naruszone, powinien zgłosić ten fakt to nas, abyśmy jak najszybciej mogli podjąć działania w celu usunięcia takiej sytuacji. Wykorzystywane przez nas Dane Osobowe związane są także z używaniem Karty, włączając w to informacje o płatnościach dokonywanych lub otrzymywanych przez Użytkownika oraz z innymi kontaktów Użytkownika z nami, na przykład za pośrednictwem mediów społecznościowych, oraz, jeśli będzie to zgodne z przepisami prawa, od osób trzecich, takich jak posiadacze kont współdzielonych, biura informacji kredytowej (które mogą weryfikować Dane Osobowe w innych bazach danych – zarówno publicznych, jak i prywatnych – do których mają dostęp) lub instytucji zajmujących się zwalczaniem nadużyć finansowych.

Za zgodą Użytkownika, możemy również monitorować i rejestrować jego rozmowy telefoniczne z nami oraz rejestrować obraz lub nagranie video podczas rozmowy. Zapis takich rozmów będziemy wykorzystywać dla celów zarządzania ryzykiem oraz zapobiegania oszustwom, sprawdzenia wydanych przez Użytkownika dyspozycji, a także w celach szkoleniowych i do podnoszenia jakości usług.

Jeżeli Użytkownik przekaze nam Dane Osobowe dotyczące innych osób, które to Dane będziemy wykorzystywać na potrzeby świadczenia usług, wówczas Użytkownik potwierdza, że (i) jest mu wiadome, iż osoby te zgadzają się na przechowywanie i wykorzystywanie przez nas takich danych, lub że (ii) przekazał osobom, o których mowa, wszystkie informacje dotyczące

przetwarzania danych osobowych zgodnie z wymogami wynikającymi z przepisów prawa.

Jeśli Użytkownik anuluje rejestrację lub odrzucimy rejestrację Użytkownika, bądź Użytkownik zdecyduje się jej nie kontynuować, będziemy przechowywać Dane Osobowe tak długo, jak będzie to dozwolone na mocy obowiązującego prawa i do uzasadnionych celów biznesowych, aby zapobiec oszustwom i innym przestępstwom finansowym oraz z innych powodów prawnych i regulacyjnych.

Jeśli Dane Osobowe nie są już wymagane z wyżej wymienionych powodów, są one regularnie usuwane, chyba że ich dalsze przetwarzanie (przez ograniczony czas) jest konieczne do następujących celów:

- przestrzeganie okresów przechowywania zgodnie z prawem handlowym, bankowym i podatkowym;
- zachowanie dowodów zgodnie z zakresem przepisów o przedawnieniu.

Jeśli Użytkownik chce uzyskać potwierdzenie, czy jego Dane Osobowe są przetwarzane przez nas, może poprosić o bezpłatną kopię w formie elektronicznej danych, które są przetwarzane.

### **Sposób wykorzystywania Danych Osobowych**

Wykorzystujemy Dane w celu zapewniania bezpieczeństwa, weryfikacji tożsamości i kontaktów z klientem, a także w celu spełnienia wymogów prawa.

W szczególności, jeśli jest to zgodne z obowiązującym prawem, DiPocket i inne spółki z Grupy DiPocket mogą wykorzystywać Dane osobowe w celu realizacji uzasadnionych interesów, w tym:

- przeprowadzania wymaganych prawem kontroli oraz wypełniania obowiązków wobec organów nadzoru;
- zapobiegania i wykrywania oszustw, przypadków prania pieniędzy i innych przestępstw (na przykład kradzieży tożsamości);
- informowania Użytkownika o produktach i usługach, które są dostępne dla posiadanego przez Użytkownika konta i mogą go zainteresować, jednakże nie będziemy nigdy informować o nowych usługach bez zgody Użytkownika;
- rozwijania i ulepszania naszych usług w drodze oceny i analizy Danych, co obejmuje scoring kredytowy i/lub behawioralny, analizy rynkowe i produktowe oraz badania rynkowe.

Nigdy bez zgody Użytkownika nie przekazujemy Danych Osobowych podmiotom trzecim na potrzeby marketingu bezpośredniego.

### **Komu możemy przekazywać Dane**

Zachowujemy poufność Danych Osobowych, lecz możemy je przekazywać innym podmiotom (które również są zobowiązane do ich ochrony i zachowania poufności), jeżeli ciąży na nas taki obowiązek lub jest to konieczne w celu świadczenia usług na rzecz użytkownika, lub w innych zgodnych z prawem celach biznesowych, co nie narusza praw użytkownika. Powołując się na 'zgodnych z prawem celów biznesowych' jako uzasadnienie przetwarzania przez nas Danych Osobowych, przeprowadzamy ocenę zgodności z prawem (ang. *Legitimate Interests Assessment*) i zachowujemy jej wyniki.

W szczególności, zgodnie z obowiązującym prawem, możemy przekazywać Dane:

- innym spółkom Grupy DiPocket;
- naszym dostawcom usług i agentom (w tym ich podwykonawcom);
- dostawcom usług przetwarzania płatności oraz innym podmiotom współpracującym z nami przy przetwarzaniu płatności i/lub świadczeniu usług na rzecz Użytkownika;
- każdemu podmiotowi, na rzecz którego dokonujemy lub możemy dokonać przeniesienia naszych praw i obowiązków z tytułu niniejszej Umowy;
- organom nadzoru i administracji publicznej w związku z ich obowiązkami (m.in. w zakresie zapobiegania przestępstwom) – na przykład sposób dokonywania pewnych płatności umożliwia organowi nadzoru lub administracji dostęp do szczegółowych danych na temat płatności (w tym informacji o jej innych stronach). Poprzez złożenie dyspozycji dokonania płatności Użytkownik wyraża zgodę – w imieniu własnym oraz innych osób będących stronami płatności – na przekazywanie Danych Osobowych takim organom;
- instytucjom zajmującym się zwalczaniem nadużyć finansowych. W szczególności, będziemy informować takie instytucje o każdym wypadku przekazania nam przez Użytkownika Danych fałszywych lub mających na celu oszustwo. Instytucje takie udzielią również innym organizacjom, w tym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów prawa, dostęp do Danych Osobowych w celu zapobiegania i wykrywania nadużyć finansowych, przypadków prania pieniędzy lub innych przestępstw. O szczegóły dotyczące instytucji zajmujących się zwalczaniem nadużyć finansowych, którym przekazujemy Dane Osobowe, można się do nas zwrócić, pisząc na adres [MLRO@dipocket.org](mailto:MLRO@dipocket.org);
- biurom informacji kredytowej. Biura informacji kredytowej mogą wykorzystywać Dane Osobowe na potrzeby analiz statystycznych, testowania i rozwijania obecnej i przyszłej oferty produktów i usług. Biura informacji kredytowej będą przechowywać ewidencję naszych zapytań, a ewidencja ta może być wykorzystywana również przez inne organizacje przy podejmowaniu decyzji dotyczących Użytkownika. Aby nie wpłynąć na zdolność kredytową Użytkownika, będziemy składać jedynie neutralne (punktowo) zapytania, chyba że Użytkownik wyraźnie potwierdzi, że chciałby złożyć wniosek o

udzielenie kredytu przez DiPocket, lub za naszym pośrednictwem. Zapytanie neutralne to pytanie zadane w celach innych niż w związku z udzieleniem kredytu. Nie może ono wpłynąć na rating kredytowy Użytkownika ani ocenę punktową (ang. *score*) przy ubieganiu się o kredyt. Jest ono niewidoczne dla wszystkich kredytodawców poza tym, który złożył dane zapytanie. Zapytanie takie jest odnotowywane w raporcie historii kredytowej Użytkownika, więc Użytkownik dowiaduje się, że zostało złożone, lecz nie ma ono wpływu na jego rating kredytowy ani ocenę punktową przy ubieganiu się o kredyt;

- dowolnej osobie trzeciej, po restrukturyzacji, sprzedaży lub przejęciu którejkolwiek spółki Grupy DiPocket, pod warunkiem, że taka osoba trzecia będzie wykorzystywać Dane Osobowe w tym samym celu, w jakim pierwotnie zostały one nam przekazane i/lub były przez nas wykorzystywane.

### **Przekazywanie Danych Osobowych zagranicę**

Możemy przetwarzać Dane Osobowe w innych krajach, wewnątrz lub poza Unią Europejską, pod warunkiem, że przestrzegamy obowiązujących przepisów i regulacji oraz pod nadzorem FCA. W przypadku, gdy udostępniamy Dane Osobowe organizacjom w innym kraju (w tym poza EOG), upewniamy się, że wyrażają zgodę na stosowanie takiego samego poziomu ochrony, jak stosowany przez nas (w tym celu podejmiemy niezbędne kroki prawne w celu zapewnienia, że taki transfer Danych jest zgodny z prawem). Jeśli nie jest to możliwe - na przykład, ponieważ jesteśmy prawnie zobowiązani do ujawnienia Danych Osobowych – dołożymy wszelkich starań, aby udostępnianie Danych było zgodne z prawem.

### **Open-Banking**

Prześlemy dane do każdego podmiotu, który zostanie upoważniony przez Użytkownika do udostępniania przez nas informacji o swoim koncie, pod warunkiem, że są one wymienione jako odpowiednio upoważnione podmioty w momencie złożenia takiego zlecenia. Będziemy polegać na instrukcjach Użytkownika w stosunku do stron trzecich, aby uzyskać od nas dostęp do informacji o koncie Użytkownika, jako dowód wyrażonej zgody na udostępnienie danych Użytkownika.

### **Wymóg aktualizacji Danych Osobowych**

W celu przestrzegania prawa i dla własnego bezpieczeństwa, istotne jest, aby Użytkownik informował nas o zmianach swoich danych do kontaktów oraz wszelkich innych istotnych dla nas zmianach (np. dotyczących adresu zamieszkania, numeru telefonu komórkowego czy adresu poczty elektronicznej) mających zastosowanie do Rachunku Użytkownika.

### **Korzystanie z Karty**

Karta jest przedpłaconą kartą debetową Mastercard® na okaziciela. Karta jest ważna do upływu daty ważności, ukazanej na awersie Karty – lub na wizerunku Karty dostępnym online dla wirtualnych kart i opasek płatniczych.

Aby aktywować kartę plastikową, należy postępować z instrukcją dostarczoną wraz z Kartą. Ponadto, należy:

- uniemożliwić innym osobom korzystanie z Karty,
- nie ujawniać kodu PIN lub Kodu,
- nie zapisywać kodu PIN lub zrobić to w sposób uniemożliwiający innym osobom jego poznanie,
- udostępniać Kartę, jej numer, PIN oraz Kod w celu dokonania (lub próby dokonania) transakcji u sprzedawcy lub w bankomacie oznaczonym znakiem akceptacji Mastercard.

Karty można używać we wszystkich miejscach oznaczonych znakiem akceptacji Mastercard: do zakupów w sklepach stacjonarnych – w tym płatności zbliżeniowych, oraz wypłat gotówki z bankomatów, a także do zakupów dokonywanych telefonicznie oraz przez internet. Kartę można również zarejestrować w usłudze Google Pay. Karty umożliwiają również korzystanie z usług cash-back w wypadku zakupów w sklepach stacjonarnych, lecz nie można przy ich użyciu dokonywać innych transakcji gotówkowych, takich jak wypłaty gotówki z banku, zakup czeków podróży czy zakup waluty w kantorze wymiany walut. Obowiązują limity i opłaty.

Karta jest automatycznie zarejestrowana w celu uzyskania kodu bezpieczeństwa Mastercard Identity Check, aby zwiększyć bezpieczeństwo transakcji. Podczas dokonywania transakcji przy użyciu Karty, na stronie internetowej akceptanta może być konieczne podanie kodu („Kod”), który zostanie przesłany w wiadomości SMS lub dokonanie autoryzacji transakcji przez Aplikację.

O ile nie wynika to z zaniedbań po naszej stronie, nie ponosimy odpowiedzialności za odmowę lub opóźnienie akceptacji Karty przez sprzedawcę, ani też za odmowę wypłaty gotówki z bankomatu. W takich okolicznościach nie ponosimy odpowiedzialności za sposób poinformowania posiadacza Karty o odmowie lub opóźnieniu akceptacji Karty.

Wszystkie transakcje wymagają autoryzacji. Autoryzacja jest również zleceniem Użytkownika do przeprowadzenia transakcji. Zwykle nie autoryzujemy transakcji, jeśli saldo Karty jest niewystarczające do pokrycia transakcji i związanej z nią opłaty transakcyjnej. Jeśli z jakiegokolwiek przyczyny Użytkownik będzie w stanie dokonać transakcji, gdy środki na Karcie są niewystarczające („Niedobór”), niezwłocznie zwrócimy się o pokrycie Niedoboru do Użytkownika. Użytkownik może zwrócić

się do nas o informacje dotyczące transakcji w okresie do pięciu lat od daty transakcji.

W przypadku transakcji zbliżeniowej:

- (a) poniżej limitu obowiązującego w kraju, w którym posiadacz korzysta z Karty („**Limit zbliżeniowy**”), a który jest poza kontrolą DiPocket, transakcję uznaje się za autoryzowaną po przesłaniu danych Karty wymaganych do wykonania transakcji, poprzez umieszczenie Karty w pobliżu urządzenia umożliwiającą odczyt danych zapisanych w module bezstykowym Karty; i
- (b) powyżej Limitu Zbliżeniowego transakcję uznaje się za autoryzowaną przez wprowadzenie numeru PIN na terminalu akceptacyjnym. Należy pamiętać, że w niektórych krajach transakcje zbliżeniowe z kodem PIN nie są dostępne.

O ile nie wynika to z zaniedbań po naszej stronie, nie mamy obowiązku autoryzacji transakcji w wypadku wystąpienia problemów z działaniem systemu, zdarzeń pozostających poza zasadnie pojętą naszą kontrolą. Dodatkowo, nie jesteśmy zobligowani do autoryzacji transakcji w wypadku podejrzenia niewłaściwego użycia Karty. Nie ponosimy odpowiedzialności wobec posiadacza Karty za brak autoryzacji transakcji w wymienionych powyżej okolicznościach i/lub za anulowanie Karty bądź zawieszenie możliwości korzystania z Karty.

W przypadku utraty lub kradzieży Karty, lub gdy inna osoba poznała kod PIN, lub jeśli Użytkownik podejrzewa, że Karta, numer Karty lub PIN zostały użyte bez jego zgody, Użytkownik musi:

- zablokować Kartę niezwłocznie, dzwoniąc na numer +48 22 209 2555 lub +44 203 807 2000 (usługa dostępna 24h na dobę), abyśmy mogli dokonać blokady Karty,
- niezwłocznie przestać używać Karty, numeru karty lub kodu PIN.

Możemy dokonać blokady, zastrzeżenia Karty lub kodu PIN z uzasadnionych przyczyn dotyczących:

- bezpieczeństwa Karty, numeru Karty bądź kodu PIN,
- podejrzenia nieuprawnionego lub nielegalnego użycia Karty bądź kodu PIN. W miarę możliwości, powiadomimy posiadacza Karty z wyprzedzeniem o zamiarze oraz przyczynach zablokowania lub zastrzeżenia, za pomocą powiadomienia w Aplikacji. Jeżeli powiadomienie z wyprzedzeniem będzie niemożliwe, powiadomimy posiadacza Karty o fakcie zablokowania lub zastrzeżenia Karty lub kodu PIN niezwłocznie po ich dokonaniu. Obowiązek powiadomienia Użytkownika Karty nie ma zastosowania, jeżeli powiadomienie naruszałoby uzasadnione środki bezpieczeństwa lub byłoby niezgodne z przepisami prawa,
- w sytuacjach, gdy dostawca nie jest w stanie uzyskać autoryzacji transakcji w Internecie w celu potwierdzenia dostępności środków na rachunku posiadacza Karty w kwocie wystarczającej na pokrycie transakcji, np. w wypadku transakcji na pokładzie pociągu, statku bądź samolotu, oraz
- zakupów na stacjach benzynowych, podczas których akceptant dokonuje weryfikacji kodu PIN bez podania ostatecznej kwoty transakcji.

Transakcja przy użyciu Karty zostaje uznana za autoryzowaną przez posiadacza Karty po dokonaniu przez posiadacza Karty autoryzacji zgodnie z instrukcjami podanymi przez akceptanta lub sprzedawcę detalicznego bądź wyświetlonymi na ekranie bankomatu, które mogą obejmować:

- podanie kodu PIN lub Kodu,
- podanie danych Karty i/lub innych żądanych danych,
- zbliżenie Karty do czytnika kart w celu dokonania płatności.

W wypadku podejrzenia próby nielegalnego użycia Karty, możemy polecić posiadaczowi Karty potwierdzenie transakcji przed autoryzacją lub po autoryzacji transakcji.

Posiadacz Karty nie może wycofać ani anulować autoryzacji transakcji.

Posiadacz Karty może żądać od nas zwrotu kwoty autoryzowanej transakcji, zainicjowanej przez lub za pośrednictwem odbiorcy, jeśli taka transakcja została przeprowadzona, gdy:

- (a) kwota transakcji nie była określona precyzyjnie w momencie autoryzacji; i
- (b) kwota transakcji jest wyższa niż spodziewana, biorąc pod uwagę typ i wartość poprzednich transakcji, zapisów Umowy oraz jakichkolwiek ważnych okoliczności zdarzenia.

Takiego zwrotu można żądać w terminie 8 tygodni od dnia transakcji.

### **Przelew pieniędzy na Kartę**

Dla zarejestrowanych Użytkowników, z zastrzeżeniem uprawnień posiadanego typu Karty, oferujemy kilka opcji doładowania Karty, które mogą obejmować przelewy z kart wydanych przez inne banki, przelewy bankowe w wybranych walutach i wpłaty gotówkowe w wybranych lokalizacjach. Aby uzyskać szczegółowe informacje należy zapoznać się z odpowiednią Tabelą

Limitów dostępną na Stronie Internetowej lub dostarczoną wraz z Kartą.

We wszystkich przypadkach środki zostaną przelane na Kartę w kwocie równej kwocie przekazanej/zdeponowanej, po odliczeniu odpowiednich opłat określonych w Warunkach korzystania z Karty.

Staramy się zasilić Kartę, gdy tylko otrzymamy powiadomienie, że pieniądze zostały na nią przelane. Przelewy z innej karty będą realizowane natychmiastowo za pośrednictwem naszych systemów, a przychodzące przelewy bankowe i depozyty gotówkowe tak szybko, jak to będzie możliwe i nie później niż na koniec dnia, w którym otrzymamy je w imieniu Użytkownika, jeśli jest to dzień roboczy lub rano następnego dnia roboczego, jeśli otrzymamy pieniądze podczas święta w Wielkiej Brytanii.

### **Korzystanie z Karty w obcych walutach**

W wypadku dokonania płatności przy użyciu Karty w walucie innej niż waluta Karty, kwota transakcji zostanie przeliczona przez Mastercard w dniu przetwarzania transakcji po kursie mającym zastosowanie do wszystkich przeliczeń określonych walut. Oznacza to, że kurs wymiany może się różnić od kursu z dnia dokonania płatności, jeżeli płatność będzie przetwarzana przez program kart w dniu późniejszym. Kurs wymiany stosowany przez Mastercard jest dostępny na stronie [www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html](http://www.mastercard.co.uk/en-gb/consumers/get-support/convert-currency.html). Z tytułu wymiany walut pobierana jest również prowizja, obliczana na podstawie kwoty płatności zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat.

W niektórych przypadkach, bankomaty i terminale płatnicze udostępniają opcję wyświetlenia kwoty płatności bądź wypłaty w walucie Karty lub w walucie innej niż waluta wypłaty lub zakupu, oraz umożliwiają wybór płatności w walucie Karty. Kursy wymiany walut w takim przypadku udostępniane są przez operatora terminalu lub bankomatu, są niezależne od nas i nie są zawarte w Tabeli Prowizji i Opłat. Przed autoryzacją transakcji należy sprawdzić kurs wymiany w bankomacie, terminalu lub u odpowiedniego operatora.

Od kwietnia 2020 r., tak szybko, jak to będzie praktycznie możliwe i zgodnie z wymogami regulacyjnymi, będziemy wyświetlać w ramach informacji o transakcjach, które udostępniamy w Aplikacji lub na Stronie Internetowej, szczegółowe dane dotyczące kwoty przeliczenia na walutę Karty wraz z porównaniem zastosowanego przez nas kursu wymiany w stosunku do stóp referencyjnych publikowanych przez Europejski Bank Centralny.

### **Ochrona bezpieczeństwa Karty i Rachunku**

Użytkownik jest zobowiązany do ochrony bezpieczeństwa Karty i jej danych – w tym numeru PAN (16-cyfrowego numer umieszczonego na awersie karty), daty ważności, CVV (3-cyfrowego numer umieszczonego na rewersie Karty) oraz PIN (osobistego numeru identyfikacyjnego), które stanowią razem „**Spersonalizowane Narzędzia Bezpieczeństwa**”. Obejmuje to również wszelkie dane Karty zarejestrowanej w portfelach elektronicznych (*e-wallet*), na stronach internetowych sprzedawców lub na urządzeniach takich, jak telefony komórkowe. Jeśli zarejestrowałeś Kartę na urządzeniu lub w portfelu elektronicznym, będą to również hasła i procesy zabezpieczeń, używane do uzyskania dostępu do urządzenia lub portfela (ID Urządzenia, kody dostępu lub hasła) oraz wszelkie odciski palców lub inne dane biometryczne lub metody identyfikacji przechowywane na Urządzeniu. Należy pamiętać, że nie wszystkie Spersonalizowane Narzędzia Bezpieczeństwa mogą mieć zastosowanie dla Karty.

W kontaktach z Użytkownikiem nigdy nie żądamy podania Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa, ani też nie zlecamy nikomu, aby tego żądał w naszym imieniu. Jeżeli ktokolwiek zwróci się do Użytkownika z takim żądaniem, będzie to prawdopodobnie próba oszustwa i w żadnych okolicznościach nie należy podawać takiej osobie Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa. O każdym takim żądaniu należy nas niezwłocznie zawiadomić. Należy również ostrożnie podchodzić do poczty elektronicznej od nadawców podających się za DiPocket, a w szczególności żądających podania Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa.

W wypadku kontaktu telefonicznego zainicjowanego przez Użytkownika może zająć potrzeba identyfikacji Użytkownika, w zależności od charakteru zadanego pytania. Identyfikacji możemy dokonać prosząc (np. w formie odpowiedzi na pytania) o podanie pewnych informacji znanych wyłącznie Użytkownikowi oraz losowo wybranych cyfr określonych kodów dostępu lub haseł, lecz w żadnym wypadku nie prosimy Użytkownika o podanie pełnego numeru PIN. Numerów ani haseł nie należy podawać nikomu, nawet, jeżeli osoba, która zwraca się o ich podanie wydaje się być urzędnikiem.

Użytkownik jest odpowiedzialny za jakość, bezpieczeństwo, zgodność z prawem oraz wszelkie inne aspekty towarów lub usług nabywanych z użyciem Karty Kupuj Teraz. Wszelkie spory dotyczące transakcji kupna lub płatności przeprowadzonych z użyciem Kart należy rozstrzygać z właściwym dostawcą towarów lub usług.

**W wypadku utraty, kradzieży lub podejrzenia niewłaściwego użycia Karty, należy niezwłocznie skontaktować się z DiPocket telefonicznie pod numerem +48 22 209 2555 lub +44 203 807 2000.**



## Saldo i wyciągi

Użytkownik może sprawdzić saldo konta i historię transakcji wchodząc na Stronę internetową lub w Aplikacji, w zależności od dostępności usługi. Akceptując Warunki ogólne, Użytkownik wyraża zgodę na nieotrzymywanie wyciągów w formie papierowej. Na życzenie Użytkownika, możemy – kierując się własnym uznaniem – przekazywać dodatkowe wyciągi i /lub ewidencje transakcji na papierze lub w innej formie, lecz w takich wypadkach możemy obciążyć Użytkownika opłatą manipulacyjną określoną w Tabeli Prowizji i Opłat, o czym Użytkownik zostanie poinformowany przed wykonaniem takiej usługi.

## Wykup środków

Użytkownik może zlecić nam dokonanie zwrotnego przelewu całości lub części należących do niego środków pieniężnych na Rachunku („Środki”) w ciągu pięciu lat od zamknięcia Rachunku. Środki zostaną przelane na wskazany przez Użytkownika rachunek bankowy w tym samym dniu roboczym. W ciągu pierwszych 12 miesięcy po zamknięciu konta, przelew Środków jest bezpłatny, o ile wskazany rachunek bankowy jest w walucie Rachunku i znajduje się on w kraju, gdzie dana waluta jest prawnym środkiem płatniczym, w regionie SEPA. Po dwunastu miesiącach od zamknięcia Rachunku lub w przypadku, gdy wymagane są międzynarodowe przelewy bankowe, mogą obowiązywać opłaty zgodnie z Tabelą Prowizji i Opłat. Wspomniana zasada transferu zwrotnego Środków ma zastosowanie również do wykupu pieniądza elektronicznego wydanego przez DiPocket.

## W razie problemów...

W wypadku poniesienia straty z powodu nieautoryzowanej transakcji dokonanej na skutek:

- użycia zgubionej lub ukradzionej Karty; lub
- niepowzięcia innych uzasadnionych środków w celu zabezpieczenia Spersonalizowanych Narzędzi Bezpieczeństwa oraz niepowiadomienia nas o utracie Karty bądź niezachowania środków ostrożności w celu ochrony Narzędzi Bezpieczeństwa, posiadacz Karty będzie zobowiązany zapłacić kwotę maksymalnie 50 GBP (lub ekwiwalentu w zależności od waluty Karty) za każdy przypadek utraty, kradzieży lub przywłaszczenia.

Jeżeli posiadacz Karty świadomie lub w wyniku rażącego niedbalstwa:

- nie zapewni ochrony Narzędzi Bezpieczeństwa, lub
- nie powiadomi niezwłocznie nas o utracie Karty (w szczególności w wypadku podejrzenia, że Karta mogła zostać znaleziona przez inną osobę),

określone powyżej ograniczenie odpowiedzialności do kwoty 50 GBP nie będzie obowiązywać w odniesieniu do strat poniesionych przed powiadomieniem nas o zaszłym zdarzeniu.

W wypadku, gdy jesteśmy w stanie wykazać, że posiadacz Karty działał nielegalnie ponosząc stratę na skutek nieautoryzowanej transakcji, odpowiedzialność posiadacza Karty z tytułu jej niewłaściwego użycia jest nieograniczona i nie podlega żadnym z określonych powyżej ograniczeń.

Posiadacz Karty może powiadomić nas o nieautoryzowanej, niezrealizowanej bądź nieprawidłowo zrealizowanej transakcji płatniczej przy użyciu Karty w terminie 13 miesięcy od zajścia danego zdarzenia. Jeżeli posiadacz Karty powiadomi o zajściu danego zdarzenia w określonym powyżej terminie, a transakcja faktycznie nie została autoryzowana lub zrealizowana bądź została zrealizowana nieprawidłowo, niezwłocznie, w odpowiedni sposób i zgodnie z wymogami wynikającymi z obowiązujących regulacji, dokonamy zwrotu kwoty transakcji na Rachunek posiadacza Karty. W sprawie błędnych lub spornych transakcji należy kontaktować się z DiPocket za pośrednictwem [dipocket.org/pl/contact](https://dipocket.org/pl/contact) lub telefonicznie, pod numerem +48 22 209 2555 lub +44 203 807 2000.

W przypadku użycia Karty bez zgody jej posiadacza, utraty bądź kradzieży Karty lub podejrzenia niewłaściwego użycia Karty, możemy poprosić o przesłanie w ciągu 7 dni pisemnego potwierdzenia utraty, kradzieży lub ewentualnego nadużycia na adres DiPocket Limited, 532 Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, Londyn, SE1 0HS, Wielka Brytania lub na adres Warsaw Business Center ul. Wierzbowa 9/11, 00-094 Warszawa. DiPocket ma prawo ujawnić wszelkie informacje, jakie uzna za niezbędne, uprawnionym organom ścigania.

Jeśli Użytkownik uważa, że został oszukany w celu przekazania pieniędzy na konto kogoś, kogo nie zna lub przekazał pieniądze w dobrej wierze ze swojego konta, ale nie otrzymał zamówionych towarów lub usług (oszustwo ang. Authorised Push Payment, „APP”), Użytkownik może skontaktować się z nami, a my przeprowadzimy dochodzenie i spróbujemy odzyskać pieniądze Użytkownika, jednak nie będziemy ponosić żadnej odpowiedzialności, z wyjątkiem tej, która może zostać nałożona na nas przez obowiązujące prawo i regulacje w momencie popełnienia oszustwa APP.

## Zakres odpowiedzialności wobec Użytkownika

Zgodnie z limitami określonymi przez obowiązujące w Polsce prawo oraz zgodnie z treścią tej Umowy, jesteśmy odpowiedzialni za wykonanie naszych zobowiązań wynikających z tej Umowy.

Użytkownik nie może żądać od nas pokrycia straty lub szkody, jeżeli:

- Użytkownik domaga się pokrycia straty lub szkody z tytułu utraty zysków, transakcji, utraconej korzyści czy możliwości biznesowych,
- Użytkownik działał z zamiarem oszustwa lub dopuszczał się rażącego niedbalstwa,
- Użytkownik dopuścił się naruszenia Warunków ogólnych lub jakakolwiek informacja podana przez Użytkownika była nieprawdziwa, jeśli istnieje związek pomiędzy tą informacją a zaistniałą szkodą;
- niemożność działania była spowodowana nienormalnymi i nieprzewidywanymi okolicznościami pozostającymi poza naszą kontrolą, w wyniku których – pomimo podjęcia wszelkich starań – nie byliśmy w stanie wykonać naszych obowiązków wynikających z Warunków ogólnych, co może obejmować awarie sprzętu, strajki lub poważne problemy związane z działaniem systemu płatniczego;
- Użytkownik domaga się pokrycia straty wynikowej, której nie można było racjonalnie przewidzieć w wyniku naruszenia przez nas Umowy.

Żadne z powyższych zastrzeżeń nie będzie mieć zastosowania ani żadne postanowienie Umowy nie zwolni nas z odpowiedzialności, jeżeli:

- będziemy działać z zamiarem popełnienia oszustwa,
- dopuścimy się rażącego niedbalstwa, lub
- to my ponosimy winę za daną sytuację, a prawo nie pozwala na wyłączenie ani ograniczenie naszej odpowiedzialności.

## Zmiany Umowy

Możemy wprowadzać zmiany do Warunków ogólnych, w okolicznościach wymienionych poniżej.

Pod warunkiem zawiadomienia Użytkownika z dwumiesięcznym wyprzedzeniem możemy wprowadzić zmiany do każdej części Umowy wyłącznie w niezbędnym zakresie, jeżeli zajdzie co najmniej jedna ze wskazanych poniżej ważnych okoliczności:

- wprowadzenie lub zmiana w zakresie naszego zobowiązania do tworzenia rezerw określonych przepisami prawa regulującego działalność finansową lub standardów rachunkowości nieuwzględniona w przepisach obowiązujących w dniu zawarcia Umowy,
- nałożenie opłat, podatków lub innych kosztów nałożonych przepisami prawa, które nie były przewidziane w przepisach prawa obowiązujących w dniu zawarcia Umowy,
- zmiana przepisów prawa regulujących działalność sektora finansowego, rekomendacji, zaleceń lub dobrych praktyk wydawanych przez organy nadzoru lub też przepisów dotyczących sektora finansowego, która mają wpływ na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy, a które nie obowiązywały w dniu zawarcia Umowy,
- wydanie decyzji lub orzeczeń sądowych w zakresie wpływającym na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy,
- dostosowanie usług świadczonych na podstawie Umowy do warunków rynkowych związanych z postępem technologicznym,
- nastąpi zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych publikowanego przez GUS co najmniej o 0,5% punktu procentowego,

a zmiany Umowy będą dokonywane wyłącznie w zakresie i kierunku wynikającym z przyczyny, która wystąpiła i nie później niż w ciągu 1 miesiąca od wystąpienia przesłanki takiej zmiany.

Jeżeli Użytkownik nie jest zadowolony z wprowadzonych zmian, może on:

- podjąć opisane poniżej kroki w celu rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i bez żadnych kosztów, albo
- zawiadomić nas, że nie akceptuje zmiany i chciałby rozwiązać Umowę bez żadnych opłat – w takim wypadku Umowa przestanie obowiązywać w dniu bezpośrednio poprzedzającym datę wprowadzenia danej zmiany w życie.

Jeżeli Użytkownik nie rozwiąże Umowy w wyżej opisanym trybie, po upływie dwumiesięcznego okresu zawiadomienia uznamy, że zaakceptował on dane zmiany.

DiPocket może przenieść swoje prawa lub obowiązki wynikające z niniejszej Umowy na powiązaną spółkę w dowolnym momencie, pod warunkiem zawiadomienia o takim fakcie nie mniej niż na jeden miesiąc przed i bez konieczności uzyskania wyraźnej zgody Użytkownika. Jeśli Użytkownik sprzeciwi się cesji, może anulować swoją Kartę i zakończyć Umowę bez żadnych opłat, tak aby Umowa przestała obowiązywać w dniu poprzedzającym datę cesji. Użytkownik Nie może przenieść swoich praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.

## Anulowanie Usług

Umowa wygasa w dniu upływu ważności Karty, chyba że przed datą wygaśnięcia wydana zostanie nowa Karta zgodnie z naszą polityką ponownego wydania Karty, określoną w Warunkach korzystania z Karty, pod warunkiem jednak, że możemy przesłać nowo wydaną kartę przed datą wygaśnięcia Karty bezpłatnie i bez obowiązku dalszego korzystania z Usług.

Podczas gdy Karta pozostaje niewykorzystana lub w przypadku Rachunków bez Karty, Umowa będzie obowiązywać przez czas nieokreślony i będzie kontynuowana, chyba że zostanie rozwiązana w dowolnym momencie przez Użytkownika lub przez nas zgodnie z procedurami określonymi poniżej.

O ile Warunki korzystania z Karty nie stanowią inaczej, jeśli nie wyślemy Użytkownikowi karty nowo wydanej karty przed datą wygaśnięcia Karty, wygaśnięcie karty spowoduje rozwiązanie Umowy, w wyniku czego dostęp do Konta może być ograniczony, a pozostałe na nim środki będą dostępne w drodze wykupu.

### Warunki anulowania Usług przez Użytkownika

Użytkownik może anulować Usługi w dowolnym momencie.

Dodatkowo, jako konsument, Użytkownik w ciągu 30 dni od daty zawarcia Umowy poprzez zaakceptowanie Warunków ogólnych może poinformować nas o chęci odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów jakichkolwiek prowizji i opłat, z wyjątkiem opłat należnych z tytułu udostępnienia zawnioskowanych Usług lub Usług, które zostały już zrealizowane. W wypadku odstąpienia od Umowy, Umowa zostanie uznana za niebyłą, a wszystkie Środki Użytkownika zostaną mu zwrócone w ciągu 10 dni od daty odstąpienia.

W wypadku odstąpienia od Umowy należy wskazać rachunek bankowy, na który mają być przelane wszystkie Środki. **Anulowanie Usług oraz wypłata Środków w walucie Karty są bezpłatne.** Jeśli Użytkownik poprosi o przelanie Środków w innej walucie niż waluta Rachunku, może zostać naliczona opłata (z tytułu wymiany walut i przelewu bankowego), która zostanie Użytkownikowi przedstawiona zawsze przed potwierdzeniem przelewu i w żadnym wypadku opłata za przelew nie przekroczy równowartości 20 euro.

Jeżeli na zamknięty Rachunek dokonana zostanie wpłata, postaramy się odesłać wpłacone środki ich nadawcy, pod warunkiem, że będziemy posiadać niezbędne w tym celu dane.

### Warunki anulowania Usług przez nas

Możemy rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (i anulować Kartę Użytkownika), jeżeli mamy uzasadnione powody, by sądzić, że Użytkownik dopuścił się jednego z poniższych zabronionych działań:

- Użytkownik postawił nas w sytuacji grożącej naruszeniem przez nas przepisów prawa, regulacji lub niedopełnieniem innych spoczywających na nas obowiązków, jeżeli będziemy w dalszym ciągu prowadzić jego Rachunek lub Kartę;
- Użytkownik odmawia współpracy z uzasadnionymi żądaniem DiPocket, np. nie dostarczając informacji w celu potwierdzenia jego tożsamości lub źródła funduszy;
- Użytkownik przekazał nam w jakimkolwiek czasie fałszywe informacje lub próbuje wprowadzić nas w błąd;
- Użytkownik dopuścił się (lub usiłował się dopuścić) oszustwa na szkodę DiPocket lub innego podmiotu;
- Użytkownik wykorzystuje (lub pozwala innej osobie wykorzystywać) swój Rachunek w sposób sprzeczny z prawem lub w ramach działalności przestępczej (co obejmuje otrzymywanie dochodów z przestępstwa na Kartę Użytkownika);
- wbrew zasadom Użytkownik pozwala innej osobie korzystać ze swojego Rachunku lub Karty.

Możemy również rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym (i zaprzestać świadczenia Usług), jeżeli:

- prowadzenie Rachunku Użytkownika może narazić nas (lub inną spółkę Grupy DiPocket) na kroki prawne lub sankcje ze strony organu administracji publicznej, organu nadzoru lub organu odpowiedzialnego za egzekwowanie prawa;
- stwierdzimy, że Użytkownik przestał spełniać warunki umożliwiające posiadanie Rachunku (na przykład w wyniku zmiany kraju zamieszkania). O zamiarze zamknięcia Rachunku staramy się informować z wyprzedzeniem, jeżeli jednak dalsze prowadzenie Rachunku lub oferowanie usług na rzecz Użytkownika spowodowałyby naruszenie przez nas jakichkolwiek zasad lub przepisów prawa, będziemy zmuszeni do zamknięcia lub zablokowania rachunku ze skutkiem natychmiastowym;
- jeśli nie zostały wykonane żadne transakcje (inne niż opłaty i prowizje) na Rachunku przez nieprzerwany okres 13 miesięcy i saldo Rachunku jest zerowe.

## Reklamacje

Jeżeli Użytkownik ma jakiegokolwiek powody do niezadowolenia ze swojej Karty lub Usług, proszę nas o tym zawiadomić, aby

umożliwić nam rozwiązanie zgłoszonego problemu. Reklamacje można zgłaszać:

1. na piśmie przesłanym pocztą, Reklamację na piśmie można przesłać na adres:
  - a. DiPocket Limited Sp.z o.o. Oddział w Polsce, Suite 113 Wierzbowa Business Center ul. Wierzbowa 9/11, Warszawa, Polska
  - b. Customer Service, Suite 532 - Metal Box Factory, 30 Great Guildford Street, London, SE1 0HS, United Kingdom;
2. telefonicznie, dzwoniąc pod numer telefonu: +48 22 209 2555 lub +44 203 807 0660;
3. drogą elektroniczną z wykorzystaniem metod kontaktu dostępnych na stronie internetowej [dipocket.org/pl/contact](http://dipocket.org/pl/contact).

Na wszystkie otrzymane reklamacje zostanie udzielona odpowiedź. Dotyczy to również reklamacji dotyczących naszych pracowników. Staramy się odpowiedzieć na odebrane reklamacje w ciągu 24 godzin. Jeśli reklamacja zostanie złożona w dzień wolny od pracy lub święto, zostanie odebrana w przeciągu 24 godzin od momentu powrotu pracowników do pracy, przykładowo jeśli otrzymamy wiadomość email z reklamacją w niedzielę, zostanie uznana jako otrzymana o godz. 9:00 rano w następujący dzień roboczy tj. poniedziałek.

Jeśli nie jest możliwym udzielenie szczegółowej i wyczerpującej odpowiedzi w ciągu 24 godzin od jej odebrania, wysłana zostanie wiadomość potwierdzająca odebranie reklamacji i informująca, że odpowiedź zostanie przygotowana w ciągu 5 dni roboczych. Naszą ostateczną odpowiedź prześlemy w ciągu 15 dni od otrzymania reklamacji.

W wyjątkowych okolicznościach, jeżeli zgłoszona sprawa okaże się szczególnie złożona i nie będziemy w stanie rozstrzygnąć reklamacji wcześniej z powodów niezależnych od nas, poinformujemy o powodzie opóźnienia i podamy ostateczną odpowiedź nie później niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania, a także poinformujemy o możliwości złożenia zażalenia do Rzecznika Finansowego.

Odpowiedz zostanie przekazana na piśmie lub innym trwałym medium. Odpowiedź może zostać przekazana przez pocztę elektroniczną, jeśli takie jest życzenie Użytkownika.

Jeśli klient nie jest zadowolony ze sposobu, w jaki załatwiona została reklamacja, ma prawo przekazać sprawę do Rzecznika Finansowego, ul. Aleje Jerozolimskie 87, 01-001 Warszawa, Polska. Strona internetowa: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl), email: [biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl).

Można również złożyć zażalenie do Komisji Nadzoru Finansowego lub do Rzecznika Finansowego. Adresy do składania zażeń:

1. Komisja Nadzoru Finansowego, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa, strona internetowa: [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl), e-mail: [knf@knf.gov.pl](mailto:knf@knf.gov.pl);
2. Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Londyn E14 9SR, telefon 0 800 023 4567 (+44 20 7964 0500 dla dzwoniących spoza Wielkiej Brytanii), strona [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

Jeśli klient nie jest usatysfakcjonowany naszymi odpowiedziami lub sposobem, w jaki rozpatrzona została skarga, i chciałby kontynuować sprawę, przysługuje mu również prawo do skorzystania z pomocy organu rozstrzygającego spory w miejscu, w którym się znajduje, wchodząc w następujący link <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.