BEDINGUNGEN FÜR DIE AUSSTELLUNG UND DEN EINSATZ DER PKO VISA FIRMENDEBITKARTE DE

TERMS AND CONDITIONS FOR THE ISSUANCE AND USE OF PKO VISA BUSINESS DE DEBIT CARD

Gültig ab 1.08.2025

Valid from 1.08.2025

Die folgende Übersetzung wird dem Kunden nur als Hilfestellung zur Verfügung gestellt. Die deutsche Fassung der Bedingungen ist in jeder Hinsicht verbindlich. Bei Abweichungen in der Formulierung, Ausgestaltung, Bedeutung oder Auslegung zwischen der englischsprachigen und deutschsprachigen Fassung gilt ausschließlich die deutsche Originalfassung.

The following translation is provided for the customer's convenience only. The original German text of the respective Terms and Conditions is binding in all respects. In the event of any divergence between the English and the German texts, constructions, meanings or interpretations, those of the German original shall govern exclusively.

I. Allgemeine Bestimmungen

I. General Provision

1. Gemäß dem Vertrag und den in diesen Bedingungen für die Ausstellung und den Einsatz der PKO Visa Firmendebitkarte DE genannten Besonderen Bedingungen verpflichtet sich die Bank, den von dem Kontoinhaber (nachfolgend der „Kontoinhaber“) angegebenen Personen PKO Visa Firmendebitkarten DE (nachfolgend die „Karte“ oder „Karten“) auszustellen und die durch den Einsatz der Karten getätigten Transaktionen abzurechnen.
2. Der Kontoinhaber verpflichtet sich, der Bank, bei welcher das Konto geführt wird oder in sonstiger mit der Bank vereinbarten Weise auf den von der Bank vorgeschriebenen Formularen die Daten aller Karteninhaber (nachfolgend der „Karteninhaber“ oder der „Karteninhaber“), für die er Karten beantragt, mit deren Unterschriftsproben bereit zu stellen.
3. Die Bank verpflichtet sich, innerhalb von 14 Tagen ab dem Datum der Bereitstellung der in Nummer 1 Absatz 2 oben angegebenen, und von dem Kontoinhaber und den Karteninhabern unterzeichneten Dokumente:
 - 1) sofern die Ausstellung der Karten beschlossen wurde, PINs per Einschreiben an die Anschrift des in den oben genannten Dokumenten genannten Kontoinhabers zu senden, welche der Kontoinhaber dann verpflichtet ist, den Karteninhabern zur Verfügung zu stellen, es sei denn, der Kontoinhaber hat mit der Bank eine andere Art und Weise der Vergabe der PIN-Nummer vereinbart;
 - 2) sofern beschlossen wurde, die Ausstellung der Karten abzulehnen, den Kontoinhaber über diesen Beschluss zu informieren.
4. Die bei dem Kontoinhaber bzw. dem Karteninhaber eingehende Karte ist nicht aktiviert.
5. Damit die Karte eingesetzt werden kann, muss sie in der Weise, wie von der Bank in den zusammen mit der Karte übersandten Unterlagen angegeben, aktiviert werden.
6. Die auf das Konto ausgestellten Karten werden per Einschreiben an die in den oben genannten Dokumenten angegebenen Postanschrift versandt.
7. Wenn die Karten gemäß Nummer 1 Absatz 6 zur Verfügung gestellt werden, verpflichtet sich der Kontoinhaber, die Karten den Karteninhabern zur Verfügung zu stellen.
8. Sofern der Kontoinhaber nicht innerhalb von 45 Tagen vor dem Ablaufdatum der Karte einen anders lautenden Auftrag erteilt, wird eine Karte mit neuer Geltungsdauer ausgestellt. Die PIN für die Karte mit der neuen Geltungsdauer bleibt unverändert.
9. Wenn keine Verlängerung der Karte gewünscht wird, kann die Karte noch bis zum Ablaufdatum eingesetzt werden, es sei denn, der Kontoinhaber gibt einen kürzeren Zeitraum an.
10. Die Karte kann von jeder natürlichen Person, die voll geschäftsfähig ist und von dem Kontoinhaber gemäß einer im Vertrag vorgegebenen Form benannt wurde, eingesetzt werden.

1. In accordance with the Agreement and Special Conditions specified in these Terms and Conditions for the Issuance and Use of PKO Visa Business DE Debit Card, the Bank undertakes to issue to the persons indicated by the account holder (hereinafter referred to as the “Account Holder”), PKO Visa Business DE debit cards (hereinafter referred to as “Card” or “Cards”) and settle transactions made with the use of Cards.
2. The Account Holder undertakes to provide to the Bank holding the account or in another way agreed with the Bank, on the forms specified by the Bank, data of all cardholders (hereinafter referred to as the “Card Holders” or the “Card Holder”) for which he/she applies for Cards with their signature specimens.
3. The Bank undertakes to, within 14 days from the day of providing the documents referred to in above No.1 paragraph 2) signed by the Account Holder and Card Holders:
 - 1) Send, if the decision on Cards issuance has been made, to the address of the Account Holder specified in the aforementioned documents, PINs by registered mail which the Account Holder is obliged to provide to the Card Holders, unless the Account Holder agreed with the Bank on another way to assign the PIN number,
 - 2) In the case of refusal to issue Cards, inform the Account Holder of this fact.
4. The Card received by the Account Holder or Card Holder is inactive.
5. In order to use the Card, it is necessary to activate it in a manner specified by the Bank in materials provided with the Card.
6. Cards issued to the account will be sent by registered mail to the mailing address of the Account Holder specified in the aforementioned documents.
7. If the Card is provided in accordance with No.1 paragraph 6, the Account Holder undertakes to provide Cards to the Card Holders.
8. Unless the Account Holder makes other instruction within 45 days before the expiry period of the Card, a Card with the new validity period will be issued. PIN to the Card with the new validity period remains unchanged.
9. In case of resigning from the renewal of Card, the Card may be used until the expiry date, unless the Account Holder specifies a shorter term.
10. The card can be used by an individual who has full legal capacity indicated by the Account Holder in a manner specified in the Agreement.

II. Garantierte Zahlungsformen

II. Guaranteed Forms of Payment

1. Geltungsbereich

1. Scope of Application

Der Karteninhaber kann die Karte, soweit diese entsprechend ausgestattet ist, für folgende Zahlungsdienste nutzen:

1) In Verbindung mit der persönlichen Geheimzahl (=PIN) in deutschen Debitkartensystemen:

a) Zum Abheben von Bargeld an Geldautomaten im Rahmen des deutschen Geldautomatensystems, die an dem VISA-Logo zu erkennen sind.

b) Zum Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen, an automatisierten Kassen im Rahmen des deutschen electronic cash-Systems, die an dem VISA- Logo zu erkennen sind. Bei einigen Handels- und Dienstleistungsunternehmen kann, je nach System, anstelle der PIN eine Unterschrift gefordert werden.

c) Zur Aufladung eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos, das ein Mobilfunknutzer bei einem Mobilfunkanbieter unterhält, an einem Geldautomaten, sofern der Geldautomatenbetreiber diese Funktion anbietet und der Mobilfunkanbieter an dem System teilnimmt.

2) In Verbindung mit der persönlichen Geheimzahl (=PIN) in fremden Debitkartensystemen:

a) Zum Abheben von Bargeld an Geldautomaten im Rahmen eines fremden Geldautomatensystems, sofern die Karte entsprechend ausgestattet ist.

b) Zum Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen, an automatisierten Kassen im Rahmen eines fremden Systems, sofern die Karte entsprechend ausgestattet ist. In einigen Ländern kann, je nach System, anstelle der PIN die Unterschrift gefordert werden.

c) Zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos, das ein Mobilfunknutzer bei einem Mobilfunkanbieter unterhält, an den Geldautomaten eines fremden Systems, sofern der Geldautomatenbetreiber diese Funktion anbietet und der Mobilfunkanbieter an dem System teilnimmt.

Die Akzeptanz der Karte im Rahmen eines fremden Systems erfolgt unter dem für das fremde System geltenden Akzeptanzlogo.

3) Ohne Einsatz der persönlichen Geheimzahl (PIN) in einem deutschen oder fremden Debitkartensystem:

a) Vornahme von Zahlungen für Waren und Dienstleistungen unter Angabe der erforderlichen Daten, z.B. Kartenummer, Ablaufdatum, CVV2-Code oder dreistelliger Sicherheitscode im Falle einer Verfügung im Fernverfahren, z.B. über das Internet.

b) Selbstbedienungsschalter ohne Notwendigkeit der Bestätigung der Transaktion mit PIN oder Unterschrift.

c) Tätigung von Transaktionen in telefonischer oder schriftlicher Form

d) Zum kontaktlosen Einsatz bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen an automatisierten Kassen im Rahmen des VISA-Systems, die mit dem payWave-Logo gekennzeichnet sind, bis zu der in dem jeweiligen Land geltenden Höhe- derzeit in Deutschland bis zu 50,00 Euro pro Bezahlvorgang (der Betrag kann sich jederzeit ändern) - soweit an den automatisierten Kassen für den jeweiligen kontaktlosen Einsatz nicht die Eingabe einer PIN verlangt wird.

III. Allgemeine Regeln

1. Karteninhaber und Vollmacht

Die Karte gilt für bis zum auf der Karte angegebenen Datum. Sie kann nur auf den Namen des Kontoinhabers oder einer Person ausgestellt werden, der der Kontoinhaber Kontovollmacht erteilt hat. Wenn der Kontoinhaber die Kontovollmacht widerruft, ist er dafür verantwortlich, dass die an den Bevollmächtigten ausgegebene Karte vernichtet wird. Die Bank wird die Karte nach Widerruf der Vollmacht für die Nutzung an Geldautomaten und automatisierten Kassen elektronisch sperren.

2. Finanzielle Nutzungsgrenze

The Card Holder can use the Card for the following payment services provided the Card has been issued with the corresponding functions:

1) In conjunction with the personal identification number (=PIN) in German debit card systems:

a) For withdrawing cash at cash machines operated under the German cash machine system, identified by the VISA logo.

b) For use at retailers and service providers, at automated points-of-sale/checkouts within the German electronic cash system, identified by the VISA logo. In some retailers and service providers, a signature may be requested instead of a PIN, depending on the system.

c) For loading a prepaid mobile phone account, which a mobile phone user has with a mobile phone provider, at a cash machine, provided the operator of the cash machine offers this function and the mobile phone provider participates in the system.

2) In conjunction with the personal identification number (=PIN) in foreign debit card systems:

a) For withdrawing cash at cash machines under a foreign cash machine system, provided that the Card has been issued with the corresponding functions.

b) For use at retailers and service providers at automated points-of-sale/checkouts under a foreign system, provided that the Card has been issued with the corresponding functions. In some countries, a signature may be requested instead of a PIN, depending on the system.

c) For loading a prepaid mobile phone account, which a mobile phone user has with a mobile phone provider, at a cash machine of a foreign system, provided the operator of the cash machine offers this function and the mobile phone provider participates in the system.

Under a foreign system the Card is accepted under the logo applicable to the foreign system.

3) Without using the personal identification number (PIN) in German or foreign debit card systems:

a) Make payments for goods and services giving required data e.g. Card number, date of its validity, CVV2 code or 3D-Secure code in case of remote operations e.g. via the internet.

b) A self-service terminal without the need to confirm the transaction by PIN or signature.

c) Make transactions by telephone or in writing.

d) For use for contactless payments at retailers and service providers, at automated points-of-sale/checkouts within the VISA-System, identified by the payWave-Logo up to a certain limit defined for every country- currently in Germany 50,00 Euro pro payment (amount subject to change at any time) - if the payment terminal for the contactless payment does not require a PIN to be entered.

III. General Rules

1. Card Holder and Authority

The Card shall be valid until the last day of the month indicated on it. It can only be issued in the name of the Account Holder or a person to whom the Account Holder has granted authority to sign on the account. If the Account Holder revokes the authority to sign on the account, he/she shall be responsible for the Card issued to the authorised representative being destroyed. Following revocation of the authority, the Bank shall electronically block the Card for use at ATMs and automated points-of-sale/checkouts.

2. Financial Limits on Use

Der Karteninhaber darf Verfügungen mit seiner Karte nur im Rahmen des Kontoguthabens oder einer vorher für das Konto eingeräumten Nutzungsgrenze vornehmen. Wenn der Karteninhaber diese Nutzungsgrenze bei seinen Verfügungen nicht einhält, ist die Bank berechtigt, den Ersatz der Aufwendungen zu verlangen, die aus der Nutzung der Karte entstehen.

Die Höhe der Nutzungsgrenze für das Konto wird von der Bank zusammen mit dem Kontoinhaber festgelegt. Die gewünschte Nutzungsgrenze wird zusammen mit den Daten des Karteninhabers angegeben.

Der Kontoinhaber kann die Höhe des Tageslimits für Bargeldabhebungen, des Tageslimits für Zahlungstransaktionen und des Tageslimits für Internettransaktionen im Rahmen der in der Bekanntmachung genannten Nutzungsgrenze ändern.

Auf Wunsch des Kontoinhabers kann die Bank die Höhe der für die Karte festgelegten Nutzungsgrenze im Rahmen der in der Bekanntmachung genannten Nutzungsgrenze ändern.

Limits für die Karte:

- 1) Tageslimit für Bargeldabhebungen – Maximalbetrag, bis zu dem der Karteninhaber unter Einsatz der Karte an einem Tag Bargeld abheben kann, außer wenn die Bargeldabhebung von einer bargeldlosen Transaktion begleitet wird, durch welche sich das Tageslimit für Bargeldabhebungen reduziert,
- 2) Tageslimit für Zahlungstransaktionen – Maximalbetrag, bis zu dem der Karteninhaber Zahlungen für Waren und Dienstleistungen an einem Tag vornehmen kann,
- 3) Tageslimit für Internettransaktionen – Maximalbetrag, bis zu dem der Karteninhaber Zahlungen für Waren und Dienstleistungen an einem Tag über das Internet vornehmen kann,
- 4) Monatslimit für Zahlungstransaktionen – Maximalbetrag, bis zu dem der Karteninhaber Zahlungen für Waren und Dienstleistungen in einem Monat vornehmen kann.

3. Umrechnung von Fremdwährungsbeträgen

Nutzt der Karteninhaber die Karte für Verfügungen, die nicht auf Euro lauten, wird das Konto gleichwohl in Euro belastet. Die Bestimmung des Kurses bei Fremdwährungsgeschäften ergibt sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis für Firmenkunden der PKO Bank Polski SA Niederlassung Deutschland ("Preis- und Leistungsverzeichnis") Eine Änderung des in der Umrechnungsregelung genannten Referenzwechsellurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam.

Bei Transaktionen mit der Karte am Geldautomat der Bank wird der Geldbetrag zu tagesaktuellen Verkaufskursen der Bank umgerechnet. Die Wechselkursstabelle kann von der Bank jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden und ist unter www.pkobp.pl abrufbar. Sobald die Transaktion ausgeführt wurde, kann der Kurs nicht mehr geändert werden.

4. Rückgabe der Karte

Die Karte bleibt im Eigentum der Bank. Sie ist nicht übertragbar. Die Karte ist nur für den auf der Karte angegebenen Zeitraum gültig. Mit Aushändigung der neuen, spätestens aber nach Ablauf der Gültigkeit der Karte ist die Bank berechtigt, die alte Karte zurückzuerlangen. Endet die Berechtigung, die Karte zu nutzen, vorher (zum Beispiel durch Schließung des Kontos), so hat der Karteninhaber die Karte unverzüglich an die Bank zurückzugeben.

5. Sperre und Einziehung der Karte

Die Bank darf die Karte sperren und den Einzug der Karte (zum Beispiel an Geldautomaten) veranlassen:

- 1) wenn die Bank berechtigt ist, den Kartenvertrag aus wichtigem Grund zu kündigen,
- 2) Wenn sachliche Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit der Karte dies rechtfertigen oder

The Card Holder may only use his/her Card for dispositions within the scope of his/her account balance or limits that has been previously granted for the Card. Even if the Card Holder does not comply with said limits on use when he/she makes dispositions, the Bank shall be entitled to demand reimbursement of the expenses incurred from use of the Card.

The amount of Card limits is determined by the Bank with the Account Holder. The requested amounts of limits are provided along with the Card Holder data.

The Account Holder can change the amounts of: daily cash withdrawals limits, daily payment transactions limits and daily internet operations limits, within the limits specified in the Bank Notification.

At the request of the Account Holder, the Bank can change the amounts of limits determined for the Card, within the limits specified in the Bank Notification.

Card limits:

- 1) Daily cash withdrawal limit – maximum amount up to which the Card Holder can withdraw money with the use of the Card during one day, except for a cash withdrawal accompanying a non-cash transaction which reduces the available daily cash withdrawal limit,
- 2) Daily payment transactions limit – maximum amount up to which the Card Holder can make payments for goods and services during one day,
- 3) Daily internet transactions limit – maximum amount up to which the Card Holder can make payments for goods and services in the internet during one day,
- 4) Monthly transactions limit – maximum amount up to which the Card Holder can make payments for goods and services during one calendar month.

3. Conversion of Amounts in Foreign Currencies

If the Card Holder uses the Card for dispositions which are not in euros the account will nevertheless be debited in euros. In the case of transactions in foreign currencies, determination of the rate is set out in the List of Prices and Services for corporate clients of PKO Bank Polski S.A. Niederlassung Deutschland ("Tariff"). Any change in the reference exchange rate mentioned in the conversion provision shall take effect immediately and without prior notice to the customer.

The Bank converts the transactions executed with the Card at the Bank's ATMs using its own exchange rate table, at the selling rate applicable at the date of the transaction. The exchange rate table is subject to modification by the Bank without prior notice at any time and is available at www.pkobp.pl. Once the transaction has been executed, the rate can no longer be changed.

4. Return of the Card

The Card shall remain the property of the Bank. It is not transferable. The Card shall be valid only for the period stated on the Card. When the new Card is handed out, but no later than when the validity of the Card has expired, the Bank shall be entitled to demand that the old Card be returned. If the right to use the Card has ended before then (for example if the account has been closed), the Card Holder must return the Card to the Bank without undue delay.

5. Blocking and Withdrawing the Card

The Bank may block the Card and arrange for it to be withdrawn (for example, at a cash machine):

- 1) If the Bank is entitled to terminate the Agreement for good cause,
- 2) Such action is justified by objective grounds in connection with the Card's security

3) wenn der Verdacht einer nicht autorisierten oder betrügerischen Verwendung der Karte besteht.

4) oder wenn ein wesentlich erhöhtes Risiko besteht, dass der Kontoinhaber seine Kreditwürdigkeit verlieren könnte, wenn der Einsatz der Karte durch den Kontoinhaber mit der Inanspruchnahme eines eingeräumten Kredit verbunden ist.

Die Bank wird den Kontoinhaber unter Angabe der hierfür maßgeblichen Gründe möglichst vor, spätestens jedoch unverzüglich nach der Sperrung über die Sperrung unterrichten. Die Bank entsperrt die Karte oder ersetzt sie durch eine neue Karte, sobald die Gründe für die Sperrung der Karte nicht mehr vorliegen. Auch darüber wird sie den Kontoinhaber sofort unterrichten.

6. Sorgfalts- und Mitwirkungspflichten des Karteninhabers

1) Unterschrift

Sofern die Karte ein Unterschriftsfeld vorsieht, hat der Karteninhaber die Karte nach Erhalt unverzüglich auf dem Unterschriftsfeld zu unterschreiben.

2) Sorgfältige Aufbewahrung der Karte

Die Karte ist mit besonderer Sorgfalt aufzubewahren, um zu verhindern, dass sie abhandenkommt oder missbräuchlich verwendet wird. Sie darf insbesondere nicht unbeaufsichtigt im Kraftfahrzeug aufbewahrt werden, da sie missbräuchlich eingesetzt werden kann. Darüber hinaus kann jeder, der im Besitz der Karte ist, Transaktionen an automatischen Kassen ohne PIN bis zur Sperrung tätigen.

3) Geheimhaltung der persönlichen Geheimzahl (PIN)

Der Karteninhaber hat dafür Sorge zu tragen, dass keine andere Person Kenntnis von der persönlichen Geheimzahl (PIN) erlangt. Die PIN darf insbesondere nicht auf der Karte vermerkt oder in anderer Weise zusammen mit dieser aufbewahrt werden. Denn jede Person, die die PIN kennt und in den Besitz der Karte kommt, hat die Möglichkeit, zu Lasten des auf der Karte angegebenen Kontos Abhebungen zu tätigen (zum Beispiel Geld an Geldautomaten abzuheben).

4) Unterrichtungs- und Anzeigepflichten

a) Stellt der Karteninhaber den Verlust oder Diebstahl seiner Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN fest, so ist die Bank, und insbesondere die kontoführende Stelle, unverzüglich zu benachrichtigen (Sperranzeige). Der Kunde hat jeden Diebstahl oder Missbrauch unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen.

b) Hat der Karteninhaber den Verdacht, dass eine andere Person unberechtigt in den Besitz seiner Karte gelangt ist, eine missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN vorliegt, muss er ebenfalls unverzüglich eine Sperranzeige abgeben.

c) Für den Ersatz einer verlorenen, gestohlenen, missbräuchlich verwendeten oder sonst nicht autorisiert genutzten Karte kann die Bank dem Kontoinhaber das im Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank ausgewiesene Entgelt berechnen, das allenfalls die ausschließlich und unmittelbar mit dem Ersatz verbundenen Kosten abdeckt. Satz 1 gilt nicht, wenn die Bank die Umstände, die zur Ausgabe der Ersatzkarte geführt haben, zu vertreten hat oder diese ihr zuzurechnen sind.

d) Der Kontoinhaber / Karteninhaber hat die Bank unverzüglich nach Feststellung einer nicht autorisierten oder fehlerhaft ausgeführten Kartenverfugung zu unterrichten.

e) Die Verlust- oder Schadensmeldung in Bezug auf die Karte gilt als angenommen, wenn ein Mitarbeiter der Bank, der diese erhält, der benachrichtigenden Person seinen Vor- und Nachnamen sowie das Datum und die Uhrzeit des Erhalts der Meldung nennt.

f) Die Bank kann von dem Kontoinhaber verlangen, den Umstand des Verlusts der Karte schriftlich zu bestätigen.

3) If there is any suspicion of any unauthorised or fraudulent use of the Card

4) Or due to a significantly increased risk of the Account Holder losing the creditworthiness, if using the Card is associated with the use by the Account Holder of the granted loan.

The Bank shall inform the Account Holder of the blocking of the Card and the relevant reasons for it, where possible, before the Card is blocked and at the latest immediately thereafter. Bank shall unblock the Card or replace it by a new Card once the reasons for blocking the Card no longer exist. It will also notify the Account Holder thereof immediately.

6. The Card Holder's Duty of Care and to Cooperate

1) Signature

If the Card contains a signature field, the Card Holder must sign the Card in the signature field immediately following receipt.

2) Careful Safekeeping of the Card

The Card must be kept with particular care in order to avoid it from becoming lost or fraudulently used. In particular it may not be left unattended in a vehicle as it can be fraudulently used. In addition, anyone in possession of the Card can use it for contactless payments at retailers and service providers and at automated points-of-sale/checkouts within the VISA-System without PIN until the Card is blocked.

3) Keeping the personal identification number (PIN) secret

The Card Holder must ensure that no other person discovers his/her personal identification number (PIN). The PIN may particularly not be noted on the Card or otherwise kept together with the Card. This is because any person who knows the PIN and comes into possession of the Card is able to affect withdrawals to the debit of the account stated on the Card (for example, withdrawal of money at cash machines).

4) Duties to Inform and Notify

a) If the Card Holder discovers that his/her card has been lost or stolen or that the Card or PIN has been fraudulently used or otherwise used without authority, the Bank, and more particularly the branch where the account is held, must be notified without undue delay (Card-Blocking Notice). The customer must report any theft or fraudulent use to the police without undue delay.

b) If the Card Holder suspects that a third party has come into possession of the Card without authorisation or that the PIN or the Card have been fraudulently used or otherwise used without authorisation, he/she must also give a Card-Blocking Notice without undue delay.

c) The Bank has the right to charge the Account Holder fees specified in the Tariff for the issuance of a new Card in place of the Card that was stolen, lost or misused or otherwise used without authorisation, yet those fees may only serve the purpose of covering the costs directly related to the issuance of the new Card. However, the Bank shall not be entitled to charge any fees if it is responsible or if it contributed to the occurrence of circumstances leading to the necessity to issue the new Card.

d) The Account Holder, Card Holder is under a duty to inform the Bank immediately after discovering any unauthorised or incorrectly executed Card transaction.

e) The notification of loss or damage of the Card is deemed accepted when an employee of the Bank receiving the same gives the name and surname as well as the date and time of receiving the notification to a person making such notification.

f) The Bank may request the Account Holder to confirm the fact of losing the Card in writing.

5) Sonstige Pflichten

Der Kontoinhaber ist verpflichtet,

- a) Die Karte gemäß den Bestimmungen dieses Vertrags einzusetzen.
- b) Die auf der Karte angegebenen Daten zu keinen anderen Zwecken als zur Vornahme von Transaktionen, zur Einreichung von Beschwerden oder zur Sperrung der Karte zur Verfügung zu stellen.
- c) Die Bank über jede Änderung der Daten des Kontoinhabers oder des Karteninhabers sofort zu informieren.
- 6) Zur Kontrolle der Abrechnungen empfiehlt die Bank, bis zum Erhalt und zur Überprüfung der Informationen auf den Kontoauszügen alle Dokumente aufzubewahren, die folgendes belegen:
 - a) Vornahme einer Transaktion,
 - b) Ablehnung der Durchführung einer Transaktion,
 - c) Löschung einer Transaktion,
 - d) Vornahme einer Gutschrift (Rückgabe von Waren).
- 7) Sichere Kommunikation mit der Bank

Beim Verdacht oder beim tatsächlichen Vorliegen eines Betruges oder eines Sicherheitsrisikos kann die Bank folgende sichere Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme mit dem Kontoinhaber nutzen:

a) E-Banking:

- Web-Kanal

- Mobil-Kanal

b) Telefon-Banking (Telefon-Service) - bei Zweifeln über die Identität der im Namen der Bank auftretenden Person hat der Kontoinhaber die aktuelle Verbindung abzubrechen und sich mit der Bank erneut mittels des Telefon-Services in Verbindung zu setzen

Der Kontoinhaber kann beim Verdacht eines Sicherheitsrisikos folgende Kommunikationskanäle zur Kontaktaufnahme mit der Bank nutzen:

- Bankfilialen

- E-Banking

- Web-Kanal

- Telefon-Banking

- Telefon-Service

Kontaktdaten der Bank stehen auf der Internetseite der Bank (www.pkobp.pl) zur Verfügung.

7. Autorisierung von Kartenzahlungen durch den Karteninhaber

Mit dem Einsatz der Karte erteilt der Karteninhaber die Zustimmung (Autorisierung) zur Ausführung der Kartenzahlung. Soweit dafür zusätzlich eine PIN oder die Unterschrift erforderlich ist, wird die Zustimmung erst durch die Eingabe der PIN / durch die Unterschrift erteilt. In dieser Autorisierung ist zugleich die ausdrückliche Zustimmung enthalten, dass die Bank die für die Ausführung der Kartenzahlung notwendigen personenbezogenen Daten des

5) Other duties

The Account Holder is obliged to:

- a) Use the Card in accordance with the provisions of this Agreement.
- b) Not to make data placed on the Card available for the purposes other than making an transaction, making a complaint or reporting the Card cancellation.
- c) Immediately inform the Bank of every change in the Account Holder or Card Holder data.
- 6) In order to control the settlements, the Bank recommends, until the receipt and verification of the information on the statement of transactions, to store the documents confirming:
 - a) Making a transaction.
 - b) Refusal to execute a transaction.
 - c) Cancellation of a transaction.
 - d) Making a crediting transaction (return of goods).
- 7) Safe communication with the Bank

In case of suspicion of or actual occurrence of fraud or threats to safety, the Bank may contact the Account Holder by means of safe channels of communication:

a) Electronic banking services:

- Internet website
- mobile application

b) Telephone banking service (phone service) - in case of doubts concerning the identity of the person making phone contact on behalf of the Bank, the Account Holder shall discontinue the connection and initiate contact with the Bank's telephone service.

In case the Customer determines a threat to safety, the Account Holder may contact the Bank by means of:

- banking outlets
- electronic banking service
- Internet service
- telephone banking service
- phone service

Information concerning Bank's contact details is available on the website of the Bank (www.pkobp.pl).

7. Authorisation of Card Payments by the Card Holder

By using the Card the Card Holder approves the execution of the Card payment (authorisation). If a PIN or signature are additionally required, authorisation is not given until they have been entered/ signed respectively. Once the Card Holder has authorised a Card payment, he/she can no longer revoke it. By giving such authorisation, the Card Holder also expressly

Karteninhabers verarbeitet, übermittelt und speichert. Nach Erteilung der Zustimmung kann der Karteninhaber die Kartenzahlung nicht mehr widerrufen.

Der Karteninhaber ist verpflichtet, bei der Vornahme einer Transaktion auf Verlangen der die Transaktion ausführenden Person ein Dokument zum Nachweis seiner Identität vorzulegen, außer bei Transaktionen, die ohne den physischen Einsatz der Karte getätigt werden.

Jede Transaktion, die unter physischem Einsatz der Karte vorgenommen wird, wird durch einen entsprechenden Kaufbeleg, der von der Kartenannahmestelle ausgegeben wird, bestätigt. Der Kaufbeleg sollte von dem Karteninhaber unterschrieben werden, außer wenn die Transaktion durch die Eingabe der PIN bestätigt wurde oder an einem Selbstbedienungsschalter für Einzahlungen vorgenommen wurde, wo eine Bestätigung der Transaktion durch PIN oder Unterschrift nicht erforderlich ist.

Bei Transaktionen, die ohne den physischen Einsatz der Karte, z. B. online, durchgeführt werden, stimmt der Karteninhaber der Transaktion zu, indem er die erforderlichen Daten wie Kartenummer, Ablaufdatum der Karte, CVV2-Code oder 3D-Secure-Code angibt.

8. Sperrung eines verfügbaren Guthabens

Die Bank ist berechtigt, auf dem Konto des Kontoinhabers einen im Rahmen der finanziellen Nutzungsgrenze gemäß Nummer III. 2. verfügbaren Geldbetrag zu sperren, wenn

- der Zahlungsvorgang vom oder über den Zahlungsempfänger ausgelöst worden ist und
- der Karteninhaber auch der genauen Höhe des zu sperrenden Geldbetrags zugestimmt hat. Den gesperrten Geldbetrag gibt die Bank unbeschadet sonstiger gesetzlicher oder vertraglicher Rechte unverzüglich frei, nachdem ihr der genaue Zahlungsbetrag mitgeteilt oder der Zahlungsauftrag zugegangen ist.

9. Ablehnung von Kartenzahlungen durch die Bank

Die Bank ist berechtigt, die Kartenzahlung abzulehnen, wenn

- 1) Der Karteninhaber die Kartenzahlung nicht gemäß Nummer III. 7. autorisiert hat oder der für die Kartenzahlung geltende Verfügungsrahmen nicht eingehalten wurde oder wenn
- 2) Die Karte gesperrt ist.

Hierüber wird der Karteninhaber über das Terminal, an dem die Karte eingesetzt wird, unterrichtet.

10. Ausführung

Der Zahlungsvorgang wird vom Zahlungsempfänger ausgelöst.

11. Entgelte und deren Änderungen

- 1) Die vom Kontoinhaber gegenüber der Bank geschuldeten Entgelte ergeben sich aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank.
- 2) Änderungen der Entgelte werden dem Kontoinhaber spätestens zwei Monate vor dem Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens in Textform angeboten. Hat der Kontoinhaber mit der Bank im Rahmen der Geschäftsbeziehung einen elektronischen Kommunikationsweg vereinbart (zum Beispiel das Online-Banking), können die Änderungen auch auf diesem Wege angeboten werden. Der Kunde kann den Änderungen vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens entweder zustimmen oder sie ablehnen. Die Zustimmung des Kontoinhabers gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung oder Ergänzung gegenüber der Bank angezeigt hat.
- 3) Werden dem Kontoinhaber Änderungen der Entgelte angeboten, kann er diese Geschäftsbeziehung vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderungen auch fristlos und kostenfrei kündigen. Auf dieses Kündigungsrecht wird ihn die Bank in ihrem Angebot besonders hinweisen. Die Änderung von Entgelten für den Zahlungsdienstervertrag (Girovertrag) richtet sich

consents to the Bank processing, transmitting and storing his personal data required by the Bank to execute the card payment.

The Card Holder is obliged, while making a transaction, to present, at the request of the person executing the transaction, a document verifying the identity, excluding the transactions made without the physical presentation of the Card.

Each transaction executed with the physical use of the Card is confirmed with an appropriate sales receipt issued by the point accepting a Card payment. The sales receipt should be signed by the Card Holder, unless the transaction has been confirmed by entering PIN or has been executed at self-service payment terminal without the need to confirm the transaction by PIN or signature.

For transactions carried out without the physical use of the Card, e.g. online, the Card Holder consents to the transaction by providing the required data, such as card number, card expiry date, CVV2 code or 3D-Secure code.

8. Placing a hold on available funds

The Bank is entitled to place a hold on available funds in the Account Holder's account in keeping with the financial limit on card use under No. III paragraph 2. if:

- the payment transaction was initiated by or through the payee, and
- the Card Holder has also approved the exact amount of the funds to be held. Without prejudice to other statutory or contractual rights, the Bank will release the held funds without undue delay after it is notified of the exact payment amount or the payment order is received

9. Card payments Declined by the Bank

The Bank shall be entitled to decline the Card payment if

- 1) The Card Holder did not authorise the card payment in accordance with No.III paragraph 7. spending limit on use applicable to the Card payment is not complied with, or
- 2) The Card is blocked.

The Card Holder will be informed of this via the terminal at which the Card is used.

10. Execution

The payment transaction is initiated by the payee.

11. Charges and changes in charges

- 1) The charges the Card Holder owes the Bank are set out in the Bank's Tariff.
- 2) Amendments to charges shall be offered to the Account Holder in text form no later than two months before their proposed date of entry into force. If the Account Holder has agreed an electronic method of communication with the Bank under the terms of the business relationship (for example e-banking) the amendments can also be offered by said method of communication. The Account Holder may either approve or reject the changes before their proposed date of entry into force. The Account Holder shall be deemed to have given his/her consent if he/she has not notified the Bank of his rejection before the proposed date for the amendment or addition to take effect.
- 3) If the customer is offered amendments to the charges he/she may also terminate the business relationship free of charge with immediate effect before the proposed date of entry into force of the amendments. The Bank shall particularly draw his/her attention to this right of termination in its offer. Changes to charges for the Payment Services

nach Nummer 12 Absatz 5. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.

4) Bei Entgelten und deren Änderung für Zahlungen von Kontoinhabern, die keine Verbraucher sind, bleibt es bei den Regelungen in Nummer 12 Absatz 2) bis 6) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank

12. Regeln für die Transaktionsabrechnung

- 1) Alle Transaktionen werden dem Konto am Transaktionsdatum belastet.
- 2) Das verfügbare Guthaben wird anhand des Kontosaldos abzüglich der Beträge der vorgenommenen Transaktionen sowie der Umsatzvormerkungen und der der Bank geschuldeten Gebühren und Provisionen ermittelt.
- 3) Die jeweilige Umsatzvormerkung endet zu dem Zeitpunkt, zu dem das Konto mit dem Transaktionsbetrag belastet wird, bzw. nach Ablauf von 7 Tagen ab dem Transaktions-datum, falls die Bank keine Bestätigung der Transaktionsabwicklung erhält. Erhält die Bank innerhalb von 7 Tagen keine Bestätigung der Transaktionsabwicklung, kann sie dem Kontoinhaber den Transaktionsbetrag sowie die fälligen Gebühren und Provisionen zu einem späteren Zeitpunkt belasten, nachdem sie die Bestätigung der Transaktions-abwicklung erhalten hat; die Belastung erfolgt zum Transaktionsdatum.
- 4) Bei Transaktionen, die ohne Umsatzvormerkung durchgeführt werden, erfolgt der Abzug vom Saldo des Kontos zu dem Zeitpunkt der Transaktionsabwicklung am Transaktions-datum.

13. Zusätzliches Entgelt

Die Kartenannahmestelle kann von dem Kontoinhaber ein zusätzliches Entgelt für mit der Karte getätigte Transaktionen (Aufschlag) verlangen, sofern der Karteninhaber über dieses Entgelt vor Beginn der Transaktion informiert wurde. Dieses Entgelt stellt keine Provision der Bank dar und ist von den Gebühren und Provisionen, die von der Bank gemäß dem Preis- und Leistungsverzeichnis erhoben werden, unabhängig.

14. Information des Kontoinhabers über einen Kontozahlungsvorgang

Die Bank unterrichtet den Kontoinhaber mindestens einmal monatlich über die mit der Karte getätigten Zahlungsvorgänge auf dem für Kontoinformationen vereinbarten Weg, es sei denn, es wurde eine andere Vereinbarung mit Kunden getroffen, die keine Verbraucher sind.

15. Erstattungs- Berichtigungs- und Schadensersatzansprüche des Kontoinhabers

1) Erstattung bei nicht autorisierter Kartenverfügung

Im Falle einer nicht autorisierten Kartenverfügung in Form der

- Abhebung von Bargeld an einem Geldautomaten,
- Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen,
- Verwendung der Karte zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Konto.

Hat die Bank gegen den Kontoinhaber keinen Anspruch auf Erstattung ihrer Aufwendungen. Die Bank ist verpflichtet, dem Kontoinhaber den Betrag ungekürzt zu erstatten. Wurde der Betrag seinem Konto belastet, bringt die Bank dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht autorisierte Kartenverfügung befunden hätte. Diese Verpflichtung ist spätestens bis zum Ende des Werktages gemäß Preis- und Leistungsverzeichnis zu erfüllen, der auf den Tag folgt, an welchem der Bank angezeigt wurde, dass die Kartenzahlung nicht autorisiert ist oder die Bank auf andere Weise davon Kenntnis erhalten hat. Hat die Bank einer zuständigen Behörde berechnete Gründe für den Verdacht, dass ein betrügerisches Verhalten des Karteninhabers vorliegt, schriftlich mitgeteilt, hat die Bank ihre Verpflichtung aus Satz 2 unverzüglich zu

Contract (giro agreement) shall be governed by No. 12 paragraph 5. of the General Business Conditions of the Bank

4) As regards charges and changes thereto for payments of Account Holders who are not consumers, the provisions of No. 12 paragraph 1) to 6) of the General Business Conditions shall continue to apply.

12. Transaction settlement rules

- 1) All transactions debit the account on the date of transaction.
- 2) The balance of the account reduced by the amounts of transactions made, blockades on the executed transactions, fees and commissions due to the Bank for the Card use constitutes the balance of available funds.
- 3) The blockade is cancelled at the moment of debiting the account with the transaction amount or after the lapse of 7 days from the date of transaction, if the Bank does not receive the confirmation of transaction settlement. In the event of failure to receive the confirmation of transaction settlement within 7 days, the Bank may debit the Account Holder with the transaction amount and fees and commissions due in the later term, after receiving the confirmation of transaction settlement, and the debiting is made at the date of transaction.
- 4) In case of transactions made without the blockade of funds, the balance of the account will be reduced at the moment of transaction settlement on the date of transaction.

13. Additional Charge

The Card accepting point may collect from the Account Holder an additional charge on the transaction made with the Card (surcharge) provided that the Card Holder has been informed of this charge before the commencement of transaction. This charge is not a commission of the Bank and is independent of fees and commissions collected by the Bank according to the Tariff.

14. Notification of the Account Holder about the Card Payment Transaction

The Bank shall notify the Account Holder of payment transactions made with the Card in the manner agreed upon for providing account information at least once per month, unless agreed otherwise with customers who are not consumers.

15. Account Holder's Claims for a Refund, Correction and for Damages

1) Refund in the event of unauthorised Card Transactions

In the event of an unauthorised Card transaction, in the form of

- a cash withdrawal at a cash machine,
- use of the Card at automated points-of-sale/checkouts of retailers and service providers,
- use of the Card for loading a prepaid mobile phone account.

The Bank shall have no claim against the Account Holder for reimbursement of its expenses. The Bank shall be obliged to reimburse the Account Holder the sum in full and without undue delay. If the sum has been debited from his/her account, the Bank shall reimburse said account such that its balance is what it would have been without the unauthorised Card transaction. This obligation must have been satisfied in accordance with the Tariff by no later than the end of the business day following the day on which the Bank was notified or otherwise learned that the Card payment was unauthorised. If the Bank has notified any competent authority in writing that it has legitimate grounds to suspect fraudulent conduct on the part of the Card Holder, the Bank

prüfen und zu erfüllen, wenn sich der Betrugsverdacht nicht bestätigt

2) Ansprüche bei nicht erfolgter, fehlerhafter oder verspäteter Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung

a) Im Falle einer nicht erfolgter oder fehlerhafter Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung z.B. in Form der

- Abhebung von Bargeld an einem Geldautomaten,
- Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen,
- Verwendung der Karte zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos.

Kann der Kontoinhaber von der Bank die unverzügliche und ungekürzte Erstattung des Verfügungsbetrages insoweit verlangen, als die Ausführung der Kartenverfügung nicht erfolgte oder fehlerhaft war. Wurde der Betrag seinem Konto belastet, bringt die Bank dieses wieder auf den Stand, auf dem es sich ohne die nicht erfolgte oder fehlerhafte Kartenverfügung befunden hätte.

b) Der Kontoinhaber kann über Nummer 3 Absatz 15) (b) (i) hinaus von der Bank die Erstattung der Entgelte und Zinsen insoweit verlangen, als ihm diese im Zusammenhang mit der nicht erfolgten oder fehlerhaften Ausführung der autorisierten Kartenverfügung in Rechnung gestellt oder seinem Konto belastet wurden.

c) Geht der Zahlungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers erst nach Ablauf der vereinbarten Ausführungsfrist ein (Verspätung), kann der Zahlungsempfänger von seinem Zahlungsdienstleister verlangen, dass dieser die Gutschrift des Zahlungsbetrages auf dem Konto des Zahlungsempfängers so vornimmt, als sei die Kartenzahlung ordnungsgemäß ausgeführt worden.

d) Wurde eine autorisierte Kartenverfügung nicht oder fehlerhaft ausgeführt, wird die Bank die Kartenverfügung auf Verlangen des Kontoinhabers nachvollziehen und ihn über das Ergebnis unterrichten.

3) Schadensersatzansprüche wegen Pflichtverletzung

Im Falle einer nicht autorisierten Kartenverfügung oder im Falle einer nicht erfolgten, fehlerhaften oder verspäteten Ausführung einer autorisierten Kartenverfügung kann der Kontoinhaber von der Bank die Erstattung eines Schadens, der nicht bereits von Nummer III Absatz 15. 1) i 2) erfasst ist, verlangen. Dies gilt nicht, wenn die Bank die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Die Bank hat hierbei ein Verschulden, das einer zwischengeschalteten Stelle zur Last fällt, wie eigenes Verschulden zu vertreten, es sei denn, dass die wesentliche Ursache bei einer zwischengeschalteten Stelle liegt, die der Karteninhaber vorgegeben hat. Handelt es sich bei dem Kontoinhaber nicht um einen Verbraucher oder erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR), beschränkt sich die Haftung der Bank für das Verschulden einer an der Abwicklung des Zahlungsvorgangs beteiligten Stelle auf die sorgfältige Auswahl und Unterweisung einer solchen Stelle. Hat der Karteninhaber durch ein Vorsatz oder Fahrlässigkeit zur Entstehung des Schadens beigetragen, bestimmt sich nach den Grundsätzen des Mitverschuldens, in welchem Umfang Bank und Kontoinhaber den Schaden zu tragen haben. Die Haftung nach diesem Absatz ist auf 12.500,- Euro je Kartenverfügung begrenzt. Diese betragsmäßige Haftungsbeschränkung gilt nicht:

- für nicht autorisierte Kartenverfügungen,
- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der Bank,
- für Gefahren, die die Bank besonders übernommen hat, und
- für den dem Kontoinhaber entstandenen Zinsschaden, soweit der Kontoinhaber Verbraucher ist.

shall review and perform its obligation under sentence 2 without delay, should the suspected fraud fail to be confirmed.

2) Reimbursement if an Authorised Card Transaction is Not Executed, Executed Incorrectly or is Executed Late.

a) In the event of the non-execution or incorrect execution of an authorised Card transaction in the form of

- a cash withdrawal at a cash machine,
- use of the Card at automated points-of-sale/checkouts of retailers and service providers,
- use of the Card for loading a prepaid mobile phone account.

The Account Holder can require the Bank to promptly reimburse the transaction sum in full to the extent that the Card transaction was not executed or was executed incorrectly. If the sum has been debited from his/her account, the Bank shall reimburse said account such that its balance is what it would have been without the non-executed or incorrectly executed Card transaction.

b) In addition to No. 3 paragraph 15) (b) (i) the Card Holder can require the Bank to reimburse those fees and interest to the extent that the customer has been charged them in connection with the non-execution or incorrect execution of the authorized Card transaction or they have been debited from his/her account.

c) If the incorrect execution is because the Card transaction was not received by the payee's payment service provider until after expiry of the the agreed execution time the payee may require his or her payment service provider to credit the payment amount to the payee's account as though the card payment had been properly executed.).

d) If an authorised Card transaction has not been executed or has been incorrectly executed the Bank shall, upon request by the Account Holder, trace the Card transaction and inform him/her of the result.

3) Compensation for breach of duty

In the event of an unauthorised card transaction or in the event that an authorised card transaction is not executed , incorrectly executed or executed late, the Account Holder can demand compensation from the Bank for any loss that is not already covered by No. III paragraph 15. 1) and No. III paragraph 15. 2). This shall not apply if the Bank is not responsible for the breach of duty. The Bank shall thereby be responsible for any fault on the part of an intermediary as though it were its own fault unless the main cause lies with an intermediary designated by the Card Holder. If the Account Holder is not a consumer or the Card is used outside Germany and in a country outside the European Economic Area (EEA), the Bank's liability for the fault of an agency involved in the settlement of the payment transaction shall be limited to the careful selection and instruction of such agency. If the Card Holder contributed towards the incurrance of the loss by intentional or negligent conduct, the extent to which the Bank and the Card Holder have to bear the loss shall be determined in accordance with the principles of contributory negligence. The liability under this sub-clause is limited to EUR 12,500 per card transaction. This limitation of liability in terms of quantum shall not apply

- to unauthorised Card transactions,
- in the event of intent or gross negligence on the part of Bank,
- to risks, which the Bank has specifically assumed, and
- to interest losses arising for the account holder, insofar as the Card Holder is a consumer.

4) Haftungs- und Einwendungsausschluss

a) Ansprüche gegen die Bank nach Nummer III Absatz 15. 1) bis 3) sind ausgeschlossen, wenn der Kontoinhaber die Bank nicht spätestens 13 Monate nach dem Tag der Belastung mit der Kartenverfügung darüber unterrichtet hat, dass die Kartenverfügung nicht autorisiert war bzw. nicht ausgeführt oder fehlerhaft ausgeführt wurde. Der Lauf der 13-monatigen Frist beginnt nur, wenn die Bank den Kontoinhaber über die aus der Kartenverfügung resultierende Belastungsbuchung entsprechend dem für Kontoinformationen vereinbarten Kommunikationsweg spätestens innerhalb eines Monats nach der Belastungsbuchung unterrichtet hat; anderenfalls ist für den Fristbeginn der Tag der Unterrichtung maßgeblich. Haftungsansprüche nach Nummer III Absatz 15. 3) kann der Kontoinhaber auch nach Ablauf der in Satz 1 genannten Frist geltend machen, wenn er ohne eigenes Verschulden an der Einhaltung dieser Frist gehindert war.

b) Ansprüche des Kontoinhabers gegen die Bank sind ausgeschlossen, wenn die einen Anspruch begründenden Umstände

- auf einem ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Ereignis beruhen, auf das die Bank keinen Einfluss hat, und dessen Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt von ihr nicht hätten vermieden werden können, oder
- von der Bank aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung herbeigeführt wurden,
- die Ausführung einer Transaktion an Kassen, in Postdienststellen, an Geldausgabeautomaten anderer Banken oder Niederlassungen anderer Banken und an Selbstbedienungsgeräten verweigert wurde,
- die Kartenannahmestelle eine andere Abrechnungswährung verwendet hat als diejenige, die bei der Bestätigung der Transaktion angezeigt wurde,
- eine Transaktion nicht in einem bestimmten Abrechnungszeitraum abgerechnet wurde, wenn diese Transaktion von der Kartenannahmestelle nicht zur Abrechnung angezeigt wurde,

16. Haftung des Kontoinhabers für nicht autorisierte Kartenverfügungen

1) Haftung des Kontoinhabers bis zur Sperranzeige

a) Verliert der Karteninhaber seine Karte oder PIN, werden sie ihm gestohlen oder kommen sie sonst abhanden oder werden diese sonst missbräuchlich verwendet und kommt es dadurch zu nicht autorisierten Kartenverfügungen in Form der

- Abhebung von Bargeld an einem Geldautomaten,
- Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen,
- Verwendung der Karte zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos.

So haftet der Kontoinhaber für Schäden, die bis zum Zeitpunkt der Sperranzeige verursacht werden in Höhe von maximal 50,- Euro, ohne dass es darauf ankommt, ob den Karteninhaber an dem Verlust, Diebstahl oder sonstigen Abhandenkommen ein Verschulden trifft.

b) Der Kontoinhaber haftet nicht nach dem vorstehenden Absatz a), wenn:

- es dem Kontoinhaber nicht möglich gewesen ist, den Verlust, das Abhandenkommen oder eine sonstige missbräuchliche Verwendung der Karte vor der nicht autorisierten Kartenverfügung zu bemerken oder
- der Verlust der Karte durch einen Angestellten, einen Agenten, eine Zweigniederlassung der Bank oder eine sonstige Stelle, an die Tätigkeiten der Bank ausgelagert wurden, verursacht worden ist.

c) Handelt es sich bei dem Kontoinhaber nicht um einen Verbraucher oder erfolgt der Einsatz der Karte in einem Land außerhalb Deutschlands und des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR), trägt der Kontoinhaber den aufgrund nicht autorisierter Kartenverfügungen entstehenden Schaden nach Nummer III Absatz 16 1) a) und b) auch über einen Betrag von maximal 50,- Euro

4) Exclusion of Liability and Objections

a) Claims against the Bank under No. III paragraph 15. 1) to No. III paragraph 15. 3) are excluded if the Account Holder has not informed the Bank within a period of 13 months following the date on which the debit entry resulting from the Card transaction has been made that the Card transaction was not authorised, not executed or incorrectly executed. The 13-month period shall only begin to run if the Bank has notified the Account Holder of the debit entry resulting from the Card transaction in accordance with the agreed method of communicating account information no later than within one month following the debit entry; otherwise the period shall commence on the day of notification. The Account Holder may also assert claims under No. III paragraph 15. 3) after the end of the period set out in sentence 1 if he was unable to meet the deadline through no fault of his own.

b) Claims of the Account Holder against the Bank are excluded if the circumstances giving rise to a claim

- are due to an unusual and unforeseeable event outside the control of the Bank, and the consequences thereof could not have been avoided by it even if all due care had been exercised, or
- were caused by the Bank due to a statutory obligation,
- refusal to execute a transaction at points of sale, postal offices, ATMs of other banks or branches of other banks and self-service devices,
- application by the Card accepting point of the settlement currency other than the one presented at the confirmation of transaction,
- failure to settle a transaction executed in a given settlement period if such transaction has not been presented for settlement by the Card accepting point.

16. The Account Holder's Liability for Unauthorized Transactions

1) The Account Holder's Liability up until the Card-Blocking Notice

a) If the Account Holder loses his Card or PIN, if the Card or PIN are stolen, otherwise lost or misused and if this leads to unauthorised Card transactions in the form of

- a cash withdrawal at a cash machine,
- use of the Card at automated points-of-sale/checkouts of retailers and service providers,
- use of the Card for loading a prepaid mobile phone account.

The Account Holder is liable for any losses arising up to the time of the Card-Blocking Notice up to an amount of EUR 50 irrespective of whether the Account Holder is responsible for the card being lost, stolen or otherwise missing.

b) The Account Holder is not obliged to compensate for the damage in accordance with sub-clause a) above if:

- there was no opportunity for the card holder to notice the loss, theft, misplacement or other misuse of the card prior to the unauthorised card transaction, or
- the loss of the card was caused by an employee, an agent, a branch of the Bank or another agency to which the activities of the Bank were outsourced

c) If the Account Holder is not a consumer or if the Card is used in a country outside of Germany and the European Economic Area (EEA) the Account Holder shall bear the damage under sub-clauses a) and b) incurred due to unauthorized Card transactions even above a maximum sum of 50 euros if the Card Holder negligently breached the

hinaus, wenn der Karteninhaber die ihm nach diesen Bedingungen für die Ausstellung und den Einsatz der PKO Visa Firmendebitkarte DE obliegenden Pflichten fahrlässig verletzt hat. Hat die Bank durch eine Verletzung ihrer Pflichten zur Entstehung des Schadens beigetragen, haftet die Bank für den entstandenen Schaden im Umfang des von ihr zu vertretenden Mitverschuldens.

d) Der Kontoinhaber ist nicht zum Ersatz des Schadens nach Nummer III Absatz 16. 1) a), c) und e) verpflichtet, wenn der Karteninhaber die Sperranzeige nicht abgeben konnte, weil die Bank nicht die Möglichkeit zur Entgegennahme der Sperranzeige sichergestellt hatte. Er ist ferner nicht zum Ersatz des Schadens nach Nummer III Absatz 16. 1) a), c) verpflichtet, wenn die Bank vom Karteninhaber eine starke Kundenauthentifizierung im Sinne des § 1 Abs. 24 ZAG nicht verlangt hat oder der Zahlungsempfänger oder sein Zahlungsdienstleister diese nicht akzeptiert hat, obwohl die Bank zur starken Kundenauthentifizierung nach § 55 ZAG verpflichtet war. Eine starke Kundenauthentifizierung erfordert insbesondere die Verwendung von zwei aufeinander unabhängigen Authentifizierungselementen aus den Kategorien Wissen, Besitz oder Inhärenz (etwas was der Karteninhaber ist).

e) Kommt es vor der Sperranzeige zu nicht autorisierten Kartenverfügungen und hat der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt oder seine Sorgfaltspflichten nach diesen Bedingungen vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt, trägt der Kontoinhaber den hierdurch entstandenen Schaden in vollem Umfang. Grobe Fahrlässigkeit des Karteninhabers kann insbesondere dann vorliegen, wenn

- er den Verlust, Diebstahl der Karte oder die missbräuchliche Verfügung der Bank durch Vorsatz oder Fahrlässigkeit nicht unverzüglich mitgeteilt hat, nachdem er hiervon Kenntnis erlangt hat,

- die persönliche Geheimzahl auf der Karte vermerkt oder zusammen mit der Karte verwahrt hat (zum Beispiel im Originalbrief, in dem sie dem Karteninhaber mitgeteilt wurde),

- die persönliche Geheimzahl einer anderen Person mitgeteilt und der Missbrauch dadurch verursacht wurde.

f) Die Haftung für Schäden, die innerhalb des Zeitraums, für den der Verfügungsrahmen für Barabhebungen gilt, verursacht werden, beschränkt sich jeweils auf den für die Karte geltenden Verfügungsrahmen.

g) Die vorstehenden Absätze b), d) und f) finden keine Anwendung, wenn der Karteninhaber in betrügerischer Absicht gehandelt hat

2) Haftung des Kontoinhabers ab Sperranzeige

Sobald der Bank der Verlust oder Diebstahl der Karte, die missbräuchliche Verwendung oder eine sonstige nicht autorisierte Nutzung von Karte oder PIN angezeigt wurde, übernimmt die Bank alle danach durch Verfügungen in Form der

- Abhebung von Bargeld an einem Geldautomaten,

- Verwendung der Karte an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen,

- Verwendung der Karte zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos

entstehenden Schäden. Handelt der Karteninhaber in betrügerischer Absicht, trägt der Kontoinhaber auch die nach der Sperranzeige entstehenden Schäden.

IV. Besondere Regeln für bestimmte Nutzungsarten

1. Geldautomaten-Service und Einsatz an automatisierten Kassen von Handels- und Dienstleistungsunternehmen

1) Verfügungsrahmen der Karte

Transaktionen an Geldautomaten und automatisierten Kassen sind nur im Rahmen des für die Karte geltenden Verfügungsrahmens möglich. Bei jeder Nutzung der Karte an Geldautomaten und automatisierten Kassen wird geprüft, ob der Verfügungsrahmen der

obligations incumbent on him under these Terms and Conditions for the Issuance and Use of PKO Visa Business DE Debit Card. If the Bank contributed towards the incurrance of the damage because of a breach of its obligations, the Bank shall be liable for the damage incurred to the extent of the contributory negligence, for which it is responsible.

d) The Account Holder shall not be obliged to compensate for the damage under sub-clauses No. III paragraph 16. a), c) and e) if the Card Holder was unable to give the Card-Blocking Notice because the Bank had not secured the possibility of receiving the card-blocking notification. In addition, the Account Holder is not obligated to cover the loss referred to in No. III paragraph 16. 1), (a), c) if the Bank did not request strong authentication from the Cardholder as defined in No. 1 paragraph 24 of the ZAG or if the payee or its payment service provider did not accept it, despite the fact that the Bank was obligated to provide strong authentication under No. 55 paragraph of the ZAG: Strong authentication implies application based on the use of at least two elements belonging to the categories of knowledge, possession, characteristic of the Card Holder.

e) In cases where unauthorised Card transactions are made prior to the Card-Blocking Notice and the Card Holder has acted with fraudulent intent or has intentionally or in grossly negligently breached his duties of care under these terms and conditions, the Account Holder shall be fully liable in respect of any losses incurred as a consequence thereof. There shall particularly be gross negligence on the part of the Card Holder if

- he has intentionally or negligently failed to notify the Bank of the loss, theft or fraudulent use without undue delay after learning thereof

- he noted the personal PIN on the Card or \kept it together with the Card (for example in the original letter by which the Card Holder was notified thereof),

- the personal PIN was communicated to another person and the fraudulent use was caused as a result thereof.

f) The liability for loss caused within the period for which the cash limit applies shall be limited in each case to the transaction limit applicable to the Card.

g) Sub-clauses b), d) and f) shall not apply if the Card Holder has acted with fraudulent intent

2) The Account Holder's Liability following the Card-Blocking Notice

As soon as the loss or theft of the Card, the fraudulent use or other unauthorised use of the Card or PIN have been reported to the Bank, the Bank shall assume any losses incurred afterwards as a result of transactions in the form of

- a cash withdrawal at a cash machine,

- use of the Card at automated points-of-sale/checkouts of retailers and service providers,

- use of the card for loading a prepaid mobile phone account.

If the Card Holder acts with fraudulent intent, the Account Holder shall also bear the loss incurred after the Card-Blocking Notice.

IV. Special Rules for Certain Types of Use

1. Cash Machine Service and Use at Automated Points-of-Sale/Checkouts of Retailers and Service Providers

1) Transaction Limit of the Card

Transactions at cash machines, automated points-of-sale/check- outs may only be carried out within the transaction limit for the Card. Every time the Card is used at automated teller machines and automated points-of-

Karte durch vorangegangene Verfügungen bereits ausgeschöpft ist. Verfügungen, mit denen der Verfügungsrahmen der Karte überschritten würde, werden unabhängig vom aktuellen Kontostand und einem etwa vorher zum Konto eingeräumten Kredit abgewiesen. Der Karteninhaber darf den Verfügungsrahmen der Karte nur im Rahmen des Kontoguthabens oder eines vorher für das Konto eingeräumten Kredits in Anspruch nehmen. Der Kontoinhaber kann mit der kontoführenden Stelle eine Änderung des Verfügungsrahmens der Karte für alle zu seinem Konto ausgegebenen Karten vereinbaren. Ein Bevollmächtigter, der eine Karte erhalten hat, kann nur eine Herabsetzung für diese Karte vereinbaren.

2) Fehleingabe der Geheimzahl

Die Karte kann an Geldautomaten sowie an automatisierten Kassen, an denen im Zusammenhang mit der Verwendung der Karte die PIN eingegeben werden muss, nicht mehr eingesetzt werden, wenn die persönliche Geheimzahl dreimal hintereinander falsch eingegeben wurde. Der Karteninhaber sollte sich in diesem Fall mit seiner Bank, möglichst mit der kontoführenden Stelle, in Verbindung setzen.

3) Zahlungsverpflichtung der Bank; Reklamationen

Die Bank hat sich gegenüber den Betreibern von Geldautomaten und automatisierten Kassen vertraglich verpflichtet, die Beträge, über die unter Verwendung der an den Karteninhaber ausgegebenen Karte verbucht wurde, an die Betreiber zu zahlen. Einwendungen und sonstige Beanstandungen des Karteninhabers, die sich aus dem Vertragsverhältnis mit dem Unternehmen, bei dem bargeldlos an einer automatisierten Kasse bezahlt worden ist, ergeben, sind unmittelbar gegenüber diesem Unternehmen geltend zu machen.

2. Aufladen von Prepaid-Mobilfunk-Konten

1) Servicebeschreibung

Unter Verwendung seiner Karte und der persönlichen Geheimzahl (PIN) kann der Karteninhaber ein Prepaid-Mobilfunk-Konto eines Mobilfunkanbieters, auf dem vorausbezahlte Telefonwertseinheiten verbucht werden, an Geldautomaten innerhalb des ihm von seiner Bank eingeräumten Verfügungsrahmens (Nummer IV Absatz 1. 1)) zu Lasten des auf der Karte angegebenen Kontos aufladen. Voraussetzung ist, dass der vom Karteninhaber gewählte Geldautomat über eine entsprechende Ladefunktion verfügt und der jeweilige Mobilfunkanbieter an dem System teilnimmt. Zum Aufladen eines Prepaid-Mobilfunk-Kontos hat der Karteninhaber am Display des Geldautomaten den Menüpunkt zum Aufladen des Prepaid-Mobilfunk-Kontos zu wählen, die Mobilfunk-Telefonnummer einzugeben und einen der angezeigten Aufladebeträge zu wählen. Nach Autorisierung der Ladetransaktion durch die Bank des Karteninhabers wird das Prepaid-Mobilfunk-Konto beim Mobilfunkanbieter aufgeladen. Mit diesem Verfahren kann der Karteninhaber sowohl sein eigenes Prepaid-Mobilfunk-Konto als auch das eines Dritten aufladen. Wird die Aufladung von der Bank, etwa wegen fehlender Kontodeckung, nicht autorisiert, wird auf dem Display ein ablehnender Hinweis angezeigt.

2) Fehleingabe der Geheimzahl

Die Karte kann an Geldautomaten oder an automatisierten Kassen nicht mehr eingesetzt werden, wenn die persönliche Geheimzahl dreimal hintereinander falsch eingegeben wurde. Der Karteninhaber sollte sich in diesem Fall mit seiner Bank, möglichst mit der kontoführenden Stelle, in Verbindung setzen.

3) Zahlungsverpflichtung der Bank; Reklamationen

Die Bank ist vertraglich verpflichtet, Ladebeträge für ein Prepaid-Mobilfunk-Konto, die unter Verwendung der an den Karteninhaber ausgegebenen Karte autorisiert worden sind, zu bezahlen. Die Zahlungspflicht beschränkt sich auf den jeweils autorisierten Betrag. Einwendungen und sonstige Beanstandungen des Karteninhabers aus dem Vertragsverhältnis mit dem Mobilfunkanbieter, der das Prepaid-Mobilfunk-Konto führt, sind unmittelbar gegenüber diesem Unternehmen geltend zu machen.

sale/check-outs a check is made as to whether the transaction limit of the Card has already been exhausted by previous dispositions. Dispositions, which would exceed the transaction limit of the Card, shall be refused irrespective of the current account balance and any credit that may have been granted on the account beforehand. The Card Holder may use the transaction limit of the Card only up to the credit balance on the account or any credit previously granted for the account. The Account Holder can agree an amendment to the transaction limit of the Card with the branch where the account is held for all Cards issued on his account. An authorized person, who has received a Card, can only agree a reduction for said Card.

2) Incorrect Entry of the PIN

The Card can no longer be used at ATMs or at automated points-of-sale/checkouts where the PIN must be entered in connection with use of the Card if the personal PIN is entered incorrectly three times in succession. In that case the Account Holder, Card Holder should contact his Bank, if possible the branch where the account is held.

3) The Bank's Payment Obligation; Complaints

The Bank has contractually undertaken towards the operators of automated teller machines and automated points-of-sale/check-outs to pay the operators the amounts that are disposed of by use of the Card issued to the Account Holder. Any complaints and other objections which the Account Holder has arising out of the contractual relationship with the merchant, where a cashless payment was made at an automated point-of-sale, must be asserted against the merchant.

2. Loading Prepaid Mobile Phone Accounts

1) Description of Service

Using his Card and the Personal Identification Number (PIN) the Card Holder may load a prepaid mobile phone account of a mobile phone provider, with prepaid credit at cash machines to the debit of the account stated on the Card and within the transaction limit granted to him by the bank (No. IV paragraph 1. 1)). It is, however, a prerequisite that the cash machine chosen by the Card Holder offers this function and that the mobile phone provider participates in the system. In order to load a prepaid mobile phone account, the Card Holder must first select the menu item on the display of the cash machine for loading the prepaid mobile phone account, then enter his mobile phone number and finally select a displayed amount. After the Card Holder's Bank has authorised the load transaction, the prepaid mobile phone account with the mobile phone provider will be loaded. Under this system, the Card Holder can load his own prepaid mobile phone account as well as that of a third party. If the Bank does not authorise the loading process, for example due to a lack of funds, a declination will be displayed.

2) Incorrect Entry of the PIN

The Card can no longer be used at ATMs or at automated points-of-sale/checkouts if the personal PIN is entered incorrectly three times in succession. In that case the Card Holder should contact his Bank, if possible the branch where the account is held.

3) The Bank's Payment Obligation; Complaints

The Bank is contractually obliged to pay load amounts for a prepaid mobile phone account, which were authorised when the Card Holder used the Card he was issued with. The obligation to pay is limited to the respective authorised amount. Any objections and other complaints of the Card Holder arising out of the contractual relationship with the mobile phone provider, with whom the prepaid mobile phone is registered, must be asserted directly against said provider.

V. Von der Bank angebotene andere Service-Leistungen

1. Vereinbarung über die Nutzungsarten

Die Bank, der Kontoinhaber und der Karteninhaber vereinbaren, welche Service-Leistungen mit der Karte in Anspruch genommen werden können.

VI. Reklamationsverfahren

1. Der Kontoinhaber kann Beschwerde einreichen, wenn er überzeugt ist, dass die Bank gegen Bestimmungen der vorliegenden Bedingungen, eines mit dem Kontoinhaber abgeschlossenen Vertrages oder gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen hat.

2. Der Kontoinhaber kann Beschwerde über Produkte oder Dienstleistungen der Bank wie folgt einreichen:

- 1) Schriftlich- durch persönliche Einreichung der Beschwerde bei einer Niederlassung der Bank oder per Post
- 2) Durch Versendung einer E-Mail an Kontaktadressen der Bank
- 3) Telefonisch oder persönlich bei einer Niederlassung der Bank, wobei die Beschwerde dann schriftlich zu registrieren ist.
3. Die Bank teilt auf seiner Webseite aktuelle Telefonnummer und Anschriften für die Einreichung von Beschwerden mit.
4. Die Beschwerde hat folgende Angaben über den Kontoinhaber zu enthalten:
 - 1) Name/Firma, Steuernummer, Sitz
 - 2) Kontaktanschrift, Telefonnummer oder E-Mail
 - 3) Bankverbindung, soweit zutreffend oder andere Daten des Kontoinhabers, die zur dessen Identifizierung erforderlich sind
 - 4) Beschreibung des der Beschwerde zugrundeliegenden Sachverhalts in Bezug auf Produkte oder Dienstleistungen der Bank mit den dazu gehörigen Unterlagen oder sonstigen erforderlichen Informationen/Nachweisen (Kontoauszug, Kopie der Bestätigung eines Zahlungsauftrages etc.)

5. Die Bank kann vom Kontoinhaber Angabe zusätzlicher Informationen in schriftlicher Form oder Einreichung von zusätzlichen Dokumenten verlangen, wenn dies für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich ist.

6. Auf Antrag des Kontoinhabers stellt die Bank die Bestätigung des Eingangs der Beschwerde in schriftlicher oder sonstiger mit dem Kontoinhaber vereinbarten Form aus.

7. Die Bank bearbeitet Beschwerden unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 15 Werktagen nach Eingang der Beschwerde. In besonders komplizierten Fällen teilt die Bank dem Kontoinhaber die voraussichtliche Bearbeitungszeit und Gründe für die Verzögerung der Antwort mit, wobei dann die Bearbeitungszeit höchstens 35 Werktage nach Eingang der Beschwerde betragen darf. Die Bearbeitungsfrist ist eingehalten, wenn die Antwort auf die Beschwerde am letzten Tag der vorstehenden Fristen an den Kontoinhaber abgesendet wird.

8. Nach Bearbeitung der Beschwerde erhält der Kontoinhaber von der Bank eine Antwort in Schriftform oder, auf Antrag des Kontoinhabers, in elektronischer Form (z.B. per Mail).

9. Die Bank bearbeitet alle Beschwerden mit höchster Sorgfalt, so genau und so schnell wie es nur möglich ist.

10. Der Karteninhaber kann ebenfalls nach den vorstehenden Bestimmungen Beschwerde einreichen.

VII. Geltendes Recht

Die vorliegenden Bedingungen unterliegen deutschem Recht. Die Parteien unterwerfen sich im Zusammenhang mit jeglichen Streitigkeiten, die diese Bedingungen betreffen, der Entscheidung eines für die eingetragene deutsche Zweigniederlassung der Bank in Frankfurt am Main zuständigen deutschen Gerichts; das Recht der Bank, ein entsprechendes Verfahren gegen den Kontoinhaber vor einem anderen gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen zuständigen Gericht zu eröffnen und zu führen, bleibt davon jedoch unberührt.

VIII. Datenschutzhinweis

V. Other Services offered by the Bank

1. Agreement on the Types of Use

The Bank, the Account Holder and the Card Holder agree on services that can be used with the Card.

VI. Procedure for making complaints

1. The Account Holder is entitled to submit a complaint if he believes that the Bank has failed to comply with a contractual arrangement, the Tariff, or failed to act in compliance with legal regulations.

2. The Account Holder may file a complaint with the Bank regarding products or services offered by the Bank:

- 1) in writing – delivered in person at the Bank's branch, or by post,
- 2) by e-mail to the relevant e-mail address,
- 3) by telephone or during a visit at the Bank's branch, subject to a written record.
3. The current telephone numbers and addresses at which the account holder may file complaints are published on the Bank's website.
4. A complaint must include the following Account Holder's identification data:
 - 1) name/business name, Business ID No. and registered office,
 - 2) contact address, telephone or e-mail,
 - 3) bank account number, if any, or other account holder's data as a client identification,
 - 4) description of the event subject to complaint relating to product or service offered by the Bank supported by relevant documentation or other information / relevant proof (e.g. account statement, copy of confirmation of the payment order etc.).
5. The Bank may request the Account Holder to provide further information in writing or supply other documents if this is necessary for resolving the complaint.

6. At the Account Holder's request the Bank will issue a confirmation of delivery of the complaint, in writing or in another agreed manner.

7. The Bank shall resolve complaints without undue delay, no later than within 15 business days of the delivery of the complaint. In particularly complicated cases, the Bank will inform the Account Holder about the expected date of the complaint settlement and reasons for delay with the answer, no later than 35 business days after receipt of the complaint. The deadline is considered met if the Bank sends a reply at the last day of the respective deadline.

8. When the complaint is settled, the account holder will be informed about the outcome in writing or upon account holder's request in electronic form (i.e. e-mail).

9. The Bank investigates all complaints with utmost care, thoroughly and as quickly as practicable.

10. The Card Holder is also entitled to submit a complaint in according to the provisions above.

VII. Governing Law

The present Terms and Conditions shall be governed by German law. The Parties shall submit any disputes hereunder for resolution by a German court with jurisdiction over the registered German Branch of the Bank in Frankfurt am Main, which, however, shall not prejudice the Bank's right to have such court proceedings instituted and conducted against the Account Holder before a court named as competent under the applicable legal regulations.

VIII. Data protection notice

Die Bank kann die vom Kunden erhobenen persönlichen Daten auch für Werbe-, Marktforschungs- und Meinungsumfragezwecke verarbeiten und nutzen. Der Kunde kann der Verarbeitung und Nutzung seiner persönlichen Daten zu Werbe-, Marktforschungs- oder Meinungsumfragezwecken jederzeit widersprechen.

IX. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

1. Neben dem Vertrag und den vorliegenden Bedingungen für die Ausstellung und den Einsatz der PKO Visa Firmendebitkarte DE unterliegt die Geschäftsbeziehung den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank.
2. Die Bestimmungen des entsprechenden Vertrags gelten in Bezug auf alle Angelegenheiten, die in den Bedingungen nicht geregelt sind.
3. Der Kontoinhaber ist verpflichtet, den Karteninhaber über den Inhalt der Bedingungen für die Ausstellung und den Einsatz der PKO Visa Firmendebitkarte DE und etwaige Nachträge zu diesen zu informieren.

The Bank shall process and use the personal data collected from the customer also for advertising, market research or opinion polling purposes. The customer may object at any time to the processing and use of his/her personal data for advertising, market research or opinion polling purposes.

IX. Incorporation of the General Business Conditions

1. In addition to the Agreement and these Terms and Conditions for the Issuance and Use of PKO Visa Business DE Debit Card, the business relationship shall be governed by the General Business Conditions of the Bank.
2. The provisions included in the Agreement thereto shall apply to any matters not regulated in the Terms.
3. The Account Holder is obliged to notify the Card Holder of the contents of the Terms and Conditions for the Issuance and Use of PKO Visa Business DE Debit Card and their amendments.