

REGULAMIN WYDAWANIA I UŻYWANIA KARTY PKO DINERS CLUB DLA KLIENTÓW MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW ORAZ KLIENTÓW RYNKU KORPORACYJNEGO



Bank Polski

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	1
Rozdział 2. Wydanie karty	2
Rozdział 3. Zasady bezpieczeństwa	2
Rozdział 4. Używanie karty	3
Rozdział 5. Zasady rozliczania operacji oraz tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji	4
Rozdział 6. Postanowienia końcowe	5

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Regulamin wydawania i używania karty PKO Diners Club dla klientów małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów rynku korporacyjnego, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady wydawania i używania karty PKO Diners Club dla klientów małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów rynku korporacyjnego w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskiego Spółki Akcyjnej.

§ 2.

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **PKO Bank Polski SA** – Powszechną Kasę Oszczędności Bank Polski Spółkę Akcyjną,
- 2) **Diners Club** – Diners Club International, międzynarodową organizację płatniczą wydającą i obsługującą karty Diners Club oraz rozliczającą operacje dokonywane przy użyciu kart ze znakiem Diners Club, działającą w Polsce poprzez Diners Club Polska Sp. z o.o.,
- 3) **dzień roboczy** – dzień pracy PKO Banku Polskiego SA, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy,
- 4) **dzień przetworzenia** – data, kiedy operacja została przetworzona i zaksięgowana w systemie Diners Club,
- 5) **karta spersonalizowana** – kartę z numerem, datą ważności, imieniem i nazwiskiem Użytkownika karty oraz nazwą Posiadacza rachunku wydawaną pod znakami Diners Club i PKO Bank Polski SA, przeznaczoną do celów określonych w Regulaminie, z terminem ważności do ostatniego dnia miesiąca podanego na jej awersie,
- 6) **Travel Account** – kartę niespersonalizowaną dla klientów rynku korporacyjnego, wydawaną pod znakami Diners Club i PKO Bank Polski SA, przeznaczoną do celów określonych w Regulaminie, z terminem ważności do ostatniego dnia miesiąca podanego na jej awersie,
- 7) **PIN** – poufny kod identyfikacyjny Użytkownika karty spersonalizowanej,
- 8) **Posiadacz rachunku** – osobę fizyczną będącą przedsiębiorcą lub osobę prawną bądź też spółkę prawa handlowego nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła z PKO Bankiem Polskim SA, umowę o prowadzenie rachunku,
- 9) **Użytkownik karty** – osobę fizyczną upoważnioną przez Posiadacza rachunku do dokonywania w imieniu i na rzecz Posiadacza rachunku operacji kartą spersonalizowaną, określonych w Regulaminie,
- 10) **rachunek** – rachunek bieżący albo rachunek bieżący Biznes Partner albo rachunek pomocniczy w PLN, prowadzony przez PKO Bank Polski SA, do którego została wydana karta,
- 11) **operacja** – wypłatę gotówki, dokonanie płatności za towary i usługi dostępne przy użyciu karty,
- 12) **operacja zbliżeniowa** – operacje dokonywaną przy użyciu karty w terminalu z czytnikiem zbliżeniowym realizowaną poprzez zbliżenie karty do czytnika terminala, o ile funkcja taka zostanie udostępniona; informacja o udostępnieniu funkcji oraz informacja o maksymalnej kwocie operacji

- zblizeniowej, dla której nie ma konieczności potwierdzania PIN-em lub podpisem zostanie podana w Komunikacie,
- 13) **cykl rozliczeniowy** – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego,
 - 14) **limit cykliczny** – kwotę, do wysokości, której mogą być dokonywane operacje w jednym cyklu rozliczeniowym przy użyciu jednej karty,
 - 15) **limit globalny** – kwotę, w ramach, której przyznawane są limity cykliczne na wszystkie karty wydane do rachunku,
 - 16) **limit wypłaty gotówki** – określoną przez Diners Club kwotę, do wysokości, której mogą być dokonywane operacje wypłaty gotówki, która wchodzi w skład limitu cyklicznego,
 - 17) **Tabela kursów walut Diners Club** – tabela kursów walut publikowana przez Diners Club na stronie www.dinersclub.pl według której Diners Club rozlicza operacje dokonane kartą w walutach obcych,
 - 18) **Umowa** – Umowę o wydanie i używanie kart PKO Diners Club dla klientów małych i średnich przedsiębiorstw oraz klientów rynku korporacyjnego,
 - 19) **wniosek** – wniosek o wydanie karty spersonalizowanej lub Travel Account,
 - 20) **Komunikat** – komunikat dla Posiadacza rachunku i Użytkowników kart podawany do wiadomości w placówkach PKO Banku Polskiego SA lub na stronie internetowej www.pkobp.pl,
 - 21) **Taryfa** – Taryfę prowizji i opłat bankowych w PKO Banku Polskim SA,
 - 22) **e-konto Diners Club** – usługę oferowaną przez Diners Club, umożliwiającą internetowy dostęp do konta karty 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, uzyskanie informacji o nowych wyciągach, wyszukiwanie i sprawdzanie bieżących operacji dokonanych kartą, ściąganie wyciągów w formacie PDF,
 - 23) **Osoby upoważnione** – osoby wymienione we wniosku o wydanie Travel Account, upoważnione przez Posiadacza rachunku do dokonywania obciążeń Travel Account,
 - 24) **CVV2** – trzycyfrowy kod umieszczony na rewersie Travel Account i kart spersonalizowanych, służący do potwierdzania operacji wykonywanych bez fizycznego przedstawiania karty,
 - 25) **operacja Travel Account** – dokonanie zapłaty na odległość tzn. bez fizycznego przedstawiania karty (telefonicznie, poprzez zamówienie pocztowe lub Internet) za towary i usługi przy użyciu Travel Account,
 - 26) **karta** – karta spersonalizowana lub Travel Account,
 - 27) **Partner DC** – przedsiębiorca współpracujący z Diners Club, którego lokal oznaczony jest logo Diners Club,
 - 28) **Dzienny lub tygodniowy lub miesięczny limit operacji internetowych** – kwotę, określoną przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty (o ile ukończył 18 lat), do wysokości, której można dokonywać płatności za towary i usługi w internecie odpowiednio: w ciągu doby, tygodnia, miesiąca. Dyspozycję dotyczącą określenia dziennego lub tygodniowego lub miesięcznego limitu operacji internetowych Posiadacz lub Użytkownik karty, który skończył 18 lat, składa do Diners Club za pośrednictwem doradcy PKO Banku Polskiego SA, telefonicznie lub mailowo na adres customer.service@dinersclub.pl,
 - 29) **Limit pojedynczej operacji internetowej** – kwotę określoną przez Posiadacza lub Użytkownika karty (o ile ukończył 18 lat), do wysokości której możliwe jest dokonanie pojedynczej operacji internetowej. Dyspozycję dotyczącą określenia limitu pojedynczej operacji internetowej Posiadacz lub Użytkownik karty (który ukończył 18 lat) składa do Diners Club za pośrednictwem doradcy PKO Banku Polskiego SA, telefonicznie lub mailowo na adres customer.service@dinersclub.pl.

- 30) **Protect Buy** – sposób potwierdzania operacji stanowiący dodatkowe zabezpieczenie operacji dokonywanych kartą w internecie, o ile funkcja taka zostanie udostępniona; informacja o udostępnieniu funkcji zostanie podana w Komunikacie,
- 31) **Zlecenie płatnicze** – polecenie dokonania operacji.
2. Komunikat określa w szczególności maksymalne i minimalne wysokości limitów oraz warunki otrzymania karty.

Rozdział 2. Wydanie karty

§ 3.

Karta jest wydawana po zawarciu Umowy przez Posiadacza rachunku i przez PKO Bank Polski SA, po złożeniu wniosku przez Posiadacza rachunku.

§ 4.

1. Użytkownikiem karty spersonalizowanej może zostać osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych, wskazana przez Posiadacza rachunku w sposób określony w Umowie.
2. Travel Account jest wystawione na Posiadacza rachunku. Posiadacz rachunku wyraża zgodę na angielską transkrypcję jego nazwy.

§ 5.

1. W terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku PKO Bank Polski SA zawiadamia Posiadacza rachunku o wydaniu lub odmowie wydania karty. W przypadku wydania karty wysyłana jest ona do Posiadacza rachunku przesyłką kurierską wraz z materiałami informacyjnymi, w tym dotyczącymi ubezpieczenia, na adres korespondencyjny podany we wniosku. O odmowie wydania karty PKO Bank Polski SA powiadamia Posiadacza rachunku na piśmie.
2. Wydana karta jest nieaktywna.
3. Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty zobowiązany jest do podpisania karty natychmiast po jej otrzymaniu, nadania PIN oraz aktywowania karty zgodnie z instrukcjami przekazanymi w materiałach informacyjnych przesłanych wraz z kartą.

§ 6.

Posiadacz rachunku może ubiegać się o wydanie dowolnej liczby kart do rachunku w ramach przyznanego limitu globalnego, z tym, że każdej osobie wskazanej przez Posiadacza rachunku może zostać wydana jedna karta spersonalizowana danego rodzaju objętego Umową.

§ 7.

Karta jest własnością PKO Banku Polskiego SA i na żądanie PKO Banku Polskiego SA musi być zwrócona.

§ 8.

1. Termin ważności karty określają miesiąc i rok umieszczone na jej awersie. Karta jest ważna do ostatniego dnia tego miesiąca włącznie.
2. Karta, której termin ważności upłynął, nie może być używana i powinna być zwrócona do PKO Banku Polskiego SA.
3. Po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, karta jest wznawiana automatycznie, z zastrzeżeniem § 33.

§ 9.

1. PIN jest indywidualnie określany przez Użytkownika karty zgodnie z instrukcjami wskazanymi w materiałach informacyjnych, przekazanych w trybie określonym w 0 ust. 1.
2. Diners Club w imieniu PKO Banku Polskiego SA informuje Użytkownika karty o uaktywnieniu PIN telefonicznie.
3. W przypadku nieokreślenia przez Użytkownika karty PIN Użytkownik karty nie może dokonywać kartą spersonalizowaną wypłaty gotówki oraz innych operacji, których realizacja wymaga użycia PIN.
4. PIN do wznawionej karty nie ulega zmianie.

Rozdział 3. Zasady bezpieczeństwa

§ 10.

1. Użytkownik karty zobowiązany jest do:

- 1) przechowywania karty spersonalizowanej i ochrony PIN z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa,
 - 2) nieprzechowywania karty spersonalizowanej razem z PIN,
 - 3) niezwłocznego zgłoszenia faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia karty spersonalizowanej lub nieuprawnionego dostępu do karty spersonalizowanej zgodnie z § 12,
 - 4) nieudostępniania karty spersonalizowanej i PIN oraz danych umieszczonych na karcie osobom nieuprawnionym.
2. Posiadacz rachunku oraz Osoby upoważnione zobowiązane są do:
 - 1) przechowywania danych Travel Account oraz Travel Account z zachowaniem należytej staranności i zasad bezpieczeństwa,
 - 2) niezwłocznego zgłoszenia faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia Travel Account lub nieuprawnionego dostępu do danych Travel Account zgodnie z § 12,
 - 3) nieudostępniania Travel Account oraz danych Travel Account osobom nieuprawnionym.

§ 11.

Ze względów bezpieczeństwa wytłoczony na karcie numer nie może być podawany osobom trzecim w celach innych niż:

- 1) dokonanie operacji,
- 2) zgłoszenie reklamacji,
- 3) zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do karty.

§ 12.

1. Utratę, kradzież, przywłaszczenie, zniszczenie, nieuprawnione użycie lub nieuprawniony dostęp do karty należy niezwłocznie zgłosić:
 - 1) telefonicznie pod numery telefonów wskazane w materiałach informacyjnych lub
 - 2) telefonicznie bądź osobiście w oddziale PKO Banku Polskiego SA lub
 - 3) w inny uzgodniony sposób.
2. Potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1, jest podanie przez osobę przyjmującą zgłoszenie imienia i nazwiska oraz daty i godziny przyjęcia zgłoszenia osobie zgłaszającej.
3. W przypadku podejrzenia kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty zaleca się Posiadaczowi rachunku lub Użytkownikowi karty złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania.

§ 13.

PKO Bank Polski SA lub Diners Club może zwrócić się do Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty o pisemne potwierdzenie faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia, zniszczenia, nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do karty.

§ 14.

Karta odzyskana, wcześniej zgłoszona jako utracona, skradziona lub przywłaszczona nie może być używana i powinna zostać niezwłocznie zwrócona do PKO Banku Polskiego SA lub do Diners Club.

§ 15.

W miejsce utraconej, skradzionej, przywłaszczonej lub zniszczonej karty PKO Bank Polski SA wyda kolejną kartę, o ile Posiadacz rachunku nie wyda innej dyspozycji.

§ 16.

1. W przypadku, gdy Użytkownik karty nie pamięta PIN, fakt ten powinien zostać zgłoszony w Diners Club albo w PKO Banku Polskim SA przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty.
2. Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty spersonalizowanej występuje do Diners Club o nowy PIN.
3. Do karty wydanej zamiast utraconej lub w przypadku zapomnienia PIN przez Użytkownika karty stosuje się odpowiednio postanowienia § 9.

§ 17.

Posiadacz rachunku nie ponosi odpowiedzialności za operacje dokonane przy użyciu utraconej, skradzionej, przywłaszczonej karty, zostało dokonane w ciągu 48 godzin od momentu utraty, z zastrzeżeniem § 19.

§ 18.

1. Jeśli zgłoszenie utraty, kradzieży, przywłaszczenia karty, nieuprawnionego użycia lub dostępu do karty, nastąpi po upływie 48 godzin od momentu utraty karty, odpowiedzialność Posiadacza rachunku za operacje dokonane kartą utraconą, jest ograniczona do równowartości w złotych kwoty 50 dolarów amerykańskich (USD), z zastrzeżeniem § 19.
2. Równowartość, o której mowa w ust. 1, przeliczana jest według kursu kupna waluty ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski obowiązującego w dniu obciążenia karty przez Diners Club. W każdym wypadku przeliczenie to nie spowoduje przekroczenia równowartości kwoty 150 euro według przeliczenia na zasadach powyższych.

§ 19.

Wyłączenie odpowiedzialności, o której mowa w § 17, oraz ograniczenie odpowiedzialności, o której mowa w § 18, nie dotyczy:

- 1) operacji dokonanych przez Użytkownika karty,
- 2) operacji, do których doszło z winy Użytkownika karty, Posiadacza rachunku lub jednej z Osób upoważnionych, w szczególności gdy nie dopełnili oni obowiązków określonych w § 10, § 11 i w 0 ust. 2,
- 3) operacji dokonanych przy użyciu karty spersonalizowanej niepodpisanej przez osobę, której dane są umieszczone na karcie spersonalizowanej,
- 4) operacji dokonanych z użyciem PIN,
- 5) operacji dokonanych przez jedną z Osób upoważnionych.

Rozdział 4. Używanie karty

§ 20.

1. Karta spersonalizowana może być używana wyłącznie przez Użytkownika karty, którego dane są umieszczone na karcie.
2. Travel Account może być używany wyłącznie przez Posiadacza Rachunku i Osoby upoważnione. Posiadacz rachunku jest zobowiązany do sprawdzania, czy Osoby upoważnione używają Travel Account zgodnie z Regulaminem i Umową.

§ 21.

1. Karta spersonalizowana może być używana w kraju i za granicą, w punktach handlowo-usługowych, placówkach banków oraz bankomatach i innych urządzeniach samoobsługowych oznaczonych znakiem akceptacji Diners Club lub innym znakiem akceptacji umieszczonym na karcie.
2. Travel Account uprawnia do dokonywania operacji Travel Account tj. operacji dokonywanych na odległość bez fizycznego przedstawiania Travel Account, związanych z wydatkami służbowymi Posiadacza rachunku, u Partnerów DC. .

§ 22.

1. Karta spersonalizowana służy do:
 - 1) wypłat gotówki w placówkach banków, bankomatach i innych urządzeniach samoobsługowych oznaczonych znakiem akceptacji Diners Club lub innym znakiem akceptacji umieszczonym na karcie,
 - 2) dokonywania płatności za towary lub usługi, w tym operacji dokonanych przez internet, realizowanych telefonicznie lub pisemnie,
 - 3) korzystania z innych usług dostępnych przy użyciu karty na zasadach określonych przez Diners Club, dostępnych na stronie www.dinersclub.pl.
2. Travel Account służy do dokonywania przez Osoby upoważnione operacji Travel Account na rzecz Posiadacza rachunku przy nabywaniu wszelkich towarów i usług od Partnerów DC na całym świecie, do wysokości ustalonego limitu cyklicznego.

§ 23.

1. Na wniosek Posiadacza rachunku jest ustalana wysokość limitu:
 - 1) globalnego,
 - 2) cyklicznego na każdą kartę.
2. Limit cykliczny ustalony jest dla łącznej kwoty operacji realizowanych przy użyciu jednej karty w jednym cyklu rozliczeniowym.

3. Na wniosek Posiadacza rachunku PKO Bank Polski SA może dokonywać zmian wysokości ustalonych dla karty limitów w granicach określonych w Komunikacie.
4. Zmiana wysokości limitów, o których mowa w ust. 1, nie wymaga wydania nowej karty.
5. Prowizja od wypłat gotówki oraz od konwersji walut zmniejsza dostępny limit cykliczny.
6. Posiadacz rachunku jest zobowiązany do kontroli i nieprzekraczania limitu cyklicznego w danym cyklu rozliczeniowym.
7. Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty może określić dzienny lub tygodniowy lub miesięczny limit operacji internetowych a także limit pojedynczej operacji internetowej, który nie może przekroczyć limitu cyklicznego dla tej karty.

§ 24.

1. Użytkownik karty potwierdza (autoryzuje) zlecenie wykonania operacji w co najmniej jeden z podanych poniżej sposobów, tj. poprzez:
 - 1) wprowadzenie PIN – w bankomatach oraz terminalach elektronicznych,
 - 2) złożenie podpisu na dowodzie wykonania operacji,
 - 3) podanie wymaganych danych np.: numeru karty, daty jej ważności lub kodu CVV2 w przypadku operacji wykonywanych na odległość, tj. bez fizycznego przedstawienia karty,
 - 4) fizyczne użycie karty w samoobsługowym terminalu płatniczym bez konieczności potwierdzania operacji PIN lub podpisem.
 - 5) zbliżenie karty do terminala elektronicznego z czytnikiem zbliżeniowym w celu realizacji operacji,
 - 6) za pomocą Protect Buy, w przypadku operacji wykonywanych na odległość tj. bez fizycznego przedstawienia karty.
2. Osoby upoważnione dokonują operacji Travel Account poprzez podanie niezbędnych danych Travel Account, w tym kodu CVV2

§ 25.

PKO Bank Polski SA ma prawo do jednostronnego obniżenia wysokości limitu globalnego lub limitów kart w przypadku nieterminowej spłaty zadłużenia przez Posiadacza rachunku lub stwierdzenia zagrożenia jego terminowej spłaty ze względu na obniżenie wiarygodności kredytowej Posiadacza rachunku w ocenie PKO Banku Polskiego SA lub pogorszenie się jego zdolności kredytowej, informując o tym fakcie niezwłocznie Posiadacza rachunku.

§ 26.

1. Użytkownik karty jest zobowiązany przy dokonywaniu operacji do okazania dokumentu stwierdzającego tożsamość na żądanie osoby realizującej operację, z zastrzeżeniem ust. 3.
2. Każda operacja dokonana przy użyciu karty jest potwierdzana odpowiednim dowodem sprzedaży wystawionym przez punkt przyjmujący płatność kartą. Dowód sprzedaży powinien być podpisany przez Użytkownika karty, o ile operacja nie została potwierdzona wprowadzeniem PIN albo nie została zrealizowana w formie operacji zbliżeniowej albo nie została zrealizowana w terminalu samoobsługowym bez konieczności potwierdzania operacji numerem PIN lub podpisem, z zastrzeżeniem ust. 3-4.
3. Postanowień ust. 1 i 2 nie stosuje się do operacji dokonywanych kartą spersonalizowaną przez internet, realizowanych telefonicznie lub pisemnie.
4. Postanowień ust. 2 nie stosuje się do operacji Travel Account.
5. Operacje, w tym zbliżeniowe, realizowane bez połączenia w czasie rzeczywistym urządzenia akceptującego operację z systemem informatycznym Diners Club są dokonywane bez uwzględnienia limitu cyklicznego.
6. Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty zobowiązany jest do przechowywania dokumentów potwierdzających dokonanie operacji kartą spersonalizowaną do czasu otrzymania i sprawdzenia przez Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty miesięcznego zestawienia operacji uwzględniającego te operacje. Dokumenty te mogą służyć do kontroli rozliczeń i stanowić podstawę do reklamacji.

§ 27.

1. PKO Bank Polski SA nie odpowiada za szkody wynikłe z powodu:
 - 1) awarii systemów informatycznych lub telekomunikacyjnych

- niezależnej od PKO Banku Polskiego SA,
- 2) działania siły wyższej.
 2. PKO Bank Polski SA nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) odmowy realizacji operacji w punktach handlowo-usługowych, bankomatach innych banków lub oddziałach innych banków oraz Partnerów DC,
 - 2) dodatkowe prowizje stosowane lokalnie za realizowane operacje,
 - 3) zastosowanie przez punkt akceptujący kartę waluty rozliczeniowej innej niż wykazano na potwierdzeniu operacji,
 - 4) pakiet ubezpieczeń oraz usług dodatkowych oferowanych przez Diners Club, w szczególności:
 - a) zawieszki bagażowe,
 - b) korzystanie z saloników na lotniskach, zgodnie z zasadami określonymi przez Diners Club i dostępnymi na stronie www.dinersclub.pl,
 - c) program premiowy.

§ 28.

1. PKO Bank Polski SA ma prawo do zablokowania karty lub niewydania kolejnej karty:
 - 1) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem karty,
 - 2) w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej,
 - 3) z powodu zwiększenia ryzyka utraty przez Posiadacza rachunku zdolności kredytowej,
 - 4) w przypadku braku terminowej spłaty zadłużenia.
2. PKO Bank Polski SA informuje Posiadacza rachunku o zablokowaniu karty przed jej zablokowaniem, a jeżeli nie jest to możliwe – niezwłocznie po jej zablokowaniu. Nie dotyczy to przypadków, gdy przekazanie informacji o zablokowaniu karty byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy odrębnych przepisów.
3. PKO Bank Polski SA odblokowuje kartę albo zastępuje ją nową kartą, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymywania blokady.

Rozdział 5. Zasady rozliczania operacji oraz tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji

§ 29.

1. Diners Club, działając w imieniu PKO Banku Polskiego SA:
 - 1) do 10 dnia każdego miesiąca następującego po cyklu rozliczeniowym wysyła Posiadaczowi zestawienie operacji oraz opłat i prowizji związanych z wydaniem i używaniem karty,
 - 2) udostępnia w sposób ciągły Posiadaczowi rachunku i Użytkownikowi karty korzystającym z serwisu internetowego w ramach usługi e-konta wgląd do informacji zawartych w zestawieniu operacji oraz opłat i prowizji związanych z wydaniem i używaniem karty; tym samym Posiadacz rachunku rezygnuje z otrzymywania zestawień operacji przesyłką listową.
2. Zestawienia operacji udostępniane są Posiadaczowi w sposób z nim uzgodniony, z zastrzeżeniem ust. 1.
3. Obciążenie rachunku, do którego została wydana karta, z tytułu rozliczenia operacji, opłat i prowizji związanych z używaniem karty w wysokości wynikającej z zestawienia operacji dokonywane jest 28. dnia miesiąca, w którym wysłano zestawienie. Jeżeli dzień ten przypada na dzień wolny od pracy, to obciążenie dokonywane jest ostatniego dnia roboczego przed 28. dniem miesiąca.
4. Brak zestawienia operacji, o którym mowa w ust. 1, Posiadacz rachunku powinien niezwłocznie zgłosić w PKO Banku Polskim SA w oddziale prowadzącym rachunek lub w Diners Club w terminie 14 dni od zakończenia cyklu rozliczeniowego.
5. Operacje dokonane w walucie obcej są przeliczane przez Diners Club na PLN, w oparciu o Tabelę kursów walut Diners Club, dostępną w dniu przetworzenia operacji, dostępną na www.dinersclub.pl. Na zestawieniu operacji dodatkowo są podane: dzień przetworzenia i kurs waluty zastosowany do rozliczenia danej operacji.
6. PKO Bank Polski SA nie odpowiada za brak rozliczenia operacji w danym cyklu rozliczeniowym w przypadku braku informacji z punktu handlowo-usługowego lub od Partnera DC. Operacja taka będzie rozliczona w kolejnych cyklach rozliczeniowych.

§ 30.

1. Posiadacz rachunku jest zobowiązany zapewnić środki na pełne pokrycie należności w dniu obciążenia rachunku.
2. W przypadku niedokonania przez Posiadacza rachunku spłaty kwoty do zapłaty w terminie wskazanym w zestawieniu operacji lub niedokonania spłaty całości zadłużenia po upływie terminu wypowiedzenia umowy, PKO Bank Polski SA ma prawo do potrącenia kwoty wymagalnego zadłużenia, ze środków zgromadzonych na rachunku bieżącym lub rachunku BIZNES PARTNER.

§ 31.

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności w otrzymanym zestawieniu operacji Posiadacz rachunku ma prawo do zgłoszenia reklamacji:
 - 1) w formie pisemnej- osobiście w oddziałach lub agencjach PKO Banku Polskiego SA lub przesyłką pocztową
 - 2) ustnie- telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w oddziale lub agencji PKO Banku Polskiego SA
 - 3) elektronicznie- w serwisie internetowym bankowości elektronicznej
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które można składać reklamacje podane są na stronie www.pkobp.pl oraz na tablicach informacyjnych w oddziałach i agencjach PKO Banku Polskiego SA oraz na stronie www.dinersclub.pl
3. Reklamacje dotyczące: stwierdzenia niezgodności dotyczących realizowanych operacji, Protect Buy, e-Konta Diners Club Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty może składać, niezwłocznie po otrzymaniu zestawienia operacji, także do Diners Club:
 - 1) w formie pisemnej - przesyłką pocztową na adres Diners Club,
 - 2) ustnie - telefonicznie lub osobiście w Diners Club,
 - 3) elektronicznie - pod adresem mailowym wskazanym na stronie www.dinresclub.pl.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty, powinien zgłosić reklamację niezwłocznie.
5. Złożenie przez Posiadacza rachunku reklamacji niezwłocznie po powzięciu zastrzeżeń, ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenie reklamacji przez PKO Bank Polski SA lub Diners Club.
6. Brak zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych operacji w terminie 60 dni od dnia obciążenia rachunku karty powoduje wygaśnięcie roszczenia.
7. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikacyjne Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty (w przypadku osoby fizycznej- imię, nazwisko, PESEL, a w przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej - nazwę oraz REGON lub NIP), aktualne dane adresowe, oraz w miarę możliwości- numer rachunku lub karty płatniczej, której dotyczy reklamacja, a także treść zastrzeżenia dotyczącego karty lub usług z nią związanych.
8. Jednostka rozpatrująca reklamację może zwrócić się do Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty, o ile to on składał reklamację, z prośbą o złożenie dodatkowych pisemnych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, jeżeli uzyskanie tych informacji będzie niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.
9. Na żądanie Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty PKO Bank Polski SA lub Diners Club potwierdza w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób, fakt złożenia przez niego reklamacji.
10. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty, jeżeli to on składał reklamację, zostanie poinformowany, o planowanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji w przypadku Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty będących osobami fizycznymi, a dla pozostałych Klientów termin ten nie może przekroczyć 90 dni. Do zachowania terminów określonych

w zdaniach poprzednich wystarczy wysłanie odpowiedzi przed ich upływem.

11. Po rozpatrzeniu reklamacji, Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty zostanie poinformowany o jej wyniku w formie papierowej albo za pomocą innego trwałego nośnika informacji, z tym że pocztą elektroniczną jedynie na wniosek Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty.
12. Złożenie reklamacji nie zwalnia Posiadacza rachunku z obowiązku zapewnienia środków na pokrycie zobowiązań wynikających z dokonywania operacji przy użyciu karty oraz opłat i prowizji naliczonych z tytułu dokonania tych operacji zgodnie z § 30.
13. Reklamacje są rozpatrywane z największą starannością, wnikliwie i w możliwie najkrótszym terminie.

§ 32.

1. Po zapoznaniu się przez Diners Club ze złożoną reklamacją finansową Diners Club, na czas jej rozpatrywania, dokonuje zwrotu reklamowanej kwoty operacji. Informacja o zwrocie zamieszczona jest na następnym zestawieniu operacji wygenerowanym po zapoznaniu się z reklamacją.
2. W przypadku gdy w następnym miesiącu po uznaniu reklamacji finansowej zestawienie operacji na kartę nie wykaże obrotów pozwalających na korektę obciążenia, zwrot nastąpi przy kolejnym zestawieniu operacji lub na rachunek wskazany przez Posiadacza.
3. Jeżeli w wyniku rozpatrzenia reklamacji finansowej nie została ona w całości lub w części uznana, Diners Club ma prawo do dokonania zapisu korygującego o kwotę wcześniejszego uznania, o którym mowa w ust. 1.
4. Posiadacz rachunku, będący osobą fizyczną ma prawo do pozasądowego rozstrzygania sporów z PKO Bankiem Polskim przed Rzecznikiem Finansowym (www.rf.gov.pl) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
5. Niezależnie od opisanego wyżej postępowania reklamacyjnego, Posiadaczowi rachunku w każdym czasie przysługuje prawo do wystąpienia z powództwem do właściwego sądu powszechnego.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 33.

1. Posiadacz rachunku może zgłosić pisemnie w Diners Club albo w PKO Banku Polskim w oddziale prowadzącym rachunek rezygnację z posiadania karty, z zastrzeżeniem § 34 i § 35.
2. W przypadku rezygnacji z posiadania wszystkich kart Umowa zostaje rozwiązana z dniem złożenia rezygnacji, a wydane karty nie mogą być używane i powinny zostać zwrócone lub zniszczone w dniu rozwiązania Umowy.

§ 34.

Rezygnację z używania karty przez kolejny rok jej ważności należy złożyć nie później niż 30 dni przed ostatnim dniem miesiąca kończącym dany rok jej ważności.

§ 35.

1. Niedotrzymanie terminu, o którym mowa w § 34, spowoduje automatyczne wznowienie karty z tym samym PIN i naliczenie za kolejny rok ważności karty opłaty za jej używanie zgodnie z Taryfą.
2. Po odebraniu nowej karty dotychczas używana karta powinna zostać zniszczona lub zwrócona do PKO Banku Polskiego SA lub do Diners Club.

§ 36.

1. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazywania informacji przesyłanych pocztą przez PKO Bank Polski SA lub Diners Club Posiadacz rachunku jest zobowiązany do zawiadomienia pisemnie albo telefonicznie Diners Club albo PKO Banku Polskiego SA w oddziale prowadzącym rachunek każdorazowej zmiany nazwy firmy, nazwiska Użytkownika karty, adresu do korespondencji, listy osób upoważnionych oraz innych danych zawartych we wniosku.
2. W przypadku zmiany nazwy Posiadacza rachunku lub Użytkownika karty wydawana jest Posiadaczowi lub Użytkownikowi karty nowa karta.

3. Jeśli Posiadacz rachunku nie powiadomił Diners Club lub PKO Banku Polskiego SA o zmianie adresu do korespondencji wskazanego we wniosku, korespondencja zostanie wysłana na ostatni adres podany przez Posiadacza rachunku.

§ 37.

1. PKO Bank Polski SA może dokonywać zmian Regulaminu i Taryfy.
2. Zmiany Regulaminu i Taryfy dokonywane w czasie obowiązywania umowy są przekazywane Posiadaczowi rachunku wraz z podaniem dnia ich wejścia w życie oraz informacją o możliwości rozwiązania umowy przez Posiadacza rachunku za wypowiedzeniem dokonany w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania informacji z zastrzeżeniem ust. 4.
3. Strony ustalają następujące sposoby doręczania Posiadaczowi rachunku informacji o zmianach, o których mowa w ust. 2:
 - 1) przesyłką listową na wskazany przez Posiadacza rachunku adres korespondencyjny albo
 - 2) za pomocą środków porozumiewania się na odległość:
 - a) za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej albo
 - b) podpisaną certyfikatem PKO Bank Polski SA pocztą elektroniczną albo
 - c) przez wyświetlenie odsyłacza do dokumentów w postaci elektronicznej na stronie internetowej.
4. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc, o ile Posiadacz rachunku nie ustali krótszego okresu i liczony jest od dnia doręczenia wypowiedzenia do PKO Banku Polskiego SA w oddziale prowadzącym rachunek.
5. W przypadku gdy Posiadacz rachunku nie wypowie umowy, zmiany Regulaminu i Taryfy obowiązują od dnia podanego w informacji przesłanej do Posiadacza rachunku.
6. Jeżeli Posiadacz rachunku wskutek zmiany Regulaminu dokona wypowiedzenia warunków Umowy w okresie, o którym mowa w ust. 4, jest zobowiązany zwrócić do oddziału prowadzącego rachunek wszystkie wydane karty nie później niż w ostatnim dniu wypowiedzenia Umowy.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, jeżeli Posiadacz rachunku zwróci karty przed upływem terminu, na jaki zostały wydane, zwrócona zostanie kwota opłaty wyliczona proporcjonalnie do okresu ważności zwróconych kart, o ile opłata taka została pobrana.
8. Wypowiedzenie warunków Umowy nie zwalnia Posiadacza rachunku z obowiązku uregulowania wszystkich zobowiązań z tytułu używania karty.
9. PKO Bank Polski SA może wypowiedzieć Umowę tylko z ważnych powodów, w szczególności gdy Posiadacz rachunku lub Użytkownik karty rażąco narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu wydawania i używania karty. Termin wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc i liczy się od dnia o doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie Umowy osobiście bądź listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Jeśli z jakiegokolwiek przyczyny bezpośrednie doręczenie było niemożliwe za doręczenie uważa się pierwszy dzień roboczy, w którym przesyłka mogła zostać odebrana na podstawie zawiadomienia pocztowego.

§ 38.

Sporne kwestie w zakresie obsługi kart rozstrzyga Diners Club, co nie wyklucza możliwości wystąpienia na drogę sądową do sądu właściwego na zasadach ogólnych.

§ 39.

1. W sprawach, które nie zostały uregulowane w Regulaminie, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy ustawy Prawo bankowe, Kodeksu cywilnego, wraz z przepisami wykonawczymi oraz ustawy o usługach płatniczych, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Przepisów ustawy o usługach płatniczych w zakresie działu II oraz w zakresie wskazanym w art. 33 nie stosuje się.
3. Językiem obowiązującym w relacjach pomiędzy PKO Bankiem Polskim SA a Posiadaczem rachunku jest język polski.
4. Instytucją sprawującą nadzór nad działalnością PKO Banku Polskiego SA, jest Komisja Nadzoru Finansowego.