



Regulamin korzystania z Kart BNP Paribas Bank Polska S.A. w ramach Aplikacji płatniczych zewnętrznych Dostawców

§ 1. Postanowienia ogólne

- Niniejszy regulamin określa warunki korzystania z Kart przez Użytkowników Kart w ramach Aplikacji płatniczych Dostawców współpracujących z Bankiem (dalej „**Regulamin**”).
- Aplikacja płatnicza pobrana przez Użytkownika Karty lub preinstalowana na Urządzeniu Mobilnym (np. telefon) umożliwia dokonywanie Transakcji z wykorzystaniem Tokena przy użyciu Urządzenia Mobilnego po zarejestrowaniu Karty w Aplikacji oraz zarządzanie Tokenem przez Użytkownika Karty.
- Bank umożliwia zarejestrowanie w Aplikacji Kart wydanych przez Bank (na stronie internetowej Banku można sprawdzić jakie karty Bank udostępnia do rejestracji w Aplikacji danego Dostawcy).
- Użytkownik Karty korzysta z Aplikacji na podstawie umowy zawartej bezpośrednio z Dostawcą zgodnie z postanowieniami warunków korzystania z usługi Dostawcy, a także zgodnie z Polityką prywatności Dostawcy.
- W celu realizacji usług przez Dostawcę zgodnie z niniejszym Regulaminem, Bank na podstawie art. 104 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo Bankowe przekazuje Dostawcy dane objęte tajemnicą bankową w zakresie: imię, nazwisko, adres, numer telefonu, jak również dane o Transakcjach wykonywanych poprzez Aplikację.
- Administratorem danych Użytkownika Karty jest odpowiednio Bank w zakresie świadczenia usług związanych z wydaniem i rozliczaniem Transakcji oraz Dostawca, który przetwarza dane w celu realizacji Usługi.
- Na potrzeby niniejszego Regulaminu wprowadza się następujące definicje:
 - Antena zbliżeniowa NFC** – elektroniczne urządzenie wbudowane w Urządzenie Mobilne wykorzystujące Technologię NFC, komunikujące się z czytnikiem zbliżeniowym, pozwalające na dokonywanie transakcji zbliżeniowej;
 - Aplikacja/Aplikacja płatnicza** – aplikacja Dostawcy dostępna na Urządzeniach Mobilnych, umożliwiająca dokonywanie płatności z użyciem Tokena;
 - Aplikacja mobilna Banku** – aplikacja instalowana na Urządzeniu Mobilnym, którą Bank udostępnia Użytkownikowi Karty do obsługi systemu bankowości internetowej Banku;
 - Bank** – BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
 - Centrum Telefoniczne** – ogólnodostępna całonocowa infolinia Banku obsługująca w zakresie udzielania informacji o produktach bankowych oraz wykonywania określonych dyspozycji lub zleceń klientów Banku, dostępna pod numerami: 500 990 500 oraz +48 22 134 00 00 (opłata według cennika operatora);
 - Dostawca** – dostawca zewnętrzny udostępniający Aplikację Użytkownikom Kart umożliwiającą dokonywanie płatności Urządzeniem Mobilnym;
 - Karta/Karta płatnicza** – karta debetowa, karta kredytowa lub karta z odroczonym terminem płatności wydawana przez Bank dla Użytkownika Karty, na podstawie umowy o Kartę zawartej przez Bank z posiadaczem Karty;
 - Karta domyślna** – Token domyślnie używany do płatności za pośrednictwem Aplikacji;
 - Kod CVC2/CVV2** – 3-cyfrowy numer zabezpieczający, widniejący na odwrocie Karty, wydrukowany tuż przy pasku do podpisu;
 - Metoda autentykacji** – funkcjonalność potwierdzenia tożsamości Użytkownika Karty z wykorzystaniem odcisku jego palca, rysów twarzy lub hasła, udostępniona na Urządzeniu Mobilnym przez producenta tego urządzenia;
 - Metoda Autoryzacji dla Aplikacji mobilnej Banku** – sposób autoryzacji transakcji w Aplikacji mobilnej Banku ustalony w umowie o Kartę zawartej z Bankiem;
 - System Bankowości Internetowej** – system bankowości elektronicznej wykorzystywany w Banku;
 - Technologia NFC** (Near Field Communication), bezprzewodowa technologia umożliwiająca bezstykową transmisję danych na bliską odległość;
 - Token** – wirtualny odpowiednik Karty w Aplikacji, który powstaje po zarejestrowaniu Karty w Aplikacji;
 - Transakcja** – wykonana w kraju lub za granicą transakcja - dokonana z wykorzystaniem Anteny zbliżeniowej NFC w terminalu POS lub bankomacie, lub transakcja dokonana w aplikacji mobilnej, tzw. in-app payment, rozliczana na zasadach określonych w umowie o Kartę;
 - Urządzenie Mobilne** – wielofunkcyjne urządzenie przenośne (np. telefon, tablet, zegarek, opaska lub inne) z Anteną zbliżeniową NFC i z oprogramowaniem, które umożliwia płatności zbliżeniowe;
 - Uwierzytelnienie** – procedura umożliwiająca weryfikację tożsamości Użytkownika Karty lub ważności używanej przez niego Karty poprzez użycie przez Użytkownika Karty indywidualnych danych uwierzytelniających, takich jak Kod CVC2/CVV2 lub skorzystanie z Metody autentykacji (w przypadku Transakcji z wykorzystaniem Urządzenia Mobilnego);
 - Użytkownik Karty** – osoba fizyczna, której Bank wydał Kartę, będącą jej Posiadaczem lub Użytkownikiem w rozumieniu umowy o Kartę zawartej z Bankiem.

§ 2. Użytkownicy Aplikacji płatniczej

- Użytkownikiem Aplikacji płatniczej może być Użytkownik Karty, który zawarł z Dostawcą umowę o świadczenie usługi na tę Aplikację. Zawarcie umowy z Dostawcą odbywa się w chwili pierwszej instalacji / konfiguracji Aplikacji na Urządzeniu Mobilnym i akceptacji warunków umowy.
- Bank umożliwia korzystanie z Aplikacji Użytkownikom Kart na zasadach określonych w Regulaminie.

§ 3. Użytkowanie karty w Aplikacji płatniczej

- Korzystanie z Aplikacji płatniczej oraz utworzenie przez Użytkownika Karty swojego profilu w Aplikacji następuje po łącznym spełnieniu następujących warunków:
 - posiadanie Urządzenia Mobilnego spełniającego wymagania techniczne dotyczące instalacji i korzystania z Aplikacji płatniczej Dostawcy, z dostępem do internetu oraz z systemem operacyjnym Android lub iOS w wersji określonej przez Dostawcę,
 - zainstalowanie na Urządzeniu Mobilnym Aplikacji płatniczej,
 - posiadanie zarejestrowanego w Banku numeru telefonu komórkowego,
 - zapoznanie się z warunkami korzystania z usługi Dostawcy, Polityką prywatności Dostawcy, Regulaminem oraz ich akceptacja.
- Na utworzonym profilu w Aplikacji Użytkownik Karty dodaje Kartę. Dodanie Karty do Aplikacji płatniczej i jej prawidłowa rejestracja w sposób opisany poniżej powoduje powstanie Tokena będącego odpowiednikiem Karty. Dodanie Karty do Aplikacji może nastąpić poprzez:
 - wpisanie w Aplikacji pełnego numeru Karty, daty ważności Karty, Kodu CVC2/CVV2, albo
 - wykonanie zdjęcia Karty z wykorzystaniem Aplikacji oraz wpisanie w Aplikacji Kodu CVC2/CVV2 Karty, albo
 - wyбір Karty, dla której ma być wydany Token w przypadku, gdy rejestracja jest dostępna poprzez Aplikację mobilną Banku
- Po poprawnym dodaniu Karty, Użytkownik Karty potwierdza rejestrację Karty poprzez wykorzystanie dostępnej metody uwierzytelnienia (kod SMS, Aplikacja mobilna Banku, System Bankowości Internetowej, Centrum Telefoniczne).
- Użytkownik Aplikacji płatniczej ma możliwość dodania do Aplikacji więcej niż jedną Kartę. Uwierzytelnienie Karty jest dokonywane w Aplikacji odrębnie dla każdej Karty.
- Przy rejestracji pierwszej Karty w Aplikacji, Token dla tej Karty ustawi się automatycznie jako Karta domyślna.
- Użytkownik Aplikacji może ustawić i zmienić Kartę domyślną w Aplikacji.
- Użytkownik Aplikacji może w Aplikacji w każdym czasie usunąć dowolną lub wszystkie zarejestrowane w Aplikacji Karty.
- Użytkownik Karty jest zobowiązany do podawania w Aplikacji danych zgodnych ze stanem faktycznym. Zabronione jest dostarczanie przez Użytkownika Karty w Aplikacji treści o charakterze bezprawnym.

§ 4. Transakcje z użyciem Aplikacji płatniczej

- Użytkownik Aplikacji może dokonywać Transakcji Kartami zarejestrowanymi w Aplikacji (Tokenami) w każdym punkcie akceptującym płatności zbliżeniowe przy użyciu Urządzenia Mobilnego, jeżeli Karta zarejestrowana w Aplikacji ma włączoną funkcję zbliżeniową.
- Przed wykonaniem Transakcji może być konieczne:
 - wybudzenie/odblokowanie Urządzenia Mobilnego, na którym znajduje się Token, za pomocą wybranej Metody autentykacji ustawionej na tym urządzeniu,
 - włączenie Anteny zbliżeniowej NFC,
 - wpisanie hasła na Urządzeniu Mobilnym.
- Autoryzacja Transakcji następuje poprzez zbliżenie Urządzenia Mobilnego do czytnika zbliżeniowego (w niektórych przypadkach, dla transakcji powyżej limitu transakcji bez konieczności potwierdzenia kodem PIN, dla transakcji zagranicznych oraz losowo wybranych transakcji zbliżeniowych, ze względów bezpieczeństwa może wystąpić konieczność dodatkowego potwierdzenia Transakcji podpisem lub odblokowania ekranu Urządzenia Mobilnego, na którym znajduje się Token, za pomocą wybranej metody ustawionej na tym urządzeniu).
- Autoryzacja Transakcji w bankomatach dodatkowo wymaga wprowadzenia PIN do karty.

§ 5. Zablockowanie, zastrzeżenie Karty i Tokenu

- Usunięcie Tokenu w Aplikacji dotyczy wyłączenie tego Tokenu na danym Urządzeniu Mobilnym. Zastrzeżenie Karty wymaga oddzielnej dyspozycji.
- Zgłoszenie przez Użytkownika Aplikacji faktu utraty, zniszczenia, kradzieży, przywłaszczenia, nieuprawnionego dostępu lub nieuprawnionego użycia Urządzenia Mobilnego, na którym znajduje się Token, skutkuje usunięciem przez Bank tego Tokenu z tego Urządzenia Mobilnego.
- W przypadku zablokowania lub odblokowania Karty automatycznie odpowiednio blokowane lub odblokowywane są wszystkie Tokeny wydane do tej Karty.
- W przypadku zastrzeżenia Karty zastrzeżone są powiązane z tą Kartą Tokeny ze wszystkich Urządzeń Mobilnych Użytkownika.
- Użytkownik Aplikacji może w każdej chwili usunąć Token ze swojego Urządzenia Mobilnego. Ponowne dodanie Karty będzie wymagało ponownego dodania Karty zgodnie z § 3.
- Usunięcie Tokenu z Urządzenia Mobilnego nie wpływa na status Karty powiązanej z Tokenem.
- Bank ma prawo zablokować Token w następujących przypadkach:
 - z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Tokenu, stwierdzenia dokonania lub próby dokonania Transakcji Tokenem przez osobę nieuprawnioną w wyniku udostępnienia przez Użytkownika Aplikacji, użycia Tokenu przez Użytkownika Aplikacji w sposób niezgodny z prawem,
 - w związku z podejrzeniem nieuprawnionego użycia Tokenu lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanych Transakcji. Bank informuje Użytkownika Aplikacji o zablokowaniu czasowym lub stałym Tokenu przed jego zablokowaniem, a jeśli nie jest to możliwe, niezwłocznie po jego zablokowaniu. Użytkownik nie zostanie poinformowany o zablokowaniu Tokenu, gdy

przekazanie informacji o zablokowaniu Tokenu byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy obowiązujących przepisów prawa.

- Bank odblokowuje Token, jeżeli przestały istnieć podstawy do utrzymania blokady.
- Użytkownik Aplikacji może dokonywać w każdym czasie zablokowania, a następnie, w przypadku czasowego zablokowania – odblokowania Tokenu, poprzez złożenie w Centrum Telefonicznym dyspozycji w tym zakresie.

§ 6. Prawa i obowiązki Użytkownika Aplikacji

- Użytkownik Aplikacji jest zobowiązany do podjęcia wszelkich środków służących zapobieżeniu naruszenia indywidualnych danych uwierzytelniających, w tym do:
 - niezwłocznego zgłoszenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Urządzenia Mobilnego, na którym znajduje się Token.
 - niezwłocznego zgłoszenia faktu utraty, kradzieży, przywłaszczenia danych niezbędnych do korzystania z Aplikacji albo nieuprawnionego użycia Aplikacji,
 - nieudostępniania Urządzenia Mobilnego, na którym znajduje się Token osobom nieuprawnionym,
 - niezwłocznego zgłaszania zmiany numeru telefonu komórkowego wykorzystywanego w Aplikacji.
- Osobami nieuprawnionymi w rozumieniu niniejszego paragrafu są osoby fizyczne i prawne oraz jednostki organizacyjne inne niż Użytkownik Karty.
- Użytkownik Aplikacji zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić fakt utraty, kradzieży, przewłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do Aplikacji, Karty lub Urządzenia Mobilnego, na którym jest Token:
 - w oddziale Banku, lub
 - telefonicznie za pośrednictwem Centrum Telefonicznego, lub
 - w sposób wskazany w umowie o Kartę. Dokonując zgłoszenia, osoba zgłaszająca otrzymuje odpowiednio do sposobu zgłoszenia ustne, pisemne lub elektroniczne potwierdzenie przyjęcia tego zgłoszenia.
- Użytkownik Aplikacji powinien dbać o należyte zabezpieczenie Urządzenia Mobilnego, na którym znajduje się Token, w tym poprzez zainstalowanie aktualnych legalnych programów antywirusowych. W szczególności nie należy instalować na Urządzeniu Mobilnym nielegalnych, nieznanych programów, w tym otrzymywanych pocztą e-mail lub pobranych ze stron internetowych.
- Bank nigdy nie wymaga ujawnienia hasła czy zainstalowania dodatkowego oprogramowania czy certyfikatów.
- Użytkownik Aplikacji nie powinien także korzystać z Aplikacji na telefonie z usuniętymi fabrycznymi ograniczeniami systemowymi (z dostępnym bez ograniczeń kontem administratora, tzw. rootowanie telefonu). Nie należy korzystać z Aplikacji z telefonów należących do innych osób.
- Nieprzestrzeganie zasad bezpieczeństwa określonych w ustępach powyżej może się wiązać z ponoszeniem odpowiedzialności przez posiadacza Karty (podmiotu, z którym Bank zawarł umowę o Kartę) zgodnie z zasadami odpowiedzialności przewidzianymi w umowie o Kartę.
- Bank może odmówić Dostawcy Dostępu do rachunku Karty z obiektywnie uzasadnionych i należyte udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do rachunku płatniczego przez Dostawcę, w tym nieuprawnionym zainicjowaniem Transakcji. W takim przypadku Bank w uzgodnieniu w umowie o Kartę sposób informuje Użytkownika Karty o odmowie dostępu do rachunku Karty i jej przyczynach. Informacja ta, o ile jest to możliwe, jest przekazywana Użytkownikowi Karty przed odmową dostępu, a najpóźniej bezzwłocznie po takiej odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy, chyba że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami. Bank umożliwia Dostawcy dostęp do rachunku Karty niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odmowę.
- Dodatkowo, w przypadkach, o których mowa w ust. 8, Bank niezwłocznie zgłasza do Komisji Nadzoru Finansowego lub innego właściwego organu nadzoru incydent związany z Dostawcą. Informacje te obejmują istotne okoliczności zdarzenia oraz opis i przyczyny podjętych działań wraz z uzasadnieniem.

§ 7. Zawarcie Umowy i jej obowiązywanie

- Umowa dotycząca korzystania z Kart BNP Paribas Bank Polska S.A. w ramach Aplikacji Płatniczej zostaje zawarta na podstawie Regulaminu („Umowa”) na czas nieoznaczony z chwilą poprawnego zarejestrowania się przez Użytkownika Aplikacji w Aplikacji zgodnie z § 3 Regulaminu.
- Użytkownik Aplikacji będący konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni od zawarcia tej Umowy. Termin ten jest zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie to zostało wysłane. W przypadku odstąpienia od Umowy Umowę uważa się za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Użytkownik Aplikacji nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem.
- Użytkownik Aplikacji może wypowiedzieć Umowę w każdej chwili w trybie natychmiastowym poprzez usunięcie Tokenu oraz Aplikacji, poprzez Centrum Telefoniczne, bądź poprzez złożenie Bankowi pisemnego oświadczenia.
- Bank może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia. W przypadku Użytkowników Aplikacji będących konsumentami Bank może wypowiedzieć Umowę w następujących przypadkach:
 - podania przez Użytkownika Aplikacji przy zawarciu lub w trakcie realizacji Umowy informacji nieprawdziwych,

- uzasadniających okoliczność, że gdyby Bank nie działał pod wpływem tych informacji, nie zawarłby tej umowy,
- b) wykorzystywania Aplikacji w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, tj. w celach przestępczych lub poprzez dostarczanie informacji bezprawnych,
- c) naruszenia przez Użytkownika Aplikacji przepisów prawa związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy, finansowaniem terroryzmu lub wykorzystywania działalności Banku do dokonywania działań przestępczych lub mających związek z działaniami przestępczymi,
- d) niedostarczenia żądanych przez Bank informacji i dokumentów, wymaganych w ramach stosowanych przez Bank środków bezpieczeństwa finansowego, określonych w art. 34 w związku z art. 33 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- e) negatywnej oceny ryzyka w rozumieniu art. 33 ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.
5. Rozwiązanie Umowy następuje w przypadku:
- a) rozwiązania odrębnej umowy zawartej przez Użytkownika Aplikacji z Dostawcą,
- b) upływu okresu wypowiedzenia Umowy bądź wypowiedzenia tej umowy przez Użytkownika Aplikacji,
- c) wypowiedzenia jej przez Użytkownika Aplikacji wobec nieprzyjęcia proponowanych zmian umowy w zakresie korzystania z Kart Banku w ramach Aplikacji Płatniczej, o których mowa w § 9 – ze skutkiem natychmiastowym,
- d) otrzymania przez Bank informacji o śmierci Użytkownika Aplikacji,
- e) zakończenia oferowania przez Dostawcę usługi, o czym Bank poinformuje Użytkownika Aplikacji,
- f) rozwiązania zawartej z Bankiem umowy o Kartę zarejestrowaną w Aplikacji Płatniczej.
6. Rozwiązanie Umowy uniemożliwia korzystanie z Aplikacji w zakresie Kart Banku.

§ 8. Opłaty za korzystanie z Karty w Aplikacji

1. Korzystanie z Kart BNP Paribas Bank Polska S.A. w ramach Aplikacji płatniczych jest nieodpłatne.
2. Akceptanci mogą pobierać ewentualne opłaty związane z Transakcją wykonywaną przy użyciu Aplikacji płatniczych.

§ 9. Inne postanowienia

1. Bankowi przysługuje prawo zmiany Regulaminu w przypadku:
- a) zmian w Aplikacji Dostawcy, związanych z postępem technologicznym i informatycznym, które to zmiany zwiększają bezpieczeństwo lub ułatwiają Użytkownikowi korzystanie z Aplikacji, wynikających z działań Banku lub Dostawcy, o ile zapewni to należyte wykonanie Umowy i powoduje konieczność dostosowania postanowień Regulaminu,
- b) wprowadzenia nowych lub zmiany obowiązujących przepisów prawa lub wydania przez uprawnione organy państwowe rekomendacji lub interpretacji w sprawie sposobu stosowania tych przepisów, jeżeli powoduje to konieczność dostosowania postanowień Regulaminu do rozwiązań wynikających z wydawanych przepisów prawa, rekomendacji lub interpretacji,
- c) udostępnienia nowej Aplikacji płatniczej Użytkownikom Kart.
2. Zawiadomienie o zakresie proponowanych zmian w Regulaminie, Bank doręcza Użytkownikowi Aplikacji na trwałym nośniku informacji, w postaci elektronicznej na adres e-mail Użytkownika Aplikacji, nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą wejścia zmian w życie.
3. Wobec proponowanych przez Bank zmian postanowień Regulaminu, Użytkownik Aplikacji może wyrazić sprzeciw lub wypowiedzieć Umowę, zgodnie z § 7 ust. 3. Brak sprzeciwu Użytkownika Aplikacji wobec proponowanych zmian w Regulaminie wyrażonego w terminie do dnia wejścia w życie zmian jest równoznaczny z wyrażeniem zgody Użytkownika Aplikacji na te zmiany. Użytkownikowi Aplikacji przysługuje także prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia opłat z tego tytułu przed datą wejścia w życie proponowanych zmian w Regulaminie. W przypadku, gdy Użytkownik Aplikacji zgłosi sprzeciw, o którym mowa powyżej, ale nie dokona wypowiedzenia umowy, Umowa ta wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian, bez ponoszenia przez Użytkownika Aplikacji opłat z tego tytułu.
4. W przypadku zaprzestania świadczenia usługi przez Dostawcę lub rozwiązania lub wygaśnięcia z jakichkolwiek innych przyczyn Umowy, obowiązki Banku w stosunku do zleconych wcześniej i autoryzowanych Transakcji zostaną wykonane zgodnie z treścią umowy o Kartę.
5. Użytkownik Karty korzystający z Aplikacji może składać w Banku reklamacje (zastrzeżenia) dotyczące Usług świadczonych przez Bank lub jego działalności („Reklamacja”).
6. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej – osobiście w oddziałach lub Centrali Banku albo przesyłką pocztową na adres Centrali Banku, ustnie – telefonicznie w Centrum Telefonicznym albo osobiście do protokołu w Oddziale, drogą elektroniczną poprzez formularz reklamacji dostępny na stronie <https://www.bnpparibas.pl/kontakt/formularz-reklamacji.asp>.
7. Po złożeniu przez Użytkownika Aplikacji Reklamacji, Bank rozpatruje Reklamację i udziela Użytkownikowi Aplikacji odpowiedzi w formie pisemnej (listownie) lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji, przy czym pocztą elektroniczną na wniosek Użytkownika Aplikacji.
8. Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym Bank rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na złożoną Reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 30 dni od jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank w informacji przekazywanej Użytkownikowi Karty wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
- wskazuje okoliczności wymagające ustalenia do rozpatrzenia sprawy oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji.
9. Jeżeli do danej sytuacji nie ma zastosowania ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Bank rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na złożoną Reklamację niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 15 dni roboczych od jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w powyższym terminie, Bank w informacji przekazywanej Użytkownikowi Karty wyjaśnia przyczynę opóźnienia.
10. W przypadku braku możliwości rozpatrzenia Reklamacji ze względu na konieczność uzyskania w tym zakresie dodatkowych informacji lub dokumentów, w tym także od innych instytucji uczestniczących w realizacji lub rozliczaniu reklamowanej Transakcji, Bank pomimo niezakończenia postępowania reklamacyjnego warunkowo uznaje rachunek Karty kwotą reklamowanej Transakcji. W przypadku, gdy Reklamacja okaże się nieuzasadniona, Bank obciąża rachunek Karty kwotą warunkowego uznania.
11. Postępowanie reklamacyjne Banku nie wyłącza roszczeń Użytkownika Karty wynikających z przepisów prawa właściwego dla Umowy.
12. Bank informuje, że:
- a) organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a nadzór nad działalnością Banku sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego,
- b) w sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumentom mogą uzyskać u miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów,
- c) właściwym dla Banku podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich:
- i. w przypadku których Bank zobowiązał się do korzystania z tego postępowania – jest Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich (adres strony internetowej podmiotu: <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbiter-bankowy/dzialalnosc> lub inna „zakładka” strony www.zbp.pl),
- ii. w przypadku których Bank jest obowiązany do korzystania z tego postępowania na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym jest Rzecznik Finansowy (adres strony internetowej podmiotu: <https://rf.gov.pl/polubowne>),
- Użytkownik Karty może korzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów z Bankiem w oparciu o obowiązujące w danym podmiocie procedury tego postępowania dostępne na wyżej wymienionych stronach internetowych.
- iii. Posiadacz może korzystać z pozasądowego rozstrzygania sporów przez sąd polubowny działający przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z procedurami dostępnymi na stronie internetowej podmiotu http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/ lub w innej „zakładce” na stronie www.knf.gov.pl,
- d) Użytkownik Karty korzystający z Aplikacji może wykorzystać platformę ODR (platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów między konsumentami i przedsiębiorcami w ramach Unii Europejskiej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) w celu rozstrzygnięcia sporów w związku z zawartą elektronicznie umową w zakresie korzystania z Kart Banku w ramach Aplikacji. Platforma ODR umożliwia przekazywanie przez Użytkownika Karty skargi uprawnionemu podmiotowi (podmiotowi zajmującemu się pozasądowym rozwiązywaniem sporów). Szczegółowe informacje o warunkach poddania sporu pod rozstrzygnięcie jednego z podmiotów określonych powyżej są dostępne na stronach internetowych tych podmiotów.
13. Prawem właściwym dla umowy w zakresie korzystania z Kart BNP Paribas Bank Polska S.A. w ramach Aplikacji Płatniczych jest prawo obowiązujące w Polsce.
14. Językiem stosowanym przy wykonywaniu umowy w zakresie korzystania z Kart BNP Paribas Bank Polska S.A. w ramach Aplikacji Płatniczych jest język polski.
15. Sąd właściwy do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonaniem umowy w zakresie korzystania z Kart BNP Paribas Bank Polska S.A. w ramach Aplikacji ustala się zgodnie w obowiązujących przepisami prawa dotyczącymi właściwości sądów, w tym ustawą z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego („kpc”).
16. Użytkownik Karty korzystający z Aplikacji może uzyskać informacje o obowiązujących przepisach prawa, w tym ustawach wskazanych w Umowie, za pośrednictwem strony internetowej www.dziennikustaw.gov.pl lub w przypadku aktów prawnych Unii Europejskiej za pośrednictwem strony internetowej www.eur-lex.europa.eu.
17. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie w zakresie korzystania z Kart Banku stosuje się postanowienia umowy o Kartę, z której Użytkownik Karty korzysta w ramach Aplikacji Płatniczych.
18. Regulamin nie uchybia postanowieniom wynikającym z regulacji dotyczących Aplikacji Płatniczych, o których mowa w § 1 ust. 4. W przypadku rozbieżności między tymi regulacjami a Regulaminem, relacja między Użytkownikiem a Dostawcą w zakresie korzystania z Aplikacji będzie podlegać regulacjom Dostawcy, a Regulamin będzie miał decydujące znaczenie w sprawach między Bankiem a Użytkownikiem Karty.