

Załącznik nr 1 do Umowy z Klientem

Regulamin Korzystania z Karty Pluxee Prezent na maxa!
--

1. Postanowienia ogólne

Poniższy Regulamin Korzystania z Karty („**Regulamin**”) reguluje korzystanie z Karty „Pluxee Prezent na maxa!” („**Karta**”) oraz kwoty pieniądza elektronicznego zasilającego Kartę, dystrybuowaną przez Pluxee Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Rzymowskiego 53, 02-697 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. 0000033826, o kapitale zakładowym w wysokości 3 000 000 zł, NIP 522-23-57-343 („**Dystrybutor**”).

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do wielu nazw handlowych Kart istniejących w ramach jednego produktu „Pluxee Prezent na maxa!” (między innymi, ale nie wyłącznie: Pluxee Prezent na maxa!, Pluxee Prezent na święta BN na maxa!, Pluxee Prezent na święta WN na maxa!, Pluxee Prezent na Hobby).

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy z Klientem.

Wprowadza się następujące definicje i terminy, oprócz tych wyraźnie zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie:

Autoryzacja Mobilna - metoda potwierdzania Operacji na Odległość, przeprowadzana za pośrednictwem Aplikacji Pluxee na Urządzeniu Mobilnym ;

Beneficjent - osoba fizyczna, która otrzymała niniejszą Kartę od Klienta wraz z niniejszym Regulaminem i chce dokonywać zakupów towarów i usług przy użyciu salda Karty;

Centrum Obsługi Klienta (też „**Serwisy Pluxee**”) - usługi Dystrybutora zajmujące się obsługą zapytań, reklamacji i zamówień Klientów i Beneficjentów działających z upoważnienia Klienta za pośrednictwem następujących kanałów:

- **Aplikacja Pluxee** - aplikacja mobilna dostępna w Google Play i App Store, która zapewnia Beneficjentom następujące usługi:
 - uzyskanie informacji o Karcie (data ważności Karty, saldo Karty, obowiązujące opłaty, limity transakcji, historia transakcji, PIN, PAN (numer Karty), CVC2 itp.);
 - zarządzanie Kartą - w zakresie w niej dozwolonym;
 - zatwierdzanie Operacji na Odległość (3D Secure);
- **Portal Internetowy Beneficjenta** (też „**Portal Internetowy**”) - serwis internetowy dla Beneficjentów, dostępny pod adresem www.uzytownik.pluxee.pl, umożliwiający dostęp do danych Karty, który zapewnia Beneficjentom następujące usługi:
 - uzyskanie informacji na temat Karty (w tym daty ważności Karty, saldo Karty, obowiązujących opłat, limitów transakcji, historii transakcji, kodu PIN, PAN (numeru Karty), CVC2 itp.);
 - lub zarządzanie Kartą - w zakresie w nim dozwolonym;
- **Infolinia Obsługi Użytkownika** (dedykowana Beneficjentom) - usługa telefoniczna dostępna pod numerem +48 22 535 11 11:
 - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00 (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce);
 - 24h 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku - samoobsługowy serwis automatyczny

(system oparty na IVR - Interactive Voice Response), za pośrednictwem, którego Beneficjent może uzyskać informacje niezbędne do korzystania z Usług i zarządzania wybranymi funkcjami Karty;

- **Infolinia Obsługi Klienta** (dedykowana Klientom) - serwis telefoniczny dostępny pod numerem +48 22 535 14 14 od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00 (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce);
- **Doręczenie pisemne** - korespondencja na adres Pluxee lub w formie elektronicznej na adres kontakt@pluxeegroup.com lub za pośrednictwem formularzy kontaktowych dostępnych na stronie Pluxee.pl;

Dostępne Środki - kwota dostępna do użycia z Kartą, udostępniona Beneficjentowi przez Klienta na zamówienie i w wyniku Zasilenia;

Indywidualne Dane Uwierzytelniające:

- **Identyfikator Karty** (też „**Card ID**”) - 9-cyfrowy (zwykle poprzedzony prefiksem „POL”) unikalny publiczny identyfikator Karty, który jest wymagany do zarejestrowania Karty w Aplikacji Pluxee i Portalu Internetowym oraz do identyfikacji Karty podczas kontaktu z Centrum Obsługi Klienta;
 - W przypadku Karty plastikowej znajduje się na awersie karty pod 16-cyfrowym numerem karty;
 - W przypadku Karty wirtualnej znajduje się on w Powitalnej Wiadomości E-mail przesłanej Beneficjentowi lub jest przekazana Beneficjentowi przez Klienta w inny sposób;
- **NIK** - Numer Identyfikacyjny Karty, poufny numer przekazywany Beneficjentowi wraz z Kartą, służący do rejestracji Karty w Aplikacji Pluxee lub Portalu Internetowym oraz do identyfikacji Beneficjenta w Centrum Obsługi Klienta;
 - W przypadku Karty plastikowej NIK znajduje się na Liście Przewodnim do Karty;
 - W przypadku Karty wirtualnej znajduje się on w wiadomości mailowej („NIK mail”) wysyłanej przez Pluxee na adres mailowy podany przez Klienta po wiadomości zawierającej Identyfikator Karty lub jest przekazany Beneficjentowi przez Klienta w inny, wybrany przez niego sposób (w przypadku dystrybucji przez Klienta);
- **Numer Karty** (też „**PAN**”) - szesnaście cyfr znajdujących się na awersie Karty, a w przypadku Kart wirtualnych - dostępnych w Aplikacji Pluxee i Portalu Internetowym po rejestracji Karty;
- **PIN** - czterocyfrowy poufny numer przypisany do danej Karty, znany wyłącznie Beneficjentowi, który służy do autoryzacji Operacji;
- **CVC2** - trzycyfrowy kod znajdujący się na odwrocie karty, używany do autoryzacji Operacji na Odległość; wydrukowany na karcie lub widoczny za pośrednictwem Aplikacji Pluxee lub Portalu Internetowego;

Karta Mobilna - Karta dodana do aplikacji Google Pay lub Apple Pay umożliwiająca dokonywanie Operacji za pośrednictwem Urządzenia Mobilnego z zainstalowanym Portfelem Mobilnym;

Karta Płatnicza (też „**Karta**”) - instrument płatniczy w formie przedpłaconej karty fizycznej lub wirtualnej, dystrybuowany przez Pluxee, umożliwiający dokonywanie płatności w sieci Mastercard;

Klient – przedsiębiorca, osoba prawna, która podpisała „Umowę” z Wydawcą na dostarczenie Kart dla Beneficjentów;

Limity Transakcji - limity ograniczające liczbę i wartość Operacji dla każdej Karty, określone w Umowie z Klientem, dostępne w Serwisach Pluxee;

List Przewodni do Karty (Card Carrier) – list w formie papierowej, który jest dołączony do Karty i zawiera podstawowe informacje o jej funkcjonalnościach, a także m.in. kod NIK umożliwiający jej rejestrację w Aplikacji Pluxee i Portalu Internetowym;

Mastercard - międzynarodowy dostawca schematu płatności (w ramach którego wydawane są Karty);

Mastercard ID check/3D Secure - usługa potwierdzania Operacji na Odległość przy użyciu Autoryzacji Mobilnej, jak opisano w niniejszym Regulaminie. Usługa ta jest bezpłatna, a jej celem jest zwiększenie bezpieczeństwa transakcji handlu elektronicznego przeprowadzanych przez Beneficjenta w Internecie;

Mobilny Portfel - aplikacja mobilna „Portfel” udostępniana przez Google lub Apple, która umożliwia korzystanie z usług Google Pay i Apple Pay wymienionych w Regulaminie oraz pozwala na wykonywanie Operacji na Odległość i Zbliżeniowych Kartami przechowywanymi w aplikacji „Portfel”;

Operacja - transakcja lub inna operacja dokonana przy użyciu Karty w punkcie oznaczonym znakiem akceptacji Mastercard. Operacje, które stanowią usługi płatnicze pomocnicze dla pieniądza elektronicznego, zmniejszają dostępne środki;

Możliwe rodzaje Operacji Płatniczych są rozumiane jako:

- a) **Operacja Gotówkowa** - wypłata gotówki w bankomatach;
- b) **Operacja Bezgotówkowa/Płatność Bezgotówkowa** - płatność za towary i usługi;
- c) **Operacja na Odległość/Płatność na Odległość** - płatność przy użyciu danych Karty, bez fizycznego przedstawienia Karty akceptantowi, np. w Internecie;
- d) **Operacja Stykowa** - operacja płatnicza polegająca na przeciągnięciu paska magnetycznego karty przez terminal POS lub włożeniu chipa karty do terminala POS;
- e) **Operacja Zbliżeniowa** - operacja płatnicza wykonywana poprzez zbliżenie karty lub urządzenia mobilnego do czytnika zbliżeniowego;
- f) **Inne operacje** - sprawdzenie kwoty Dostępnych Środków w bankomacie i zmiana kodu PIN;

POS - terminal elektroniczny, oprogramowanie lub inne rozwiązanie technologiczne umożliwiające Beneficjentowi dokonywanie Operacji przy użyciu Karty lub numeru Karty;

Powiadomienie push - powiadomienie wysyłane do Urządzenia Mobilnego podczas wykonywania Operacji na Odległość, informujące o konieczności przeprowadzenia Autoryzacji Mobilnej;

Powitalna Wiadomość E-mail (też „Welcome Mail”) – wiadomość email zawierająca Identyfikator Karty, przesyłana na adres mailowy Beneficjenta podany przez Klienta w przypadku zakupu Karty wirtualnej z dostawą realizowaną przez Pluxee;

Sieć Akceptacji - wszystkie punkty sprzedaży sieci „Partnerów” (sklepy fizyczne i internetowe), które akceptują Kartę jako metodę płatności. Sieć akceptacji może być otwarta lub ograniczona zgodnie z Umową z Klientem;

Wydawca - wydawcą Karty i kwot pieniądza elektronicznego Zasilających Kartę jest Imagor SA, belgijska spółka zarejestrowana pod numerem 0461.328.436 z siedzibą pod adresem 36, rue Ravenstein, 1000, Bruksela, Belgia. Wydawca jest instytucją pieniądza elektronicznego podlegającą prawu belgijskiemu, regulowaną przez Belgijski Bank Narodowy (de Berlaimontlaan 14, 1000 Bruksela, Belgia). Licencję pieniądza elektronicznego można zweryfikować pod adresem www.nbb.be;

Urządzenie Mobilne - smartfon lub inne urządzenie mobilne z modułem NFC, z zainstalowanym Mobilnym Portfelem z dodaną Kartą Mobilną lub urządzenie używane do wykonywania Autoryzacji Mobilnej;

Zablokowanie Karty -

- a) **Czasowe Zablokowanie Karty** - czasowe, odwracalne unieważnienie Karty w systemie Dystrybutora;

- b) **Trwałe Zablokowanie Karty** (Zastrzeżenie) - trwałe unieważnienie Karty w systemie Dystrybutora;

Zasilenie - wydanie pieniądza elektronicznego na Kartę przez Wydawcę na wniosek Klienta. Beneficjent nie jest uprawniony do złożenia wniosku o Zasilenie.

2. Cel, charakter i własność Karty oraz jej obciążenie

Karta, której dotyczy niniejszy Regulamin, podlega zasileniu i może zostać zasilona wyłącznie przez Klienta.

Pracodawca Beneficjenta lub inna osoba fizyczna (tylko jeśli taka osoba fizyczna prowadzi jednoosobową działalność gospodarczą i ma status aktywnego przedsiębiorcy) lub osoba prawna („Klient”) zawarła umowę z Dystrybutorem („**Umowa z Klientem**”) w celu zakupu Karty i Zasilenia Karty określoną kwotą. Wobec Wydawcy, Klient pozostaje przez cały czas właścicielem kwot, którymi Zasilana jest Karta i jest, między innymi, uprawniony do przekazania Karty jednej osobie, która w ten sposób staje się Beneficjentem. Wydawca i Dystrybutor upoważniają Klienta do udostępnienia Kart Beneficjentom i upoważnienia ich do korzystania z Kart w imieniu Klienta. W związku z tym Beneficjenci karty nie są stroną Umowy, a pieniądz elektroniczny i pomocnicze usługi płatnicze są świadczone wyłącznie przez Wydawcę na rzecz Klienta. Beneficjenci działają w imieniu Klienta i nie pozostają w odrębnym stosunku prawnym z Wydawcą i Dystrybutorem.

Klient gwarantuje, że Beneficjent będzie korzystał z Karty zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Niniejszy Regulamin stanowi część Umowy z Klientem.

Karta jest plastikową (fizyczną) lub w pełni cyfrową Kartą przedpłaconą, powiązaną z technicznym kontem Karty przedpłaconej zarządzanym przez Wydawcę.

Karta może być używana wielokrotnie i można ją wielokrotnie Zasilać. Limity Karty, np. maksymalna kwota, którą można Zasilać Kartę, są uregulowane w Umowie.

Limit może być zmieniany poprzez zmianę brzmienia niniejszego Regulaminu i lub Umowy, o czym Dystrybutor poinformuje Klienta, a Klient poinformuje Beneficjentów, przekazując im zmieniony Regulamin (nie dotyczy już wydanych i zasilonych Kart). Zmieniony limit ma zastosowanie wyłącznie do Kart wydanych Klientowi po dacie zmiany. Zmiana Regulaminu następuje zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym Regulaminie.

Karta nie jest kartą kredytową i nie jest powiązana z rachunkiem bankowym Beneficjenta. Ani Beneficjent, ani Klient nie otrzymują żadnych odsetek od środków zasilających Kartę.

Kwoty zasilające Kartę są kwalifikowane jako pieniądz elektroniczny zgodnie z europejską dyrektywą 2009/110/WE w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności przez instytucje pieniądza elektronicznego. Środki pieniężne stanowią roszczenie Klienta, który jest posiadaczem pieniądza elektronicznego wobec Wydawcy, który jest emitentem pieniądza elektronicznego.

Wszystkie punkty sprzedaży (sklepy fizyczne i internetowe), które akceptują środki z Karty jako metodę płatności należą do Sieci Akceptacji, przez co stają się „**Partnerami**”.

Beneficjent korzysta z Karty w celu dokonania płatności, wówczas Wydawca otrzymuje polecenie rozliczenia się z Partnerem za pośrednictwem Mastercard i odpowiedniego zmniejszenia salda Karty.

3. Ważność Regulaminu, prawo właściwe

Klient i Dystrybutor - ten ostatni również w imieniu Wydawcy - uzgodnili, że Karta i kwoty Zasilające Kartę mogą być wykorzystywane wyłącznie zgodnie z niniejszym Regulaminem. Niniejszy Regulamin, jako część Umowy z Klientem, jest wiążący dla Klienta i Dystrybutora.

Klient jest zobowiązany do udostępnienia Kart Beneficjentom. Po udostępnieniu Karty przez Klienta, Beneficjent staje się osobą upoważnioną do korzystania z Karty. Beneficjent przez sam fakt korzystania z Karty nie będzie ani posiadaczem Karty, ani właścicielem środków na Karcie.

Wraz z kartą Klient powinien poinformować Beneficjentów o Sieci Akceptacji, którą Klient wybrał dla Karty.

Beneficjent jest zobowiązany do zapoznania się z postanowieniami Regulaminu i w związku z tym jest świadomy, że Karta może być używana wyłącznie zgodnie z niniejszym Regulaminem, a Klient pozostaje właścicielem salda Karty i jedyną stroną posiadającą prawa umowne wobec Wydawcy w odniesieniu do kwot Zasilających Kartę i jej użytkowania. Korzystanie z Karty jest równoznaczne z akceptacją i zobowiązaniem Klienta i Beneficjenta do przestrzegania Regulaminu.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie, że Beneficjent będzie korzystał z Kart zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

Beneficjent zobowiązuje się nie udostępniać Karty osobom trzecim ani innym Beneficjentom. Korzystanie z Karty przez osoby nieuprawnione stanowi naruszenie Regulaminu i Umowy z Klientem.

Beneficjentem może być wyłącznie osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych. Przez fakt przekazania Karty Beneficjentowi Klient udziela upoważnienia do posługiwania się Kartą w imieniu i na rzecz Klienta, w tym w szczególności do działania w imieniu Klienta w następującym zakresie:

- a) Złożenie reklamacji, otrzymanie odpowiedzi na złożoną reklamację;
- b) Prośba o pomoc w korzystaniu z Urządzenia Mobilnego zgodnie z osobnym regulaminem Portalu Internetowego Beneficjenta i Aplikacji Pluxee;
- c) Zablokowanie karty (trwałe lub czasowe);
- d) Złożenie zamówienia na wymianę Karty (w przypadku jej kradzieży, zgubienia lub uszkodzenia) lub na Kartę wznowioną;
- e) Uzyskanie informacji o saldzie i operacjach dokonanych na Karcie;
- f) Inne przypadki ściśle określone w niniejszym Regulaminie.

Umowa z Klientem zawarta przez Dystrybutora i Klienta, niniejszy Regulamin (jako część Umowy z Klientem) oraz wszelkie spory lub roszczenia wynikające z niej lub w związku z nią, jej przedmiotem lub powstaniem (w tym spory lub roszczenia pozaumowne) pomiędzy Wydawcą lub Dystrybutorem z jednej strony a Klientem z drugiej strony podlegają prawu polskiemu i zgodnie z nim będą interpretowane.

4. Data ważności Karty i kwoty zasileń

Karta jest ważna przez okres wskazany na Karcie. Dokładny okres ważności Karty zależy od Programu, w ramach którego Karta została wydana oraz Umowy z Klientem. Data ważności jest wydrukowana na fizycznej Karcie lub przedstawiona w Aplikacji Pluxee po weryfikacji w przypadku Kart wirtualnych.

Saldo Karty jest ważne tak długo, jak ważna jest Karta, tj. do daty ważności Karty. Oznacza to, że ważność Karty i ważność salda Karty kończą się zawsze tego samego dnia. Po wygaśnięciu ważności Karty pozostałe saldo Karty nie jest już dostępne dla Beneficjenta i nie można z niego korzystać przy użyciu Karty, której ważność wygasła.

O ile Umowa z Klientem nie stanowi inaczej, Klient nie ma prawa do przeniesienia salda wygasającej lub wygasłej karty na nową Kartę.

Klient ma prawo do skrócenia okresu ważności Karty w drodze pisemnego wypowiedzenia (czyli w drodze wcześniejszego wypowiedzenia) w dowolnym momencie. Okres wypowiedzenia wynosi jeden miesiąc, licząc od końca bieżącego miesiąca kalendarzowego. Wszelkie kwoty niewykorzystane po wygaśnięciu ważności Karty nie są już dostępne dla Beneficjenta i nie mogą być wykorzystywane do płatności, ale Klient ma prawo zażądać wykupu pieniędzy elektronicznego, który może zostać zwrócony Klientowi po potrąceniu opłaty za wykup.

Klient lub Beneficjent działający w imieniu i na rzecz Klienta może jednokrotnie zażądać przeniesienia pozostałego salda z Karty, której ważność wygasła, na nową Kartę („Karta

Wznowiona”) na poniższych warunkach:

1. Karta Wznowiona jest dostępna tylko w okresie, w którym Umowa z Klientem nadal obowiązuje;
2. Karta Wznowiona jest dostępna tylko w ciągu pierwszych 12 miesięcy po wygaśnięciu ważności Karty;
3. Typ Karty Wznowionej i jej parametry płatności (typ produktu, nazwa marketingowa, limity, sieć akceptacji, opłaty itp.) oprócz okresu ważności są takie same jak w przypadku Karty, której ważność wygasła;
4. Okres ważności Karty Wznowionej wynosi 6 miesięcy;
5. Karta Wznowiona podlega opłatom naliczanym od pozostałego salda Karty, której ważność wygasła (opłaty są opisane w Umowie):
 - a. Opłata za Wznowienie;
 - b. Opłata za wydanie nowej Karty;
6. Karta Wznowiona jest dostępna tylko wtedy, gdy w dniu złożenia wniosku o Kartę Wznowioną pozostałe saldo Karty jest dodatnie i wyższe niż łączne opłaty: Opłata za Wznowienie i opłata za wydanie nowej Karty;
7. Karta Wznowiona jest dostarczana w zależności od typu Karty na:
 - a. W przypadku Karty wirtualnej - adres e-mail, na który zarejestrowano początkowo wygasłą Kartę w aplikacji Pluxee;
 - b. Dla Karty plastikowej - adres korespondencyjny na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, podany przez Beneficjenta w momencie zamawiania karty wznowionej.

5. Unieważnienie Karty

Wydawca jest uprawniony do zablokowania (tymczasowo lub na stałe) Karty z obiektywnie uzasadnionych powodów związanych z bezpieczeństwem Karty lub podejrzeniem nieuprawnionego użycia Karty lub innych przypadków określonych w Umowie z Klientem, o czym Klient jest zobowiązany poinformować Beneficjenta. Dystrybutor lub Wydawca ma prawo skontaktować się z Beneficjentem w każdym przypadku, gdy ma podejrzenia związane z nieautoryzowaną transakcją.

Klient lub Beneficjent zostanie poinformowany o zablokowaniu Karty i jego przyczynach za pośrednictwem poczty elektronicznej niezwłocznie po zablokowaniu Karty, chyba że przekazanie takich informacji zagrażałoby obiektywnie uzasadnionym względem bezpieczeństwa lub jest zabronione przez inne stosowne przepisy prawa unijnego lub krajowego lub naruszałoby nakaz wydany przez sąd lub organ. Jeśli dane kontaktowe Beneficjenta (adres e-mail) nie są znane Wydawcy lub Dystrybutorowi, informacje są przekazywane do Klienta, który następnie niezwłocznie przekazuje je Beneficjentowi. Klient jest osobiście odpowiedzialny za poinformowanie Beneficjenta w takim przypadku o zablokowaniu Karty, a Klient ponosi wszelką odpowiedzialność w przypadku, gdy Beneficjent nie otrzyma takiego powiadomienia od Klienta. Wydawca odblokuje Kartę lub zastąpi ją nową Kartą po ustaniu przyczyn blokady.

Klient lub Beneficjent upoważniony przez Klienta będzie:

- a) Używać Karty zgodnie z niniejszym Regulaminem;
- b) Zgłaszać niezwłocznie Dystrybutorowi jako podmiotowi przez niego wskazanemu stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub nieuprawnionego dostępu do instrumentu płatniczego.

W celu wykonania obowiązku, o którym mowa w lit. a) powyżej, Klient lub upoważniony przez niego Beneficjent, po otrzymaniu Karty, podejmie niezbędne środki, aby zapobiec naruszeniu Indywidualnych Danych Uwierzytelniających, w szczególności zobowiązany jest do przechowywania Karty z należytą starannością i nieudostępniania jej osobom nieuprawnionym.

W przypadku utraty Karty przez Klienta przed przekazaniem ich Beneficjentom, Karty powinny zostać zablokowane przez Klienta poprzez bezpośredni kontakt z Dystrybutorem pod numerem Infolinii Obsługi Klienta +48 22 535 14 14.

W przypadku utraty Karty w innych przypadkach, Beneficjent powinien niezwłocznie zablokować Kartę:

- a) dzwoniąc na dedykowany Beneficjentom numer Infolinii (+48 22 535 11 11) (konieczne jest posiadanie numeru NIK oraz Identyfikatora Karty);

b) w Aplikacji Pluxee lub Portalu Internetowym.

Nowa Karta wydana w miejsce Karty trwale zablokowanej ma inny numer PAN, NIK i CVC oraz tę samą datę ważności i typ nośnika, parametry płatności (sieć akceptacji, limity, opłaty itp.). Trwale zablokowana Karta nie może i nie będzie mogła zostać ponownie użyta. Klient, a po udostępnieniu Karty Beneficjent może zablokować Kartę. Za wymianę Karty pobierana jest opłata zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

6. Korzystanie z Karty, Autoryzacja Operacji Płatniczych

Beneficjent powinien zarejestrować swoją Kartę w Serwisie Pluxee (Aplikacja Pluxee lub Portal Internetowy). Karta powinna być używana w sposób i w celach zgodnych z niniejszym Regulaminem, z uwzględnieniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w przypadku Operacji dokonywanych poza granicą Polski (o ile Karta umożliwia dokonywanie takich operacji) również zgodnie z przepisami prawa danego kraju. Wydawca i Dystrybutor nie ponoszą odpowiedzialności za korzystanie z Karty z naruszeniem niniejszego Regulaminu i powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Środki na Karcie mogą być wykorzystywane do płatności za towary i usługi świadczone przez Partnerów zgodnie z niniejszym Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa. Beneficjent nie może sprzedawać, przekazywać ani wymieniać Karty na gotówkę, ani z Partnerem, ani z żadną inną osobą.

Płatność Kartą jest możliwa we wszystkich punktach Sieci Akceptacji Kart oznaczonych logo Mastercard i wyposażonych w terminal POS lub inne urządzenie do przetwarzania transakcji Mastercard, z zastrzeżeniem wyłączeń określonych w Regulaminie. Karta będzie honorowana w punktach handlowo-usługowych z określonym kodem MCC (Merchant Category Code), przypisanym przez agenta rozliczeniowego i/lub dostawcę terminala POS oraz w innych punktach wyznaczonych przez Dystrybutora lub Wydawcę. Dystrybutor i Wydawca zastrzegają sobie prawo do wykluczenia z Sieci Akceptacji Kart punktu handlowo-usługowego z określonym Kodem MCC lub Identyfikatorem Sprzedawcy (Merchant ID) i odrzucenia Operacji w tym punkcie.

Klient i Beneficjent są świadomi, że Sieć Akceptacji Karty jest zgodna z typem Karty, w tym z Siecią Akceptacji przypisaną do Karty na podstawie Umowy z Klientem. Dla wygody Beneficjenta informacje o Sieci Akceptacji są dodatkowo dostępne w Aplikacji Pluxee oraz w Portalu Internetowym.

Klient przed podpisaniem Umowy mógł zdecydować o zawężeniu Sieci Akceptacji do wybranych kodów MCC lub MID - Identyfikatorów Sprzedawcy (wybranych Partnerów lub sklepów Partnerów) i mógł zdecydować o zakazie wypłaty gotówki.

Sieć Akceptacji Kart podlega ciągłym zmianom z różnych przyczyn, w tym z przyczyn niezależnych od Wydawcy i Dystrybutora. Ani Dystrybutor, ani Wydawca nie gwarantują, że wszyscy Partnerzy pozostaną w Sieci Akceptacji.

W przypadku Kart wirtualnych Beneficjent ma możliwość korzystania z środków na Karcie nie tylko za pośrednictwem Karty fizycznej, ale również za pośrednictwem Karty wirtualnej, zarejestrowanej w Aplikacji Pluxee, którą pobiera się na smartfon (Urządzenie Mobilne) lub w Portalu Internetowym.

Beneficjent nie może występować z roszczeniem dotyczącym faktycznego wdrożenia lub utrzymania takiego rozwiązania cyfrowego. Aby korzystać z Aplikacji Pluxee, Beneficjent musi zaakceptować odrębny Regulamin dotyczący Aplikacji Pluxee.

Ze względów bezpieczeństwa po określonej liczbie płatności przy użyciu funkcji zbliżeniowej będzie wymagane podanie kodu PIN (lub inny proces uwierzytelniania uzgodniony w tym czasie). Beneficjent jest świadomy, że Wydawca jest do tego zobowiązany w szczególnych okolicznościach określonych przez prawo, ale Wydawca może również wymagać uwierzytelnienia Beneficjenta (kod PIN Beneficjenta lub inny dostępny proces uwierzytelniania) w innych okolicznościach.

Ponadto, jeśli Beneficjent, używając fizycznej Karty, nie chce korzystać z funkcji NFC, zgoda na transakcję płatniczą zostanie wyrażona poprzez wprowadzenie kodu PIN i potwierdzenie płatności na terminalu płatniczym.

W przypadku Płatności na Odległość zgoda na transakcję płatniczą jest udzielana przez Wydawcę oraz, dodatkowo, dostawcę usługi 3D Secure w celu zapewnienia silnego uwierzytelnienia zgodnie z art 2 pkt 26aa ustawy o usługach płatniczych (Dz.U. z 2024 poz 30), w oparciu o wykorzystanie co najmniej dwóch z trzech elementów silnego uwierzytelnienia zatwierdzonych przez przepisy.

W przypadku Operacji na Odległość Beneficjent będzie przestrzegać wszelkich instrukcji dotyczących procesu bezpiecznego uwierzytelniania 3D Secure.

Gdy Beneficjent działający w imieniu Klienta zainicjuje Płatność na Odległość, system wyśle powiadomienie push na urządzenie Beneficjenta, zachęcając go do potwierdzenia lub odrzucenia transakcji poprzez uwierzytelnienie się w Aplikacji Mobilnej. Beneficjent może wybrać jedną z dwóch następujących opcji uwierzytelnienia, które mogą obejmować:

- a) Uwierzytelnienie za pomocą kodu PIN w aplikacji: Beneficjent może zalogować się do Aplikacji Pluxee, wprowadzając kod PIN bezpośrednio na klawiaturze Urządzenia Mobilnego, a następnie potwierdzić transakcję w Aplikacji Pluxee. Ta bezpieczna metoda wprowadzania danych zapewnia ochronę transakcji;
- b) Uwierzytelnienie biometryczne: Aby jeszcze bardziej usprawnić korzystanie z usługi, Beneficjenci mogą zdecydować się na korzystanie z funkcji biometrycznych swoich Urządzeń Mobilnych, takich jak rozpoznawanie odcisków palców lub Face ID, aby logować się do Aplikacji Pluxee i potwierdzać transakcje. Zapewnia to szybki i bezpieczny sposób autoryzacji transakcji.

Ze względów technicznych w określonych przypadkach Wydawca może podać jednorazowe hasło tymczasowe za pośrednictwem wiadomości SMS jako metodę uwierzytelniania się Beneficjenta w celu potwierdzenia Operacji na Odległość.

Beneficjent może korzystać z usług Apple Pay i Google Pay. Aby korzystać z takiej funkcji, Beneficjent musi wyrazić zgodę na odrębne warunki dotyczące tej funkcjonalności.

Operacja staje się wiążąca i nieodwołalna z chwilą uwierzytelnienia się Beneficjenta na zasadach opisanych powyżej tym samym oraz potwierdzenia Operacji odbiorcy (tj. Partnerowi), który procedował Operację.

Kwota Operacji wraz z opłatą za płatność nie może przekraczać salda Karty. W przeciwnym razie transakcja zostanie odrzucona.

Operacja płatnicza zostanie również odrzucona w następujących przypadkach:

- a) w przypadku braku co najmniej jednego z wymogów opisanych w niniejszym Regulaminie (np. Karta jest zablokowana, nieważna, uszkodzona w stopniu uniemożliwiającym odczytanie Karty przez terminal płatniczy, jeśli akceptant nie jest Partnerem lub w przypadku braku uwierzytelnienia Beneficjenta); lub
- b) w przypadku gdy wykonanie transakcji płatniczej stanowiłoby naruszenie odpowiednich przepisów prawa Unii Europejskiej lub prawa krajowego bądź nakazu sądu lub organu; lub
- c) w przypadku uzasadnionego podejrzenia, że wykonanie transakcji płatniczej stanowiłoby przestępstwo lub naruszenie przepisów; lub
- d) podczas próby wypłaty gotówki w terminalu płatniczym (POS); lub
- e) gdy Klient ograniczył płatności u danych Sprzedawców/Partnerów; lub
- f) gdy transakcja przekracza Limity Transakcji mające zastosowanie do Karty; lub
- g) gdy Partner odrzucił płatność z nieokreślonego powodu; lub
- h) gdy z przyczyn technicznych po stronie Partnera i/lub agenta rozliczeniowego i/lub Mastercard autoryzacja transakcji nie była możliwa.

Powód odrzucenia transakcji, wraz z jego uzasadnieniem, może zostać wyjaśniony Beneficjentowi na Infolinii Obsługi Użytkownika pod numerem +48 22 535 11 11, chyba że zabraniają tego inne obowiązujące przepisy prawa Unii Europejskiej lub prawa krajowego lub nakaz sądu lub organu.

Beneficjent nie może wywodzić żadnych roszczeń ani praw z faktu, że niektórzy Partnerzy mogą akceptować transakcje płatnicze wyłącznie za pośrednictwem odrębnych cyfrowych rozwiązań płatniczych.

7. Sprawdzenie salda Karty, obsługa Klienta, komunikacja:

Saldo Karty można sprawdzić za pośrednictwem Portalu Internetowego (bezpłatnie), za pośrednictwem Aplikacji Pluxee (bezpłatnie), za pośrednictwem automatycznej Infolinii Obsługi Użytkownika (IVR) pod numerem 22 535 11 11 (koszty zależne od taryfy operatora Beneficjenta) lub za pośrednictwem bankomatu (opłata zgodna z cennikiem bankomatów dostępnym w Aplikacji Pluxee i Portalu Internetowym). Podczas kontaktu z Infolinią Beneficjent będzie musiał podać Identyfikator Karty (CARD ID) i numer NIK.

W celu korzystania z Aplikacji Pluxee lub Portalu Internetowego, Beneficjent będzie musiał zaakceptować odrębny regulamin dotyczący Aplikacji Pluxee i Portalu Internetowego, w szczególności przekazać Identyfikator Karty (Card ID) oraz przypisany do niej numer NIK.

Umowa z Klientem, w tym niniejszy Regulamin, jest zawarta w języku polskim i wszelka komunikacja będzie prowadzona w języku polskim. Komunikacja jest możliwa za pośrednictwem wszystkich wskazanych Serwisów Pluxee.

Beneficjent jest uprawniony do bezpłatnego otrzymania kopii niniejszego Regulaminu na żądanie w dowolnym momencie.

8. Kursy wymiany walut

Karta może być używana do dokonywania transakcji za granicą. Karta może być również używana do dokonywania transakcji denominowanych w walucie innej niż PLN (dalej „Transakcje Walutowe”). Każda Transakcja Walutowa zostanie przeliczona na PLN w momencie jej przetwarzania.

Do celów wyżej wymienionego przeliczenia waluty zostaną zastosowane kursy wymiany ustalone przez Mastercard. W rezultacie każda Transakcja Walutowa będzie podlegać kursowi ustalonemu przez Mastercard oraz dodatkowej opłacie naliczanej przez Dystrybutora (łącznie zwanych „Opłata za Przeliczenie Waluty”).

Beneficjent może obliczyć Opłatę za Przeliczenie Waluty mającą zastosowanie do każdej Transakcji Walutowej denominowanej w walucie UE za pośrednictwem specjalnej funkcji dostępnej na w Portalu Internetowym oraz, w stosownych przypadkach, w Aplikacji Pluxee. Taka Opłata za Przeliczenie Waluty będzie wyświetlana jako procentowa marża w stosunku do ostatniej dostępnej zagranicznej stopy referencyjnej euro Europejskiego Banku Centralnego (EBC).

Beneficjent przyjmuje do wiadomości, że wspomniana marża procentowa może mieć zastosowanie w momencie korzystania przez Beneficjenta z wyżej wymienionej funkcji i może ulec zmianie do momentu odliczenia kwoty Transakcji Walutowej od salda Karty.

9. Obowiązek zachowania staranności Beneficjenta - utrata, kradzież, nadużycie

Korzystając z Karty, Beneficjent musi przestrzegać niniejszego Regulaminu.

Beneficjent, po otrzymaniu Karty, podejmie wszelkie uzasadnione kroki w celu zapewnienia bezpieczeństwa Indywidualnych Danych Uwierzytelniających (ID Karty, PIN, NIK, PAN, CVC2).

Beneficjent bez zbędnej zwłoki powiadomi Dystrybutora o utracie, kradzieży, przywłaszczeniu lub nieuprawnionym użyciu Karty. Zgłoszenia tego można dokonać za pośrednictwem Infolinii Obsługi Użytkownika (dedykowanej Beneficjentom) pod numerem +48 22 535 11 11.

Wydawca po otrzymaniu powiadomienia uniemożliwi korzystanie z Karty poprzez zablokowanie Karty.

Po takim powiadomieniu nowa Karta zostanie wydana na wniosek Klienta lub Beneficjenta (działającego w imieniu Klienta).

10. Odpowiedzialność

Operację płatniczą uznaje się za autoryzowaną, jeśli Beneficjent działający w imieniu Klienta jako płatnika wyraził zgodę na wykonanie Operacji płatniczej w sposób określony między Klientem a Wydawcą przed jej wykonaniem, chyba że Klient jako płatnik i Wydawca jako dostawca uzgodnili inaczej.

Klient lub Beneficjent upoważniony przez Klienta niezwłocznie powiadomi Wydawcę lub Dystrybutora o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Operacjach płatniczych.

Ani Wydawca, ani Dystrybutor (i) nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek towary lub usługi zakupione za pomocą Karty i dostarczone przez Partnerów, (ii) nie są stroną umowy zawartej między Partnerem a Beneficjentem, ani (iii) nie ponoszą żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do stosunku prawnego istniejącego między Klientem a Beneficjentem.

Zobowiązanie z tytułu autoryzowanych Operacji płatniczych:

Operacja płatnicza jest autoryzowana po wyrażeniu przez Beneficjenta (działającego w imieniu Klienta) zgody na wykonanie Operacji płatniczej zgodnie z punktem 6 niniejszego Regulaminu.

Odpowiedzialność za nieautoryzowane Operacje płatnicze:

Pod warunkiem, że Wydawca został powiadomiony niezwłocznie i po wykluczeniu ryzyka oszustwa lub jakiegokolwiek innego naruszenia bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawowych lub wykonawczych lub porządku publicznego, Wydawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie nieautoryzowane transakcje płatnicze w przypadkach określonych w poniższych warunkach. W szczególności:

- W przypadku nieautoryzowanej Operacji płatniczej Wydawca zwraca Beneficjentowi kwotę nieautoryzowanej Operacji płatniczej niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż do końca następnego dnia roboczego, po odnotowaniu lub otrzymaniu powiadomienia o transakcji, z wyjątkiem sytuacji, gdy Wydawca ma uzasadnione podstawy, aby podejrzewać oszustwo. W stosownych przypadkach Wydawca przywróci obciążony rachunek płatniczy do stanu, w jakim znajdowałby się, gdyby nieautoryzowana Operacja płatnicza nie miała miejsca. Zapewni to również, że data uznania danego rachunku płatniczego nie będzie późniejsza niż data obciążenia kwotą. Wszelkie inne roszczenia pozostają nienaruszone.
- W drodze odstępstwa od powyższego, straty, które zarówno:
 - (i) są związane z jakąkolwiek nieautoryzowaną Operacją płatniczą wynikającą z użycia zagubionej lub skradzionej Karty lub przywłaszczenia Karty; oraz
 - (ii) zostały poniesione przez Beneficjenta, który nie wypełnił jednego lub więcej zobowiązań określonych w punkcie 9 niniejszego Regulaminu, choćby jedynie z lekkim zaniedbaniem,ponosi Beneficjent (działający w imieniu Klienta)
- Beneficjent w całości ponosi straty związane z nieautoryzowaną Operacją płatniczą wynikającą z użycia zgubionej lub skradzionej Karty lub z przywłaszczenia Karty, działając w sposób nieuczciwy lub nie wypełniając jednego lub więcej obowiązków określonych w punkcie 9 niniejszego Regulaminu z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa.
- W przypadku, gdy Beneficjent nie działał w nieuczciwych zamiarach ani nie wypełnił umyślnie swoich zobowiązań wynikających z punktu 9 niniejszego Regulaminu, ewentualny podział strat powinien uwzględniać w szczególności charakter spersonalizowanych danych uwierzytelniających oraz szczególne okoliczności, w których instrument płatniczy został utracony, skradziony lub przywłaszczony.

11. Dane osobowe

Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania przez Pluxee Polska sp. z o. o. jako Administratora danych osobowych osób fizycznych - Beneficjentów - działających w imieniu i na rzecz Klienta oraz Beneficjentów upoważnionych przez Klienta do używania i korzystania z tych Kart w celach i na potrzeby związane z używaniem Kart z upoważnienia Klienta:

- 1) Administratorem danych osobowych jest Pluxee Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Rzymowskiego 53, 02-697 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000033826, o kapitale zakładowym w wysokości 3.000.000 zł, NIP 5222357343 (dalej: „Pluxee”).
- 2) Pluxee wyznaczyło Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się w następujący sposób:
 - kierując korespondencję pocztą tradycyjną na następujące dane: Inspektor Ochrony Danych Osobowych Pluxee Polska Sp. z o.o. ul. Rzymowskiego 53, 02-697 Warszawa - w formie wiadomości e-mail za pośrednictwem adresu privacy.pl@pluxeegroup.com
- 3) Dane osobowe Klientów będą przetwarzane na podstawie:
 - Art. 6 ust. 1 lit. b RODO - przetwarzanie w celu zawarcia i wykonania Umowy zawartej przez Pluxee z Klientem,
 - Art. 6 ust. 1 lit. c) RODO - wypełnianie obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze w związku m.in. z obowiązkami wynikającymi z przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, transakcjami płatniczymi, przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz zwalczaniem oszustw, odpowiedziami na skargi i reklamacje, rozliczaniem należności podatkowych,
 - Art. 6 ust. 1 lit. f RODO - w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora, w tym zapewnienia prawidłowego działania rozwiązań informatycznych Pluxee w postaci aplikacji mobilnej, zapewnienia funkcjonalności dystrybuowanych towarów i usług,
- 4) Odbiorcami danych mogą być:
 - dostawcy i podwykonawcy Pluxee, którym Pluxee zleca usługi przetwarzania danych osobowych, jeśli jest to konieczne do wykonania umowy. W danej sytuacji dostawcy i podwykonawcy będą przetwarzać dane użytkownika na podstawie umowy z Pluxee i wyłącznie zgodnie z instrukcjami Pluxee
 - inne spółki z Grupy Pluxee, m.in. w celu zarządzania systemami informatycznymi na podstawie umowy pomiędzy spółkami z Grupy o przekazywaniu danych osobowych zawartej zgodnie ze standardowymi klauzulami ochrony danych przyjętymi przez Komisję Europejską.
 - Banki, emitenci pieniądza elektronicznego i operatorzy systemów płatności, a także instytucje zobowiązane na mocy ustawy AML i ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, które pozostają w stosunkach prawnych z Pluxee,
- 5) Pluxee będzie przetwarzać dane:
 - (a) w państwie członkowskim Unii Europejskiej, lub
 - (b) w innym kraju będącym sygnatariuszem Porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG), lub
 - (c) Przekazując dane spółkom grupy spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego na podstawie umowy między spółkami grupy Pluxee dotyczącej przekazywania danych osobowych zawartej zgodnie ze standardowymi klauzulami ochrony danych przyjętymi przez Komisję Europejską.
- 6) Okres przetwarzania przekazanych danych osobowych zależy od celu, w jakim dane są przetwarzane. Pod uwagę brane są następujące czynniki:
 - (a) przepisy prawne (np. ustawa o rachunkowości itp.);
 - (b) okres świadczenia usługi;
 - (c) okres obowiązywania umowy;
 - (d) do upływu terminu przedawnienia ewentualnych roszczeń
- 7) Zakres przetwarzanych danych obejmuje następujące kategorie danych:
 - w odniesieniu do osób fizycznych reprezentujących Klienta - w zakresie kategorii danych wpisanych w Umowie w związku z zasadami reprezentacji (imię i nazwisko, stanowisko, inne dane z KRS / pełnomocnictwa / CEIDG)
 - w odniesieniu do osób kontaktowych wskazanych po stronie Klienta w Umowie - w zakresie kategorii danych wskazanych przez Klienta w Umowie (imię i nazwisko, stanowisko, numer telefonu, adres e-mail).
- 8) Klientowi przysługują następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
 - prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację
 - w przypadkach, gdy Pluxee przetwarza dane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu,
 - prawo dostępu do danych osobowych, tj. prawo do uzyskania potwierdzenia, czy dane osobowe Klienta są przetwarzane oraz do uzyskania informacji o celach przetwarzania, kategoriach danych osobowych, a także do uzyskania innych informacji zgodnie z art. 15 RODO, w tym prawo do uzyskania kopii danych.

- prawo do żądania sprostowania danych osobowych,
- prawo do żądania usunięcia danych osobowych,
- prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO,
- Prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. prawo do otrzymania od Pluxee danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie informatycznym nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo do żądania od Pluxee przesłania tych danych innemu administratorowi danych. Jednak tylko wtedy, gdy taki transfer jest technicznie możliwy. Aby skorzystać z powyższych praw, należy skontaktować się z Pluxee lub Inspektorem Ochrony Danych (dane kontaktowe w punktach 1 i 2 powyżej).

9) W przypadku uznania, że dane Klienta są przetwarzane niezgodnie z przepisami prawa, Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2 00-193 Warszawa nr tel. 22 531 03 00.

10) Podanie tych danych nie jest obowiązkowe.

12. Możliwe zmiany niniejszego Regulaminu

Wydawca i Dystrybutor są uprawnieni do zaproponowania Klientowi zmian niniejszego Regulaminu.

W trakcie przekazywania zmiany do Klienta, zostanie on również poinformowany, że w przypadku odrzucenia przez Klienta proponowanych zmian, Klient ma prawo do wypowiedzenia niniejszego Regulaminu ze skutkiem natychmiastowym i bezpłatnie (konsekwencje tego są opisane w punkcie 15.) do dnia, w którym zmiany miałyby zastosowanie.

Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony z ważnych powodów. Zasady dokonywania zmiany reguluje Umowa z Klientem. Regulamin, w tym wskazane w nim opłaty i limity, mogą zostać zmienione w każdym czasie - aktualna wersja Regulaminu zostanie opublikowana co najmniej 14 dni przed datą wejścia w życie na stronie internetowej www.pluxee.pl oraz w Aplikacji Pluxee i Portalu Internetowym, a także dostarczona Klientowi jak opisane poniżej. Powody zmiany Regulaminu w tym ważne powody będą następujące:

- a) Zmiana istniejących lub wprowadzenie nowych przepisów prawa powszechnie obowiązującego - polskiego, unijnego lub mającego zastosowanie do Wydawcy (belgijskiego), która ma wpływ na treść Regulaminu;
- b) Wydanie przeciwko Wydawcy lub Dystrybutorowi decyzji administracyjnej, zalecenia, stanowiska nadzorczego, wytycznych lub rekomendacji jakiegokolwiek organu, w tym organu nadzorczego Wydawcy, lub stwierdzenie wiążącego prawnie oczekiwania przez ten organ lub konieczność zastosowania się do orzeczenia sądu, które skutkuje obowiązkiem zmiany Regulaminu, w tym obowiązkiem zastosowania się do zmiany prawa lub podatków, w tym o wszelkich kodeksach, praktykach lub zaleceniach Narodowego Banku Belgii;
- c) Zmiana decyzji biznesowych lub modelu biznesowego w odniesieniu do działalności Wydawcy lub Dystrybutora, towarów lub usług oferowanych przez Wydawcę (w tym, na przykład, wycofanie produktów lub zmiany operacyjne lub organizacyjne) lub modelu dystrybucji, która ma wpływ na treść Regulaminu;
- d) Konieczność dostosowania rozwiązań technicznych i informatycznych lub innych warunków do warunków rynkowych związanych z postępem technicznym i informatycznym, w tym usprawnienie procesów operacyjnych Wydawcy lub Dystrybutora;
- e) Zmiany organizacyjne lub prawne u Wydawcy lub Dystrybutora;
- f) Zmiana kosztów prowadzenia działalności przez Wydawcę lub Dystrybutora, w tym zmiany podatków, wynagrodzeń, kosztów utrzymania Kart.

Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia jej opublikowania i przesłania Klientowi - zmiany zostaną przekazane Klientowi za pomocą wiadomości przesłanej pocztą elektroniczną, zawierającej link do tekstu zmienionego Regulaminu - wiadomość zostanie

przesłana na adres e-mail przypisany Klientowi. Informacja o zmianie zostanie wysłana przez Dystrybutora, który został do tego upoważniony przez Wydawcę. Jeżeli Klient nie akceptuje nowej treści Regulaminu, zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Dystrybutora, co skutkować będzie rozwiązaniem Umowy.

Klient jest zobowiązany do przekazania Beneficjentom nowej wersji Regulaminu niezwłocznie po otrzymaniu informacji o zmianach Regulaminu. Na wyraźną prośbę Klienta, Dystrybutor może powiadomić go osobiście za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod warunkiem, że Dystrybutor posiada dane kontaktowe wszystkich Beneficjentów. Dalsze korzystanie z Kart po dacie wejścia w życie zmian będzie uznawane za potwierdzenie powiadomienia Klienta o zmianie Regulaminu i zgodę na korzystanie z Karty zgodnie ze zmienionym Regulaminem.

13. Pozostałe postanowienia

Klient i Beneficjent mogą sprawdzić limity transakcji obowiązujące dla Karty na Infolinii Obsługi Klienta, Infolinii Obsługi Użytkownika lub Portalu Internetowym i w Aplikacji Pluxee.

Klient, jako posiadacz pieniądza elektronicznego i zarazem użytkownik w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, oświadcza, że wyraża zgodę na przekazywanie Wydawcy lub Dystrybutorowi lub Beneficjentowi informacji stanowiących tajemnicę zawodową w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych w każdym zakresie niezbędnym do realizacji niniejszego Regulaminu.

Klient, jako użytkownik w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych i posiadacz pieniądza elektronicznego, może złożyć skargę na działanie Wydawcy pieniądza elektronicznego i Dystrybutora, jeśli takie działanie narusza prawo.

Wydawca informuje, zgodnie z art. 32a ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, że Kartą można płacić we wszystkich punktach akceptujących karty Mastercard oraz bankomatach wszystkich sieci, o ile rodzaj Karty płatniczej oraz program, w ramach którego została wydana, umożliwia wypłatę za pośrednictwem bankomatu.

Klient i Wydawca uzgodnili, że przepisy art. 34, art. 35-37, art. 40 ust. 3 i 4, art. 45, art. 46 ust. 2-5, art. 47, art. 48, art. 51 oraz art. 144-146 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych nie mają zastosowania.

Dystrybutor, z upoważnienia Wydawcy, może pobierać opłatę za wykup pieniądza elektronicznego. Opłata za wykup pieniądza elektronicznego pobierana jest w przypadku, gdy (a) Umowa o wydanie pieniądza elektronicznego została wypowiedziana przez Klienta przed jej wygaśnięciem (b) Klient jako posiadacz pieniądza elektronicznego zażądał jego umorzenia w całości przed wygaśnięciem Umowy lub po dacie jej wygaśnięcia.

Zasilenie Karty może nastąpić wyłącznie w formie Zasilenia dokonanego przez Klienta z rachunku wcześniej wskazanego przez Klienta. Wszelkie przelewy kierowane bezpośrednio na Kartę dokonane w formie innej niż Zasilenia zostaną odrzucone, a kwota przelewu zostanie zwrócona na konto, z którego została dokonana.

14. Prawo do wypowiedzenia

Pod warunkiem, że Karta jest ważna przez co najmniej jeden miesiąc, Klient jest uprawniony do wypowiedzenia niniejszego Regulaminu w dowolnym momencie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Takie rozwiązanie nie prowadzi do żadnych kosztów ponoszonych przez Klienta.

Klient może rozwiązać Umowę z Klientem i Dystrybutorem lub Wydawcą, co doprowadzi do rozwiązania niniejszego Regulaminu.

W wyniku wypowiedzenia Karta i wszelkie kwoty którymi została zasilona nie mogą być już używane do płatności, a zgromadzone środki zostaną zwrócone Klientowi zgodnie procedurą wykupu środków i warunkami przewidzianymi w OWS (Ogólnych Warunkach Sprzedaży).

Beneficjentowi nie przysługuje prawo do wykupu środków z Karty.

15. Roszczenia i reklamacje

Klient i Beneficjent działający z upoważnienia Klienta mogą złożyć skargę na działanie Wydawcy - Wydawca upoważnia Dystrybutora do rozpatrywania takich reklamacji.

Reklamacja może zostać złożona w następujących formach:

- E-mail kontakt@pluxeegroup.com
- Infolinia Obsługi Użytkownika dedykowana Beneficjentom: +48 22 535 11 11
- Infolinia Obsługi Klienta dedykowana Klientom: +48 22 535 14 14

Dystrybutor, działając z upoważnienia Wydawcy, udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. Klient lub Beneficjent działający w imieniu Klienta otrzyma odpowiedź na reklamację w formie wiadomości e-mail, na co wyraża zgodę.

W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, Wydawca lub upoważniony do tego w imieniu Wydawcy Dystrybutor, działający z upoważnienia Wydawcy:

- a) Wskazuje przyczynę opóźnienia;
- b) Wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy,
- c) Określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

Klient upoważnia Beneficjenta do otrzymania odpowiedzi na reklamację w sposób zgodny z niniejszymi zasadami i uzgodniony z Beneficjentem.

Szczególne przepisy dotyczące składania reklamacji przez Klienta będącego jednoosobowym przedsiębiorcą (osobą fizyczną):

W przypadku złożenia reklamacji przez Klienta lub Beneficjenta działającego z upoważnienia Klienta będącego osobą fizyczną tj.- jednoosobowym przedsiębiorcą lub wspólnikiem spółki osobowej, zastosowanie mają postanowienia sekcji Roszczenia i reklamacje wskazanej powyżej wraz z następującymi postanowieniami dodatkowymi. Klient może złożyć reklamację w każdej upoważnionej przez Wydawcę jednostce organizacyjnej Wydawcy lub Dystrybutora. Reklamacje mogą być składane w formie pisemnej przesłane przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku - Prawo pocztowe lub przesłane na adres e-mail: kontakt@pluxeegroup.com oraz mogą być składane ustnie - telefonicznie pod numerem +48 22 535 14 14.

Klient i Beneficjent działający z upoważnienia Klienta mogą złożyć skargę na działanie Wydawcy - Wydawca upoważnia Dystrybutora do rozpatrywania takich reklamacji.

W odpowiedzi na reklamację Wydawca lub działający z jego upoważnienia Dystrybutor przedstawi w szczególności:

- a) Uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wnioskiem skarżącego;
- b) Wyczerpujące informacje na temat stanowiska Wydawcy lub działającego z jego upoważnienia Dystrybutora w przedmiocie zgłoszonych zastrzeżeń - w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub samej Umowy;
- c) Imię i nazwisko osoby, która odpowiada na skargę wraz ze wskazaniem jej oficjalnego stanowiska;
- d) Termin, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą reklamującego zostanie zrealizowane, nie dłuższy niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
- e) Wydawca i działający w jego imieniu Dystrybutor wskazują, że nie ma możliwości odwołania się od uwzględnionej reklamacji, ani skorzystania z mediacji lub arbitrażu;
- f) Możliwe jest złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego (Biuro Rzecznika Finansowego, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa) o ponowne rozpatrzenie sprawy lub alternatywnie do belgijskiego „Ombudsfin”, w North Gate II - Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2 - 1000 Bruksela - Belgia, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres ombudsman@ombudsfin.be lub telefonicznie +32 2 545 77 70.

16. Oplaty

Korzystanie z Karty może wiązać się z opłatami, które obciążają Saldo Karty. Opłaty, którymi może zostać obciążone Saldo Karty w związku z korzystaniem z Karty to:

1. Opłaty za czynności w bankomacie:

- a. Opłata za wypłatę gotówki z bankomatu
- b. Opłata za sprawdzenie salda w bankomacie
- c. Opłata za zmianę kodu PIN w bankomacie

Informacja o wysokości ww. opłat dostępna jest w Portalu Internetowym, w Aplikacji Pluxee oraz na Infolinii Obsługi Użytkownika (dedykowanej Beneficjentom).

2. Inne opłaty:

- a. Opłata za wydanie nowej Karty / Karty Wznowionej (w tym koszt dostarczenia Karty) na zlecenie złożone przez Beneficjenta za pośrednictwem Aplikacji Pluxee lub Portalu Internetowego lub Infolinii Obsługi Użytkownika:
 - i. 20 zł w przypadku Karty wirtualnej
 - ii. 33 zł w przypadku Karty plastikowej z paskiem magnetycznym
 - iii. 38 zł w przypadku zbliżeniowej Karty plastikowej
- b. Opłata administracyjna za obsługę środków z wygasłej i/lub Zastrzeżonej Karty (Opłata Serwisowa):
 - i. 10 zł / miesiąc
- c. Opłata za Wznowienie - przeniesienie środków na Kartę Wznowioną, z Karty której ważność wygasła zgodnie z punktem 4 niniejszego Regulaminu (nie obejmuje kosztów wydania i dostarczenia Karty Wznowionej):
 - i. 40 zł / karta
- d. Marża Dystrybutora zawarta w Opłacie za Przeliczenie Waluty:
 - i. Zgodnie z aktualnym Cennikiem dostępnym w Serwisach Pluxee

17. Moc wiążąca

Niniejsze Warunki Użytkowania wchodzi w życie z dniem 17.03.2025