

Zasady korzystania z „Karty internetowej”

1. „Karta internetowa” (Karta) jest instrumentem dostępu do pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz. U. 2002 r. Nr 169., poz. 1385. z późn. zmianami).
2. Maksymalna kwota środków przechowywanych na rachunku technicznym Karty internetowej nie może przekroczyć równowartości 2 500 EUR w danym roku kalendarzowym, (wg średniego kursu ogłaszanego przez NBP w danym dniu) i nie więcej niż 10 000 PLN.
3. Wydawcą Karty jest Bank Zachodni WBK S.A. („Bank”) z siedzibą we Wrocławiu, Rynek 9/11, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723, kapitał zakładowy i wpłacony 746 376 310 PLN, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73, adres poczty elektronicznej: kontakt@bzwbk.pl. Lista miejsc prowadzenia działalności przez Bank dostępna jest pod adresem: www.bzwbk.pl.
4. Umowa o wydanie pieniądza elektronicznego („Umowa”) zostaje zawarta z chwilą rejestracji w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl. Umowa obowiązuje do upływu okresu ważności Karty (termin ważności kart można sprawdzić w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl, w zakładce szczegóły Karty oraz w dokumencie PDF dostarczonym po zakupie Karty w sklepie internetowym).
5. Posiadacz ma prawo wypowiedzieć Umowę w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym poprzez złożenie pisemnego oświadczenia w Oddziale Banku po zdaniu dokumentu PDF otrzymanego podczas zakupu Karty. Posiadacz może również wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym w serwisie internetowym www.prepaid.pl.
6. Użyte w niniejszych Zasadach pojęcia należy rozumieć w następujący sposób:

Autoryzacja – wyrażenie zgody przez Posiadacza na wykonanie transakcji płatniczej w sposób określony w niniejszych Zasadach, zgoda może dotyczyć także kolejnych transakcji płatniczych,

Bank - Bank Zachodni WBK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, Rynek 9/11, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia – Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723, kapitał zakładowy i wpłacony 746 376 310 PLN, REGON 930041341, NIP 896 000 56 73,

CVV2 („Card Verification Value”) – ostatnie 3-cyfry numeru zabezpieczającego, widniejącego na odwrocie Karty, których podanie może być wymagane przez Akceptanta, przy dokonywaniu transakcji bez fizycznego użycia Karty,

Dostawca Odbiorcy - podmiot świadczący usługi płatnicze na rzecz Odbiorcy w zakresie wykonania transakcji,

Dzień roboczy Banku – dzień niebędący dniem wolnym od pracy Banku,

Dzień wolny Banku – dzień ustawowo wolny od pracy oraz sobota,

Dzień roboczy – dzień roboczy Banku lub odpowiednio Dostawcy Odbiorcy,

Karta - Karta internetowa - instrument dostępu do pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U. 2002 r. Nr 169., poz. 1385. z późn. zmianami),

Nabywca - osoba o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która we własnym imieniu dokonuje zakupu Karty,

Odbiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych, stanowiących przedmiot transakcji,

Posiadacz – strona Umowy, każdorazowy okaziciel Karty, który wszedł w jej posiadanie w sposób dopuszczalny przez niniejsze Zasady oraz przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa,

Rachunek pieniądza elektronicznego (rachunek do zasileń) – rachunek techniczny, przypisany do Karty, służący do rozliczania transakcji płatniczych,

TOiP – Taryfa Opłat i Prowizji Banku, określona w punkcie 82 niniejszych Zasad,

Transakcja płatnicza/Transakcja – zainicjowana przez Posiadacza lub Odbiorcę wpłata, transfer lub wypłata środków pieniężnych,

Transakcja bezgotówkowa – bezgotówkowa płatność za towary lub usługi przy użyciu Karty, transakcje dokonywane przy użyciu karty, są transakcjami na odległość,

Transakcja na odległość – transakcja nie wymagająca fizycznego przedstawienia karty, taka jak: zamówienia telefoniczne, mailowe, faksowe i pocztowe oraz przez Internet, w których autoryzacja transakcji następuje po podaniu przez klienta wszystkich lub wybranych danych Karty: klient może zostać poproszony o numer Karty, datę ważności Karty, CVV2 i inne dane identyfikujące Posiadacza,

Transakcje powtarzalne – jeden z rodzajów transakcji na odległość, które polegają na regularnym obciążaniu rachunku pieniądza elektronicznego, kwotą ustaloną pomiędzy Posiadaczem a Odbiorcą cyklicznie, w ustalonym między stronami okresie czasu (rocznie, kwartalnie, miesięcznie etc.) i terminie dokonywania obciążeń. Posiadacz dokonując takiej autoryzacji zobowiązuje się do zapewnienia środków na rachunku technicznym Karty na pokrycie przyszłych obciążeń,

T&E (Travel and Entertainment) – Usługodawcy typu: linie lotnicze, hotele, wypożyczalnie samochodów, statki wycieczkowe, świadczący usługi związane z podróżami,

Umowa – Umowa o wydanie pieniądza elektronicznego,

Zlecenie płatnicze – oświadczenie Posiadacza lub Odbiorcy skierowane do jego dostawcy, zawierające polecenie dokonania transakcji płatniczej,

7. Nabywcą Karty może zostać osoba o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej. Odpowiedzialność z tytułu używania Karty przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych ponosi jej przedstawiciel ustawowy, doradca tymczasowy lub kurator.
8. Posiadacz aktywuje Kartę poprzez poprawną rejestrację Karty w serwisie dostępnym na stronie www.prepaid.bzwbk.pl. Posiadacz, który dokonał poprawnej rejestracji Karty w serwisie, nie może przekazać Karty osobie trzeciej. Posiadacz jest jednocześnie posiadaczem pieniądza elektronicznego zgromadzonego na rachunku technicznym przypisanym do Karty.
9. Na podstawie niniejszych Zasad Bank, przewiduje dwa sposoby wydania Karty Internetowej:
 - a) zakup karty w formie dokumentu PDF za pośrednictwem sklepów internetowych lub wydruku danych Karty na plastiku. W wyniku powyższego Klient otrzymuje 4 ostatnie cyfry numeru Karty, 10 ostatnich cyfr numeru rachunku Karty oraz termin ważności Karty. W celu aktywacji Karty należy zarejestrować przedmiotowy produkt w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl. W wyniku rejestracji w serwisie następuje przypisanie Karty do rachunku do zasileń. Ponadto, Posiadacz otrzymuje pozostałe dane Karty (pełen numer rachunku do zasileń i numer Karty oraz komunikat SMS zawierający numer CVV2) niezbędne do realizacji transakcji płatniczych. Opłatę za wydanie karty Klient uiszcza w procesie zakupu karty w sklepie internetowym. Posiadacz otrzyma także potwierdzenie dokonania rejestracji Karty, które zobowiązany jest wydrukować i przechowywać do końca okresu obowiązywania Umowy;
 - b) zakup karty za pośrednictwem serwisu www.prepaid.bzwbk.pl, który jest równoznaczny z aktywacją karty. W serwisie następuje przypisanie Karty do rachunku do zasileń. Ponadto Posiadacz otrzymuje pełne dane (numer rachunku do zasileń i numer Karty, termin ważności Karty oraz komunikat SMS zawierający numer CVV2) niezbędne do realizacji transakcji płatniczych. Opłata za wydanie Karty pobierana jest z rachunku technicznego Karty po dokonaniu pierwszego zasilenia. Posiadacz otrzyma także potwierdzenie dokonania rejestracji Karty, które zobowiązany jest wydrukować i przechowywać do końca okresu obowiązywania Umowy.
10. Karta staje się aktywna po dokonaniu poprawnej rejestracji Karty, o której mowa w punkcie 8 i 9.
11. Jeden Posiadacz może dokonać rejestracji maksymalnie 10 Kart.
12. Karta umożliwia dokonywanie wyłącznie transakcji na odległość, z zastrzeżeniem punktu 13.

13. Nie ma możliwości dokonania przy użyciu Karty transakcji gotówkowych, transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo-usługowych, transakcji na odległość typu „Mail Order”/”Telephone Order” (transakcje składane przez e-mail lub telefon) oraz transakcji typu quasi – cash (transakcje internetowe w kasynach i zakładach bukmacherskich). Dodatkowo wprowadza się zakaz używania karty jako instrumentu płatniczego do obrotu gospodarczego pod rygorem zablokowania Karty i rozwiązania Umowy przez Bank.
14. Transakcje dokonywane u zagranicznych akceptantów traktowane są jako transakcje poza granicami Polski i przeliczane są analogicznie jak transakcje poza granicami Polski na EUR według kursu obowiązującego w systemie Visa w dniu rozliczenia transakcji. W przypadku transakcji zagranicznych dokonanych Kartami systemu Visa w walucie innej niż EUR do wartości transakcji doliczana jest automatycznie prowizja za przewalutowanie transakcji zgodnie z Taryfą. Kwoty operacji wyrażone w walucie obcej, przeliczane są na PLN po kursie sprzedaży dewiz obowiązującym w Banku w dniu rozliczenia transakcji. Obciążenie rachunku technicznego Karty jest dokonywane w PLN.
15. Kartę zasila się poprzez wpłatę gotówkową lub bezgotówkową w dowolnym banku na rachunek techniczny Karty.
16. Środki pieniężne przekazane tytułem zasilenia Karty znajdują się na rachunku pieniądza elektronicznego nie później niż w następnym dniu roboczym od otrzymania środków przez Bank.
17. W przypadku zasilenia przekraczającego maksymalne saldo rachunku technicznego Karty transakcja zostanie odrzucona.
18. Kartą można się posługiwać do końca terminu ważności lub/i do wyczerpania środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie, z uwzględnieniem następujących limitów *:

Limit pojedynczej transakcji bezgotówkowej	Limit wpłat w ciągu roku kalendarzowego	Maksymalne saldo na rachunku technicznym Karty w danym momencie
4 000 PLN	10 000 PLN	10 000 PLN

* Indywidualne limity kwotowe oraz ilościowe dla transakcji ze względów bezpieczeństwa mogą być nakładane przez Odbiorców, co jest niezależne od Banku.

19. Nie ma możliwości wydania duplikatu Karty lub wydania nowej Karty w miejsce utraconej.
20. Posiadacz wyraża zgodę na wykonanie transakcji poprzez jej autoryzację.
Autoryzacje transakcji dokonywanych przy użyciu Kart mogą przebiegać w następujący sposób:
 - a) podanie danych Karty (numer Karty data ważności Karty, CVV2) oraz danych Posiadacza;
 - b) podanie danych Karty (numer Karty, data ważności Karty, CVV2), danych Posiadacza oraz wyrażenie zgody na cykliczne obciążanie rachunku Karty (transakcje powtarzalne);
 - c) podanie rachunku do przelewu wraz z danymi odbiorcy oraz wybór opcji wykupu środków w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl.
21. Aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane, konieczne jest użycie Karty przez Posiadacza w sposób określony w niniejszych Zasadach oraz autoryzowanie transakcji.
22. O odmowie wykonania zlecenia płatniczego Bank powiadamia Posiadacza w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl.
23. Transakcje bezgotówkowe są inicjowane przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem po udzieleniu Odbiorcy przez Posiadacza zgody na wykonanie transakcji lub po przekazaniu zlecenia płatniczego Odbiorcy .
24. Transakcje polegające na przelewie z rachunku Karty są inicjowane przez Posiadacza.
25. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie przekazane bezpośrednio przez Posiadacza lub pośrednio przez Odbiorcę lub za pośrednictwem Odbiorcy zostało otrzymane przez Bank. W przypadku, gdy Bank otrzyma zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla Banku dniem roboczym, uznaje się, że zlecenie płatnicze zostało otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu. Zlecenie płatnicze jest dostarczane do Banku w formie plików rozliczeniowych, zawierających m.in. dane Karty, przy użyciu której dokonano autoryzacji.
26. Posiadacz może wycofać zgodę na wykonanie kolejnych transakcji powtarzalnych, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia w Banku (opłata zgodna z Taryfą). Oświadczenie powinno być złożone pisemnie w Oddziale Banku i zawierać następujące dane: numer Karty, kwotę transakcji, dane Odbiorcy. Wycofując zgodę Posiadacz, może zastrzec, że wycofanie zgody dotyczy wszystkich niewykonanych transakcji płatniczych u danego Odbiorcy.
27. Odwołanie zlecenia płatniczego inicjowanego przez Posiadacza jest możliwe wyłącznie do chwili jego otrzymania przez Bank.
28. Jeżeli transakcja płatnicza jest inicjowana przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem – Posiadacz nie może odwołać zlecenia po przekazaniu zlecenia Odbiorcy lub udzieleniu autoryzacji transakcji.
29. W sytuacji innej niż opisana w punktach 26-28 Posiadacz może odwołać zlecenie płatnicze wyłącznie, jeśli uzgodni to z Bankiem i jednocześnie Odbiorca wyrazi na to zgodę.
30. Posiadacz jest zobowiązany do:
 - a) używania Karty tylko w okresie ważności;

- b) przestrzegania powszechnie obowiązujących przepisów prawa a w szczególności ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych, ustawy o usługach płatniczych oraz Prawa dewizowego;
 - c) właściwego zabezpieczenia Karty przed zagubieniem i kradzieżą;
 - d) nieujawniania danych Karty w celach innych niż dokonanie transakcji lub zgłoszenie utraty Karty;
 - e) przestrzegania zapisów zawartych w niniejszych Zasadach;
 - f) niezwłocznego poinformowania Banku o fakcie utraty, zniszczenia, kradzieży, przywłaszczenia, albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty, w sposób określony w punktach 36-37;
 - g) bieżącego monitorowania obciążeń rachunku pieniądza elektronicznego w zakresie transakcji dokonanych przy użyciu Kart i natychmiastowego zgłaszania wszelkich niezgodności i nieprawidłowości;
 - h) anulowania wszelkich rezerwacji dokonanych (w szczególności u Usługodawców typu T&E oraz transakcji powtarzających się) w oparciu o dane Karty przed rozwiązaniem/wygaśnięciem Umowy;
 - i) cofnięcia zgody udzielonej Usługodawcy na inicjowanie Transakcji bezgotówkowych powtarzalnych, dokonywanych w oparciu o dane Karty przed rozwiązaniem/wygaśnięciem Umowy.
31. Posiadacz jest uprawniony, w terminie ośmiu tygodni od daty obciążenia rachunku pieniądza elektronicznego, do ubiegania się od Banku o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji bezgotówkowej, która została już wykonana, jeżeli spełnione są łącznie następujące warunki:
- a) w momencie autoryzacji nie została określona dokładna kwota transakcji oraz
 - b) kwota transakcji jest wyższa niż kwota, jakiej Posiadacz racjonalnie mógł się spodziewać, uwzględniając jego wcześniejszy schemat wydatków, warunki zawarte w jego Umowie i istotne dla sprawy okoliczności.
32. W przypadku ubiegania się o zwrot kwoty autoryzowanej transakcji, o którym mowa w punkcie 31, Posiadacz jest obowiązany przedstawić dokument, który otrzymuje w formie PDF po zarejestrowaniu w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl. Na wniosek Banku Posiadacz jest obowiązany przedstawić faktyczne okoliczności potwierdzające spełnienie powyższych warunków. Posiadacz nie może powoływać się na przyczyny związane z wymianą waluty, jeżeli został zastosowany kurs waluty zgodnie z Umową.
33. W terminie dziesięciu dni roboczych od daty otrzymania wniosku Bank dokona zwrotu na rachunek Karty pełnej kwoty transakcji albo poda uzasadnienie odmowy dokonania zwrotu, wskazując na organy, do których Posiadacz może się odwołać w tej sprawie, jeżeli nie zgadza się on z przedstawionym uzasadnieniem.
34. Posiadacz nie ma prawa do zwrotu, o którym mowa w punkcie 31, w przypadku gdy udzielił zgody na wykonanie transakcji bezpośrednio Bankowi lub informacja o przyszłej transakcji została dostarczona lub udostępniona Posiadaczowi przez Bank lub Odbiorcę w uzgodniony w Umowie sposób co najmniej cztery tygodnie przed terminem wykonania transakcji.
35. Obciążenie konta z tytułu transakcji dokonanych przy użyciu Kart następuje najpóźniej następnego dnia po otrzymaniu zlecenia płatniczego, tj. dokumentów rozliczeniowych, za pośrednictwem organizacji Visa lub MasterCard.
36. Posiadacz jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia utraty Karty (jej danych) jej przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia lub też nieuprawnionego dostępu do Karty, w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej pod numerem telefonu: +48 61 856 53 26 lub 1 9999 (opłata zgodna z taryfą operatora).
37. Zgłoszenie utraty Karty możliwe jest tylko pod warunkiem podania numeru Karty.
38. Po zgłoszeniu utraty Karty i jej zastrzeżeniu nie ma możliwości dalszego zasilania Karty ani dalszego dokonywania transakcji przy jej użyciu.
39. Bank wykupi pieniądź elektroniczny przechowywany na Karcie na każde żądanie zgłoszone przez Posiadacza najpóźniej w ostatnim dniu okresu obowiązywania Umowy.
40. Bank wypłaca równowartość wykupionego pieniądza elektronicznego pomniejszoną o prowizję z tytułu wykupu wskazaną w Taryfie.
41. Posiadacz zgłaszający żądanie wykupu Karty jest zobowiązany do złożenia formularza zwrotu równowartości jednostek pieniądza elektronicznego pozostałych na Karcie w serwisie dostępnym na stronie www.prepaid.bzwbk.pl. Od momentu złożenia formularza Posiadacz nie będzie miał możliwości posłużenia się Kartą. Żądanie wykupu Karty jest możliwe w okresie ważności Karty, najpóźniej w ostatnim dniu okresu obowiązywania Umowy. W przypadku wykupu w Oddziale Banku Posiadacz zgłaszający żądanie wykupu Karty zobowiązany jest do stawienia się w Oddziale Banku i wypełnienia formularza zwrotu równowartości jednostek pieniądza elektronicznego oraz zwrotu dokumentu PDF otrzymanego podczas zakupu karty.
42. Posiadaczowi zgłaszającemu żądanie wykupu pieniądza elektronicznego z zachowaniem procedury wykupu przewidzianej w niniejszych Zasadach Bank wypłaci środki:
- a) w terminie maksymalnie 30 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - b) w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Klienta w PLN.
43. Bank pobierze prowizję wskazaną w Taryfie umniejszając stosownie kwotę stanowiącą równowartość wykupu.
44. Posiadacz, po dokonaniu poprawnej rejestracji Karty w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl, może za jego pośrednictwem sprawdzić historię transakcji dokonanych przy użyciu Karty oraz saldo Karty.

45. Sprawdzenie salda oraz historii 5 ostatnich transakcji dokonanych możliwe jest za pośrednictwem przesłania odpowiednio sformatowanego komunikatu SMS na numer 2424* (numer dla Klientów korzystających z usług zagranicznych operatorów: +48 66100 2425*):
- dla sprawdzenia salda oraz dostępnych środków komunikat SMS ma formę:
RRRRRRRRRRKKKK S
 - dla historii 5 ostatnich transakcji komunikat SMS ma formę:
RRRRRRRRRRKKKK H
- gdzie:
RRRRRRRRRR - ostatnie 10 cyfr numeru rachunku technicznego Karty
KKKK - ostatnie 4 cyfry numeru Karty
- *Koszt wysłania komunikatu SMS zgodny z taryfą operatora.
46. Opłaty i prowizje związane z wykonywaniem Umowy podane są do wiadomości Posiadacza w treści Taryfy.
47. Każdorazowe udzielenie autoryzacji w celu przeprowadzenia transakcji może zmniejszyć dostępne środki o autoryzowaną kwotę, bez względu na to czy transakcja doszła do skutku, do 10 dni kalendarzowych.
48. W przypadku jeśli środki zgromadzone na rachunku technicznym Karty są niewystarczające do dokonania wykupu pieniądza elektronicznego (kwota pieniądza elektronicznego jest niewystarczająca na pokrycie opłaty na dokonanie wykupu) Posiadacz ma prawo zwrócić się do Banku z żądaniem zamknięcia Karty. W tym celu należy wybrać opcję „Zamknięcie karty” korzystając z formularza dostępnego w zakładce „Kontakt” w serwisie dostępnym na stronie www.prepaid.bzwbk.pl. Złożenie żądania zamknięcia Karty jest równoznaczne z wypowiedzeniem Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
49. Bank ma prawo do zastrzeżenia lub zablokowania Karty w następujących przypadkach:
- zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że informacje zawarte na Karcie zostały lub mogły zostać pozyskane przez osoby nieuprawnione, bądź innych uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty;
 - podejrzenia nieuprawnionego użycia Karty lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej;
 - zaistnienia uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Posiadacza przestępstwa w związku z uzyskaniem bądź używaniem Karty lub wykorzystywaniem rachunku technicznego Karty do działań niezgodnych z prawem;
 - z innych uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem Karty.
50. Przed zastrzeżeniem Karty Bank poinformuje Posiadacza telefonicznie bądź na piśmie o tym, że Karta zostanie zablokowana lub zastrzeżona, chyba, że przekazanie informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy przepisów prawa. Posiadacz zostanie poinformowany o zablokowaniu, zastrzeżeniu telefonicznie na numer podany podczas rejestracji w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl.
51. Po zastrzeżeniu Karty Posiadacz może zwrócić się do Banku z żądaniem zwrotu środków oczekujących na zasilenie Karty do chwili jej zastrzeżenia oraz środków znajdujących się na rachunku technicznym Karty, o ile te roszczenia przysługują Posiadaczowi. Procedura zwrotu tych środków będzie odpowiednio taka sama jak procedura stosowana w przypadku zgłoszenia żądania wykupu pieniądza elektronicznego.
52. Posiadacz ma prawo do złożenia w Banku reklamacji dotyczących nieprawidłowego działania Karty, w szczególności w sprawie realizowania operacji przy użyciu Karty niezgodnie z dyspozycją Posiadacza lub w sprawie utraty jednostek pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie.
53. Posiadacz jest obowiązany zgłosić Bankowi niezgodności dotyczące przeprowadzania transakcji i salda Karty niezwłocznie po powzięciu informacji o kwestionowanych transakcjach, w sposób określony w punkcie 36.
54. Reklamacje mogą być składane ustnie lub pisemnie, osobiście w dowolnym Oddziale Banku lub za pośrednictwem e-mail. W trakcie trwania procesu reklamacyjnego Bank może zwrócić się o dodatkowe wyjaśnienia, dokumenty lub weryfikację i pisemne potwierdzenie dokumentów reklamacyjnych zebranych w trakcie procesu rozpatrywania reklamacji, w szczególności:
- oświadczenie Posiadacza o niedokonywaniu transakcji w przypadku kwestionowania transakcji;
 - dokumenty potwierdzające próbę wyjaśnienia zdarzenia ze sklepem internetowym;
 - potwierdzenia zwrotu towarów;
 - opis stwierdzonych rozbieżności pomiędzy zamówionym a otrzymanym towarem/usługą;
 - numery rezerwacji oraz numery anulowania rezerwacji;
 - opis zdarzenia.
55. Reklamacja zostanie rozpatrzona merytorycznie przez Bank w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji. Posiadacz otrzyma na życzenie potwierdzenie złożenia reklamacji, jeżeli reklamacja została złożona w Oddziale osobiście przez Posiadacza.
56. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez Bank pisemnie, telefonicznie, ustnie lub w formie elektronicznej.
57. Bank będzie udostępniał Posiadaczowi informacje o transakcjach, umożliwiające ich zidentyfikowanie wraz z kwotami opłat i prowizji, należnych zgodnie z Taryfą, zastosowanych kursach walutowych oraz datą waluty

zastosowanej przy obciążeniu lub uznaniu rachunku pieniądza elektronicznego lub datą otrzymania zlecenia płatniczego w serwisie prepaid.bzwbk.pl (zakładka „szczegóły Karty”).

58. W przypadku gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Posiadacza (przelew elektroniczny z rachunku pieniądza elektronicznego), Bank ponosi odpowiedzialność wobec Posiadacza za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji płatniczej, z zastrzeżeniem następujących przypadków:
 - a) jeśli Posiadacz nie dokona powiadomienia, zgodnie z punktem 36 w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku płatniczego albo od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenie Posiadacza względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji, wygasa. Roszczenie nie wygasa w tym terminie, jeśli Bank nie udostępnił Posiadaczowi informacji o transakcjach, zgodnie z niniejszymi Zasadami;
 - b) odpowiedzialność Banku za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.
59. Jeśli Bank ponosi odpowiedzialność, zgodnie z punktem 58, niezwłocznie przywraca obciążony Rachunek do stanu jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji.
60. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest inicjowane przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem Dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność wobec Odbiorcy za prawidłowe przekazanie zlecenia płatniczego do Banku, z wyjątkiem następujących przypadków:
 - a) jeśli Odbiorca nie powiadomi Dostawcy Odbiorcy w terminie 13 miesięcy od dnia, w którym transakcja miała być wykonana, roszczenie Odbiorcy względem Dostawcy Odbiorcy z tytułu niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji, wygasa;
 - b) odpowiedzialność Dostawcy Odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie transakcji jest wyłączona w przypadku siły wyższej lub jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zlecenia płatniczego wynika z innych przepisów prawa.
61. Jeżeli Dostawca Odbiorcy ponosi odpowiedzialność, niezwłocznie przekazuje ponownie zlecenie płatnicze do Banku.
62. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji płatniczej, za którą Dostawca Odbiorcy nie ponosi odpowiedzialności, odpowiedzialność wobec Posiadacza ponosi Bank, w takim przypadku ma odpowiednie zastosowanie punkt 59.
63. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej transakcji:
 - a) zainicjowanej przez Posiadacza (przelew elektroniczny z rachunku pieniądza elektronicznego) – Bank bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z punktem 58, na wniosek Posiadacza podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Posiadacza o ich wyniku;
 - b) zainicjowanej przez Odbiorcę lub za jego pośrednictwem – Dostawca Odbiorcy bez względu na odpowiedzialność ponoszoną zgodnie z punktem 60, podejmuje na wniosek Odbiorcy niezwłoczne starania w celu przesłania transakcji płatniczej i powiadamia Odbiorcę o ich wyniku.
64. Odpowiedzialność Banku obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Posiadacz w rezultacie niewykonania lub nienależytego wykonania transakcji.
65. Posiadacza obciążają nieautoryzowane transakcje dokonane z użyciem Karty do kwoty stanowiącej równowartość 150 EUR obliczonej przy zastosowaniu średniego kursu ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu dokonania obciążenia Rachunku, jeśli nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
 - a) posłużenia się Kartą utraconą albo skradzioną Posiadaczowi lub,
 - b) przywłaszczenia Karty lub jej nieuprawnionego użycia w wyniku naruszenia przez Posiadacza obowiązków polegających na podejmowaniu niezbędnych środków służących zapobieżeniu naruszeniu indywidualnych zabezpieczeń Karty, w tym na przechowywaniu Karty z zachowaniem należytej staranności oraz nieudostępnianiu jej osobom trzecim.
66. Po dokonaniu zgłoszenia, o którym mowa w punkcie 36, Posiadacza nie obciążają nieautoryzowane transakcje, chyba że Posiadacz doprowadził do takiej transakcji umyślnie.
67. Posiadacz odpowiada za nieautoryzowane transakcje w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z następujących obowiązków:
 - a) korzystania z instrumentu płatniczego zgodnie z Umową oraz Zasadami,
 - b) zgłaszania niezwłocznie Bankowi stwierdzenia utraty, kradzieży, przywłaszczenia albo nieuprawnionego użycia Karty lub nieuprawnionego dostępu do Karty.

68. Jeżeli Bank nie zapewni Posiadaczowi możliwości dokonania zgłoszenia, o którym mowa w 36, Posiadacz nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba, że doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.
69. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego – Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.
70. Posiadacz może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na działanie Banku. Uprawnienie takie przysługuje również osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącym osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych oraz organizacjom konsumenckim.
71. Posiadacz może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
72. Spory pomiędzy Posiadaczem a Bankiem mogą być rozstrzygane polubownie przed Arbitrem Bankowym przy Związku Banków Polskich, o ile wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż 8000 PLN.
73. Zgodnie z ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym (ustawa z dnia 16 lipca 2009 roku) środki zgromadzone na rachunku pieniądza elektronicznego nie podlegają gwarancji ww. funduszu.
74. Administratorem danych osobowych Posiadacza podanych podczas rejestracji Karty w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl jest Bank Zachodni WBK SA, z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11. Posiadaczowi przysługuje prawo dostępu do danych oraz prawo ich poprawiania. Dane są zbierane na zasadzie dobrowolności i będą wykorzystywane w celu wykonania Umowy oraz w celu marketingu produktów oferowanych przez Bank. Ewentualny krąg odbiorców tych danych określa ustawa Prawo bankowe (art. 104 – 106).
75. Nabywca oraz Posiadacz zobowiązuje się do nieprzekazywania Karty do następujących krajów: Libia, Somalia, Chiny, Wietnam, Pakistan, Afganistan, Azerbejdżan, Kazachstan, Peru, Panama, Argentyna, Boliwia, Kolumbia, Turcja, Serbia, Kosowo, Ukraina, Mołdawia, Bośnia i Hercegowina, Uzbekistan, Turkmenistan, Iran, Sudan, Korea Północna, Birma, Kuba, Syria.
76. W przypadku korzystania z serwisu www.prepaid.bzwbk.pl, wymagane jest posiadanie komputera osobistego podłączonego do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową.
77. Umowa zostaje zawarta w języku polskim i w tym języku Strony będą się porozumiewały w okresie jej obowiązywania.
78. W okresie obowiązywania Umowy Posiadacz ma prawo żądać w każdym czasie udostępnienia mu postanowień Umowy (w tym Zasad oraz Taryfy) w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.
79. W okresie obowiązywania Umowy Bank na wniosek Posiadacza udostępni mu informacje dotyczące rachunku Karty oraz wykonanych transakcji płatniczych w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl (w formie pliku PDF) bądź w Oddziale Banku (w formie papierowego wydruku).
80. W przypadku ewentualnych sporów wynikłych na tle stosowania niniejszej Umowy sprawy poddawane będą pod rozstrzygnięcie właściwego sądu powszechnego.
81. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
82. Opłaty i prowizje pobierane przez Bank z tytułu korzystania z Karty:

	Wyszczególnienie czynności	Wysokość opłaty
1.	Wydanie Karty*	4,99 PLN
2.	Wpłata gotówkowa na poczet nabycia lub zasilenia Karty	Bez opłat
3.	Przelew z rachunku prowadzonego w Banku na poczet nabycia lub zasilenia Karty	wg stawek za przelew na rachunek w Banku określonych w TOiP
4.	Dokonanie transakcji bezgotówkowej	Bez opłat
5.	Przesłanie w formie komunikatu SMS informacji o dostępnych środkach oraz saldzie	Bez opłat
6.	Przesłanie w formie komunikatu SMS informacji o 5 ostatnich transakcjach	Bez opłat
7.	Zastrzeżenie Karty	Bez opłat
8.	Wykup pieniądza elektronicznego	15,00 PLN
9.	Wycofanie zgody na wykonanie transakcji powtarzalnych**	35,00 PLN

*w przypadku Karty internetowej bez plastiku

** więcej informacji w punktach 26 i 27 niniejszych Zasad

UWAGA: w przypadku transakcji zagranicznych w walucie innej niż EUR do wartości transakcji doliczana jest automatycznie prowizja za przewalutowanie transakcji w wysokości 2,8%