

Zasady korzystania z „Kart walutowych EUR, GBP i USD z doładowaniem Premium”

1. Niniejsza „Karta walutowa EUR, GBP i USD z doładowaniem Premium” (Karta) jest instrumentem pieniądza elektronicznego w rozumieniu ustawy z dnia 12 września 2002 roku o elektronicznych instrumentach płatniczych (Dz.U.02.169.1385.z późn. zmianami).
2. Maksymalna kwota środków przechowywanych na rachunku technicznym Karty prepaid nie może przekroczyć w danym roku kalendarzowym równowartości 2 500 EUR, 2 100 GBP, 3 500 USD w zależności od waluty Karty prepaid.
3. Karta zostanie wydana przez Bank Zachodni WBK S.A. (Bank) w zamian za środki pieniężne o wartości odpowiadającej co najmniej wartości opłaty za wydanie Karty.
4. Umowa o instrument pieniądza elektronicznego („Umowa”) zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Bank pierwszego zasilenia Karty środkami pieniężnymi przez Posiadacza Karty. W przypadku Karty zasilonej przez Bank umowa zostaje zawarta w momencie dokonania pierwszej transakcji przez Posiadacza Karty. Umowa obowiązuje do upływu okresu ważności Karty.
5. Karta staje się aktywna od chwili zawarcia Umowy.
6. Karta może zostać nabyta przez osobę o pełnej lub ograniczonej zdolności do czynności prawnych, osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej („Nabywca”).
7. Odpowiedzialność z tytułu używania Karty przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych ponosi jej przedstawiciel ustawowy, doradca tymczasowy lub kurator.
8. Nabywca Karty ma prawo do jej przekazania osobie trzeciej, o ile nie dokona rejestracji w sposób określony w punkcie 9. Wraz z Kartą Nabywca lub Posiadacz powinien przekazać osobie trzeciej egzemplarz niniejszych Zasad, Card-carrier oraz PIN lub kod aktywacyjny.
9. Pełnoprawnym Posiadaczem Karty jest każdorazowy jej Okaziciel, który wszedł w posiadanie Karty w sposób dopuszczalny przez niniejsze Zasady oraz przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Pełnoprawny Posiadacz Karty staje się stroną Umowy. Pełnoprawny Posiadacz Karty, który dokonał poprawnej rejestracji Karty w serwisie internetowym www.prepaid.bzwbk.pl, nie może przekazać Karty osobie trzeciej.
10. Pełnoprawny Posiadacz, który wszedł w posiadanie Karty otrzymując ją od osoby trzeciej zobowiązany jest do zmiany numeru PIN. Zmiana ta zabezpiecza przed nieuprawnionymi transakcjami potwierdzanymi PIN-em. Zmiana PIN nie chroni Posiadacza, przed nieuprawnionymi transakcjami internetowymi.
11. Karta umożliwia dokonywanie na całym świecie transakcji bezgotówkowych w punktach usługowo-handlowych, transakcji internetowych oraz transakcji gotówkowych. W przypadku ograniczenia możliwości realizowania wypłat gotówki informacja podawana jest do wiadomości Posiadaczowi na dokumencie (Card-carrier), do którego dołączona jest Karta.
12. Jednokrotna wartość transakcji dokonanej przy użyciu Karty nie przekroczy wartości 150 EUR ,130 GBP, 200 USD w zależności od waluty Karty prepaid z uwzględnieniem wartości pieniądza elektronicznego zgromadzonego na Karcie w chwili przeprowadzania transakcji.
13. Przy użyciu Karty nie ma możliwości dokonywania transakcji typu quasi-cash (transakcje internetowe w kasynach i zakładach bukmacherskich). Przy użyciu Karty nie ma również możliwości dokonywania transakcji w automatycznych dystrybutorach paliwa zlokalizowanych za granicą. Dodatkowo wprowadza się zakaz używania Karty jako instrumentu płatniczego do obrotu gospodarczego pod rygorem zablokowania Karty i wypowiedzenia Umowy.
14. Wraz z Kartą Posiadacz otrzymuje PIN, oraz numer rachunku technicznego Karty umożliwiający zasilanie Karty. Numer rachunku technicznego Karty wskazany jest na dokumencie „Card-carrier” , do którego dołączona jest Karta, stanowiącym integralną część niniejszych Zasad.
15. Bank może udostępnić Posiadaczowi funkcjonalność nadania pierwszego numeru PIN w bankomatach BZ WBK oraz w serwisie www.prepaid.bzwbk.pl. W przypadku udostępnienia takiej funkcjonalności Posiadacz otrzymuje – zamiast numeru PIN – wyłącznie kod aktywacyjny, niezbędny do nadania numeru PIN. Nadanie numeru PIN przez Posiadacza wymagane jest do rozpoczęcia korzystania z Karty. W przypadku udostępnienia funkcjonalności nadania pierwszego numeru PIN kod aktywacyjny ma postać: 2424.
16. Operacje dokonywane przy użyciu Kart realizowane są w walucie kraju, w którym zostały dokonane.

17. Transakcje internetowe dokonywane u Akceptantów mających siedzibę poza granicami Polski są traktowane jako transakcje zagraniczne, niezależnie od wybranej waluty transakcji.
18. Jeżeli Posiadacz/Użytkownik dokona zakupu towaru/usługi w walucie obcej, a następnie zwróci towar/usługę, Posiadacz/Użytkownik ponosi odpowiedzialność za ewentualne pozostałe z tego tytułu różnice kursowe.
19. W przypadku transakcji bezgotówkowych i gotówkowych dokonanych w walucie innej aniżeli waluta Karty i różnej od PLN następuje przewalutowanie po kursie Visa na EUR, a następnie po kursach Banku z EUR na walutę karty i obciążenie rachunku technicznego Karty prepaid.
20. W przypadku transakcji bezgotówkowych i gotówkowych dokonanych w PLN następuje przewalutowanie z PLN na walutę karty po kursie Banku i obciążenie rachunku technicznego karty prepaid.
21. Jeżeli transakcja przy użyciu Karty prepaid walutowej Visa w EUR jest dokonana w EUR wówczas obciążenie rachunku technicznego Karty prepaid następuje w EUR.
22. Jeżeli transakcja przy użyciu Karty prepaid walutowej Visa w GBP jest dokonana w GBP wówczas obciążenie rachunku technicznego Karty prepaid następuje w GBP.
23. Jeżeli transakcja przy użyciu Karty prepaid walutowej Visa w USD jest dokonana w USD wówczas obciążenie rachunku technicznego Karty prepaid następuje w USD.
24. Kartę zasilą się poprzez wpłatę gotówkową lub bezgotówkową w dowolnej walucie (wg kursu BZ WBK) w dowolnym Banku z wykorzystaniem rachunku technicznego karty podanego na Card-carrierze.
25. Środki pieniężne przekazane tytułem zasilenia Karty znajdują się na instrumencie pieniądza elektronicznego nie później niż w następnym dniu roboczym od otrzymania środków przez Bank.
26. W przypadku zasilenia przekraczającego maksymalne saldo rachunku technicznego Karty transakcja zostanie odrzucona.
27. Kartą można się posługiwać do końca terminu ważności lub/i do wyczerpania środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie, z uwzględnieniem następujących limitów:

Dla Karty w EUR :

Limit pojedynczej transakcji gotówkowej i bezgotówkowej	Dzienny limit kwoty wypłat gotówki	Limit środków przechowywanych na rachunku technicznym Karty w ciągu roku kalendarzowego	Maksymalne saldo na rachunku technicznym Karty w danym momencie
150 EUR	150 EUR	2500 EUR	750 EUR

Dla Karty w GBP :

Limit pojedynczej transakcji gotówkowej i bezgotówkowej	Dzienny limit kwoty wypłat gotówki	Limit środków przechowywanych na rachunku technicznym Karty w ciągu roku kalendarzowego	Maksymalne saldo na rachunku technicznym Karty w danym momencie
130 GBP	130 GBP	2100 GBP	600 GBP

Dla Karty w USD :

Limit pojedynczej transakcji gotówkowej i bezgotówkowej	Dzienny limit kwoty wypłat gotówki	Limit środków przechowywanych na rachunku technicznym Karty w ciągu roku kalendarzowego	Maksymalne saldo na rachunku technicznym Karty w danym momencie
200 USD	200 USD	3500 USD	1000 USD

28. Informujemy, iż może zaistnieć konieczność podpisania Karty przez jej aktualnego Posiadacza w celu zapewnienia honorowania Karty przez punkty handlowo-usługowe.
29. Nie ma możliwości wydania duplikatu Karty, wydania nowej Karty w miejsce utraconej oraz wygenerowania nowego numeru PIN do Karty, z wyjątkiem sytuacji, gdy z winy Banku otrzymany numer PIN jest nieczytelny lub

uszkodzony. Warunkiem wydania nowego numeru PIN jest zwrot nośnika, na którym przekazano numer nieczytelny lub uszkodzony.

30. W przypadku zablokowania Karty w związku z trzykrotnym błędnym wprowadzeniem numeru PIN odblokowanie Karty możliwe jest w Oddziale Banku po okazaniu Card-carriera oraz w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej pod numerem telefonu: 1 9999 lub +48 61 81 1 9999. Odblokowanie Karty w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej wymaga podania pełnego numeru Karty lub numeru rachunku technicznego Karty.
31. Posiadacz jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia utraty Karty w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej pod numerem telefonu: 1 9999 lub +48 61 81 1 9999.
32. Zgłoszenie utraty Karty możliwe jest pod warunkiem podania numeru Karty lub numeru rachunku technicznego Karty.
33. Po zgłoszeniu utraty Karty i jej zastrzeżeniu nie ma możliwości dalszego zasilania Karty ani dalszego dokonywania transakcji przy jej użyciu.
34. Zgłoszenie utraty Karty jest jednoznaczne ze zgłoszeniem żądania zwrotu środków oczekujących na zasilenie Karty do chwili zgłoszenia jej utraty oraz środków znajdujących się na rachunku technicznym Karty. Procedura zwrotu środków będzie odpowiednio taka sama jak procedura stosowana w przypadku zgłoszenia żądania wykupu pieniądza elektronicznego.
35. Bank ponosi odpowiedzialność za utratę przechowywanego na Karcie pieniądza elektronicznego lub szkodę wynikłą na skutek nieprawidłowego wykonania operacji zleconych przez Posiadacza, jeżeli przyczyną utraty pieniądza elektronicznego lub nieprawidłowego wykonania operacji będzie wadliwe funkcjonowanie Karty, lub urządzenia obsługującego instrument pieniądza elektronicznego, na którego używanie Bank wyraził zgodę.
36. W przypadku zaistnienia utraty pieniądza elektronicznego, o której mowa w punkcie 35 niniejszych Zasad, Posiadacz ma prawo zwrócić się do Banku z żądaniem zwrotu kwoty pieniądza elektronicznego, o którą zmniejszyła się wartość pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie. Procedura zwrotu będzie odpowiednio taka sama, jak procedura stosowana w przypadku zgłoszenia żądania wykupu pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie z zastrzeżeniem, iż Posiadacz winien wykazać wystąpienie okoliczności uzasadniających reklamację.
37. Odpowiedzialność Banku wynikająca z Umowy o instrument pieniądza elektronicznego wobec Posiadacza ograniczona jest do wartości pieniądza elektronicznego nabytego przez Posiadacza, jednakże nie może być wyższa niż rzeczywista wysokość straty poniesionej przez Posiadacza w związku z używaniem Karty, czyli niż rzeczywista równowartość pieniądza elektronicznego nabytego przez Posiadacza na dzień wystąpienia szkody.
38. Bank wykupi pieniądz elektroniczny przechowywany na Karcie na każde żądanie zgłoszone przez jej aktualnego pełnoprawnego Posiadacza najpóźniej w ostatnim dniu okresu obowiązywania Umowy.
39. Wykupowi podlega pieniądz elektroniczny przechowywany na Karcie w chwili zgłoszenia żądania wykupu niezależnie od ilości jednostek pieniądza znajdujących się na Karcie. Bank wypłaca równowartość wykupionego pieniądza elektronicznego pomniejszoną o prowizję z tytułu wykupu wskazaną w niniejszych Zasadach. Po zakończeniu Umowy o instrument pieniądza elektronicznego, zwrot niewykorzystanych środków następuje zgodnie z punktem 40, w takim przypadku Bank nalicza opłatę określoną w punkcie 77 Zasad.
40. Posiadacz zgłaszający żądanie wykupu Karty zobowiązany jest do stawienia się w Oddziale Banku i wypełnienia formularza zwrotu równowartości jednostek pieniądza elektronicznego pozostałych na Karcie, zwrotu Karty oraz Card-carriera. W przypadku żądania zwrotu środków w następstwie utraty Karty istnieje konieczność zwrotu wyłącznie Card-carriera.
41. Posiadaczowi zgłaszającemu żądanie wykupu pieniądza elektronicznego z zachowaniem procedury przewidzianej w niniejszych Zasadach Bank wypłaci środki:
 - a. w terminie maksymalnie 30 dni od dnia zgłoszenia żądania;
 - b. wyłącznie w formie wypłaty gotówki w kasie placówki Banku, w której zgłoszono żądanie wykupu,
 - c. Zwrot środków z tytułu wykupu Karty w innej walucie aniżeli waluta Karty jest niemożliwy.
42. W każdym przypadku, za wyjątkiem zgłoszenia roszczeń, o których mowa w punkcie 36 oraz 52 niniejszych Zasad, Bank pobierze prowizję wskazane w niniejszych Zasadach umniejszając stosownie kwotę stanowiącą równowartość wykupu oraz pozostałe kwoty wynikające z roszczeń zgłoszonych na podstawie niniejszych Zasad.
43. Każdoczesny Posiadacz Karty może uzyskać informacje na temat Karty, w szczególności dotyczące salda, dostępnych środków oraz historii transakcji w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej pod numerem telefonu: 1 9999 a z zagranicy +48 61 81 1 9999 (opłata zgodna z taryfą danego operatora).

44. Uzyskanie informacji wskazanych w punkcie 43 niniejszych Zasad możliwe jest po podaniu przez Posiadacza pełnego numeru Karty lub numeru rachunku technicznego Karty.
45. Każdoczesny Posiadacz Karty może sprawdzić w sieci bankomatów BZWBK24:10 ostatnich transakcji dokonanych przy użyciu Karty oraz saldo Karty.
46. Posiadacz Karty, po dokonaniu poprawnej rejestracji Karty w serwisie internetowym www.prepaid.bzwbk.pl, może za jego pośrednictwem sprawdzić historię transakcji dokonanych przy użyciu Karty w ciągu ostatnich 3 miesięcy oraz saldo Karty.
47. 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*):

- a. dla sprawdzenia salda oraz dostępnych środków komunikat SMS ma formę:
RRRRRRRRRRKKKK S
- b. 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 SMS zgodny z taryfą operatora.

48. Do Karty nie będą generowane zestawienia transakcji.
49. Opłaty i prowizje związane z wykonywaniem Umowy podane są do wiadomości Posiadacza w treści punktu 77 niniejszych Zasad.
50. Bank pobiera „opłatę za korzystanie z Karty”, w wysokości określonej w punkcie 77 niniejszych Zasad w przypadku jeżeli w ciągu sześciu miesięcy od momentu ostatniej aktywności Karty nie zostanie rozliczona żadna operacja gotówkowa lub bezgotówkowa, bądź nie nastąpiło zasilenie Karty. Od tego momentu opłata ta będzie naliczana każdego 1-go miesiąca, za miesiąc poprzedni, w którym nie wystąpiła aktywność karty. W przypadku braku środków na karcie w momencie naliczania opłaty, kwota będzie pobierana przy następnym zasileniu karty. Aktywność karty oznacza operacje skutkujące obciążeniem rachunku Karty prowizją wyszczególnioną w punkcie 77 niniejszych Zasad.
51. Bank będzie dokonywał stosownych zmian treści niniejszych Zasad wynikających ze zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, na skutek wdrażania optymalizacji procesu obsługi Karty (w tym związanych ze zmianami w środowisku elektronicznym, w którym funkcjonuje Karta) oraz wynikających z wdrażania nowych funkcji Karty i usług z nią związanych a także wynikających ze zmian czynników ekonomicznych wpływających na wysokość opłat i prowizji wskazanych w niniejszych Zasadach, takich jak:
- a. zmiany stóp procentowych instrumentów finansowych oferowanych na rynkach pieniężnych i kapitałowych,
 - b. zmiany rentowności następujących instrumentów finansowych rynku pieniężnego i kapitałowego:
 - stopy oprocentowania kredytu redyskontowego NBP
 - stopy oprocentowania kredytu lombardowego NBP,
 - sposobu naliczania rezerwy obowiązkowej banków,
 - dziennej stawki jednomiesięcznego WIBOR,
 - rentowności bonów skarbowych emitowanych przez Ministra Finansów,
 - rentowności bonów pieniężnych emitowanych przez NBP.
 - c. zmiany stopnia pracochłonności i zakresu lub formy realizacji określonych czynności/usług.
52. Jeśli Posiadacz nie zaakceptuje wprowadzonych zmian może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym zgłaszając jednocześnie żądanie wykupu pieniądza elektronicznego oraz ewentualnie pozostałe roszczenia przysługujące mu na podstawie niniejszych Zasad w zakresie środków oczekujących na zasilenie. Aktualne Zasady korzystania z „Kart walutowych EUR, GBP i USD z doładowaniem Premium” dostępne są w Oddziałach Banku oraz na stronie internetowej www.prepaid.bzwbk.pl.
53. Opłaty i prowizje związane z używaniem Karty zostaną pobrane w momencie realizacji transakcji (w przypadku braku środków wystarczających na pokrycie należnej opłaty/prowizji transakcja nie dojdzie do skutku). W przypadku jeśli opłata/prowizja nie zostanie pobrana w momencie realizacji transakcji, Bank ma prawo pobrać opłatę w terminie późniejszym po dokonaniu transakcji, korzystając z środków, którymi została zasilona Karta.

54. 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.
55. Bank zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy oraz zablokowania lub zastrzeżenia Karty w przypadku:
- naruszenia przez Posiadacza zapisów niniejszych Zasad, w tym zapisów obejmujących warunki Umowy;
 - naruszenia przez Posiadacza przepisów prawa regulujących postępowanie się Kartą;
 - podejrzenia popełnienia przestępstwa przez Posiadacza w związku z używaniem Karty a w szczególności w przypadku: podejrzenia fałszowania Karty lub wykorzystywania rachunku technicznego karty do działań niezgodnych z prawem.
56. Bank zastrzega sobie prawo do blokady lub zastrzeżenia Karty w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa przez osoby trzecie związanego z Kartą, a w szczególności: podejrzenia fałszowania Karty lub wykorzystywania rachunku technicznego karty do działań niezgodnych z prawem.
57. 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.
58. Posiadacz ma prawo do reklamacji w przypadku nieprawidłowego działania instrumentu pieniądza elektronicznego, w szczególności w sprawie realizowania operacji przy użyciu Karty niezgodnie z dyspozycją Posiadacza lub w sprawie utraty jednostek pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie.
59. Do reklamacji powinny być dołączone stosowne dokumenty w postaci kopii ewentualnych rachunków, potwierdzeń generowanych przez bankomat lub innego rodzaju dokumenty związane z transakcją i wykazujące zasadność reklamacji, w szczególności:
- przy anulowaniu transakcji w punkcie usługowo-handlowym, Posiadacz Karty zobowiązany jest do dopilnowania, aby akceptant po zaakceptowaniu płatności Kartą, wykonał operację korygującą i wydał stosowny dokument potwierdzający wykonany zwrot kwoty transakcji;
 - w przypadku wystąpienia trudności podczas zapłaty Kartą Posiadacz zobowiązany jest do posiadania dokumentu potwierdzającego fakt, że należność została uregulowana w inny sposób;
 - Posiadacz Karty zobowiązany jest do posiadania paragonów potwierdzających transakcje nieudane, odrzucone itp.;
 - w przypadku składania reklamacji za pośrednictwem pełnomocnika konieczne jest załączenie stosownego pełnomocnictwa.
60. Posiadacz jest obowiązany zgłosić Bankowi niezgodności dotyczące przeprowadzania transakcji i salda Karty w terminie 14 dni od dnia powzięcia informacji o kwestionowanych transakcjach.
61. Posiadacz może złożyć reklamację ustnie w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku, pisemnie na adres Banku lub jego dowolnej jednostki organizacyjnej, telefonicznie lub w formie elektronicznej. Odpowiednie adresy, w tym poczty elektronicznej, oraz numery telefonów dostępne są w jednostkach organizacyjnych Banku oraz wskazane są na stronie internetowej Banku www.bzwbk.pl. Reklamacje wymagające złożenia dokumentów, lub jeśli taki wymóg wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, winny być zgłaszane wyłącznie w formie pisemnej lub osobiście w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku.
62. 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.
63. Reklamacja zostanie rozpatrzona merytorycznie przez Bank w terminach wskazanych poniżej, o ile złożona reklamacja będzie spełniać warunki wskazane w punktach 59 i 61. Terminy do rozpatrzenia złożonej reklamacji biegną od chwili, kiedy reklamacja spełnia przesłanki do jej merytorycznego rozpatrzenia, o których mowa wyżej. Posiadacz otrzyma na życzenie potwierdzenie złożenia reklamacji, jeżeli reklamacja została złożona osobiście przez Posiadacza w dowolnej jednostce organizacyjnej Banku.
64. W przypadku złożenia reklamacji transakcji dokonanej w bankomatach należących do sieci BZWBK24. oraz w terminalach, którą rozliczył Bank - BZ WBK rozpatrzy reklamację niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia przyjęcia reklamacji.
65. W przypadku złożenia reklamacji transakcji dokonanych w bankomatach nie należących do sieci BZWBK24 oraz transakcji dokonanych przy użyciu terminali nie rozliczanych przez Bank – BZ WBK rozpatrzy reklamację niezwłocznie, najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od dnia uzyskania odpowiedzi lub stosownych dokumentów od agenta rozliczeniowego lub innego uprawnionego samostannego posiadacza urządzenia, w którym została dokonana transakcja.

66. Bank rozpatrzy pozostałe (niewymienione w punktach 64 i 65) reklamacje niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji.
67. Reklamacja, o której mowa w punkcie 65, przekazywana jest do rozpatrzenia za pośrednictwem organizacji VISA International lub MasterCard do agenta rozliczeniowego bądź innego uprawnionego samodzielnego posiadacza urządzenia, w którym została dokonana transakcja. W przypadku, gdy ww. podmiot rozpatrujący reklamację potwierdzi zasadność reklamacji lub potwierdzi, że reklamacja jest nieuzasadniona - Bank w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania odpowiedzi poinformuje Posiadacza o wyniku postępowania reklamacyjnego.
68. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez Bank pisemnie, telefonicznie, ustnie lub w formie elektronicznej.
69. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
70. Posiadacz może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
71. 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.
72. Zgodnie z ustawą o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym [BFG] (ustawa z dnia 16 lipca 2009 roku) środki zgromadzone na kontach służących do zasilania kart przedpłaconych (prepaid), nie podlegają gwarancji BFG.
73. Administratorem danych osobowych Posiadacza karty podanych podczas rejestracji Karty w serwisie internetowym www.prepaid.bzwbk.pl jest Bank Zachodni WBK S.A., z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11. Posiadaczowi Karty 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).
74. Nabywca oraz Posiadacz zobowiązuje się do nie przekazywania 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.
75. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
76. Aktualna taryfa opłat i prowizji pobieranych przez Bank z tytułu korzystania z Karty znajduje się w każdym Oddziale Banku oraz na stronach internetowych Banku pod adresem <http://indywidualni.bzwbk.pl/przewodniki/toip/taryfa-oplat-i-prowizji-przewodnik.html>.
77. Opłaty i prowizje pobierane przez Bank z tytułu korzystania z Karty:

	Wyszczególnienie czynności	
1.	Wpłata gotówkowa na poczet nabycia lub zasilenia Karty	Bez opłat
2.	Przelew z rachunku prowadzonego w BZ WBK na poczet nabycia lub zasilenia Karty	wg stawek za przelew na rachunek z BZ WBK
3.	Dokonanie transakcji bezgotówkowej	Bez opłat
4.	Wypłata gotówki w bankomatach sieci BZWBK24	1GBP, 2 USD, 1,5 EUR
5.	Wypłata gotówki w bankomatach poza siecią BZWBK24 i terminalach w kraju	1GBP, 2 USD, 1,5 EUR
6.	Wypłata gotówki w bankomatach i terminalach za granicą	2 GBP, 3 USD, 2,5 EUR
7.	Sprawdzenie dostępnych środków w bankomatach sieci BZWBK24	0,5 GBP, 1 USD, 0,5 EUR
8.	Generowanie w bankomatach sieci BZWBK24 listy 10 ostatnich transakcji	0,5 GBP, 1 USD, 0,5 EUR
9.	Przesłanie w formie komunikatu SMS informacji o dostępnych środkach oraz saldzie	Bez opłat
10.	Przesłanie w formie komunikatu SMS informacji o 5 ostatnich transakcjach	Bez opłat
11.	Zmiana numeru PIN w bankomatach sieci BZWBK24	Bez opłat
12.	Zastrzeżenie Karty	Bez opłat
13.	Wykup pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie	3 GBP, 4 USD, 3,5 EUR
14.	Zwrot środków oczekujących na zasilenie Karty do chwili zgłoszenia jej utraty oraz środków znajdujących się na rachunku technicznym Karty.	3 GBP, 4 USD, 3,5 EUR
15.	Wypłata niewykorzystanych środków po zakończeniu umowy o instrument pieniądza elektronicznego.	3 GBP, 4 USD, 3,5 EUR
16.	Opłata za korzystanie z Karty wydanej po 01.12.2011r.*	0,5 GBP, 1 USD, 0,5 EUR

UWAGA:

W przypadku transakcji dokonanych w walucie innej aniżeli waluta Karty do wartości transakcji doliczana jest automatycznie prowizja za przewalutowanie transakcji w wysokości 2,8 %. Prowizja nie jest pobierana w przypadku transakcji w EUR.

Podane stawki opłat i prowizji mają zastosowanie odpowiednio do Kart w danej walucie.

*więcej informacji o opłacie w punkcie 50 niniejszych Zasad