

## Zasady korzystania ze zbliżeniowych instrumentów pieniądza elektronicznego

Karty prepaid MasterCard PayPass

Karty prepaid VISA payWave

Pakietu: nośnika zbliżeniowego wydane łącznie z Kartą prepaid

1. Karta prepaid MasterCard PayPass („Karta”), Karta prepaid VISA payWave („Karta”) oraz Nośnik zbliżeniowy (np. brelok zbliżeniowy, naklejka zbliżeniowa, zegarek zbliżeniowy, Karta SIM do zegarka zbliżeniowego) wydawany wraz z Kartą („Pakiet”) 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). W Pakiecie nośnik zbliżeniowy jest instrumentem płatniczym wydawanym łącznie z Kartą prepaid MasterCard i stanowi jej integralną część.
2. Maksymalna kwota środków przechowywanych na rachunku technicznym Karty/Pakietu prepaid 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. Karta/Pakiet zostanie wydana/wydany przez Bank Zachodni WBK S.A. („Bank”) w zamian za środki pieniężne o wartości odpowiadającej co najmniej wartości opłaty za wydanie Karty/Pakietu.
4. Umowa o instrument pieniądza elektronicznego („Umowa”) zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Bank pierwszego zasilenia Karty/Pakietu środkami pieniężnymi przez Posiadacza Karty/Pakietu. W przypadku Kart/Pakietów wydanych w systemie MasterCard pierwsze zasilenie Karty/Pakietu przez Posiadacza powinno wynosić minimum 30 PLN. Bank ma prawo odrzucić zasilenie w wysokości mniejszej niż ta kwota. W przypadku Karty/Pakietu zasilonej/zasilonego przez Bank umowa zostaje zawarta w momencie dokonania pierwszej transakcji przez Posiadacza Karty/Pakietu. Umowa obowiązuje maksymalnie do upływu okresu ważności Karty/Pakietu.
5. Karta/Pakiet jako instrument pieniądza elektronicznego staje się aktywna/aktywny po zawarciu Umowy o instrument pieniądza elektronicznego i aktywowaniu Karty/Pakietu w trybie wskazanym w punkcie 16 Zasad, tj. ustaleniu przez Posiadacza osobistego numeru PIN dla Karty/Pakietu.
6. Karta/Pakiet może zostać nabyta/nabyty 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/Pakietu przez osobę o ograniczonej zdolności do czynności prawnych ponosi jej przedstawiciel ustawowy, doradca tymczasowy lub kurator.
8. Nabywca Karty/Pakietu ma prawo do jej/jego przekazania osobie trzeciej, o ile nie dokona rejestracji w sposób określony w punkcie 9. Wraz z Kartą/Pakiem Nabywca lub Posiadacz powinien przekazać osobie trzeciej egzemplarz niniejszych Zasad, Card-carrier wraz z nadrukowanym kodem aktywacyjnym albo PIN jeżeli został nadany dla Karty/Pakietu.
9. Pełnoprawnym Posiadaczem Karty/Pakietu jest każdorazowy jej/jego Okaziciel, który wszedł w posiadanie Karty/Pakietu w sposób dopuszczalny przez niniejsze Zasady oraz przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Pełnoprawny Posiadacz Karty/Pakietu staje się stroną Umowy. Pełnoprawny Posiadacz Karty/Pakietu, który dokonał poprawnej rejestracji Karty/Pakietu w serwisie internetowym [www.prepaid.bzwbk.pl](http://www.prepaid.bzwbk.pl), nie może przekazać Karty/Pakietu osobie trzeciej.
10. Pełnoprawny Posiadacz, który wszedł w posiadanie Karty/Pakietu otrzymując Kartę/Pakiet 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/Pakiet umożliwia dokonywanie na całym świecie transakcji gotówkowych, bezgotówkowych w punktach usługowo-handlowych w tym transakcji zbliżeniowych (bezstykowych) w punktach usługowo-handlowych zaopatrzonych w stosowne terminale (czytniki zbliżeniowe) oraz transakcji na odległość i transakcji internetowych.
12. Transakcje zbliżeniowe polegają na realizacji płatności poprzez zbliżenie Karty lub Nośnika zbliżeniowego do stosownego czytnika. W przypadku transakcji na kwotę do 50 PLN transakcja odbywa się bez konieczności potwierdzenia jej przez Posiadacza poprzez wprowadzenie numeru PIN lub złożenie podpisu na wydruku z terminala. W przypadku transakcji zbliżeniowych, do kwoty 50 PLN, zbliżenie Karty lub Nośnika zbliżeniowego przez Posiadacza do takiego czytnika stanowi potwierdzenie transakcji.
13. Jednokrotna wartość transakcji dokonanej przy użyciu Karty/Pakietu nie przekroczy wartości 500 PLN z uwzględnieniem wartości pieniądza elektronicznego zgromadzonego na Karcie/Pakiecie w chwili przeprowadzania transakcji.
14. Przy użyciu Karty/Pakietu nie ma możliwości dokonywania transakcji typu quasi – cash (transakcje internetowe w kasynach i zakładach bukmacherskich). Przy użyciu Karty/Pakietu nie ma również możliwości dokonywania transakcji w automatycznych dystrybutorach paliwa zlokalizowanych za granicą. Dodatkowo wprowadza się

zakaz używania Karty/Pakietu jako instrumentu płatniczego do obrotu gospodarczego pod rygorem zablokowania Karty i wypowiedzenia Umowy.

15. Wraz z Kartą Posiadacz otrzymuje 26 cyfrowy numer rachunku technicznego Karty, znajdujący się na odwrocie Karty. Do każdej Karty dołączony jest Card-carrier, który stanowi integralną część niniejszych „Zasad” i który należy zachować. Rozróżniamy dwa rodzaje Card-carriera:

- z nadrukowanym indywidualnym 26 cyfrowym numerem rachunku technicznego Karty ;

- wymagający uzupełniania przez Posiadacza poprzez wpisanie w odpowiednio na to przeznaczonym polu numeru rachunku technicznego Karty, który umieszczony jest na rewersie Karty. Posiadacz winien niezwłocznie wpisać w/w dane w odpowiednim polu , umieszczonym na „Card –carrierze”.

16. Dla Karty – zamiast numeru PIN – Posiadacz otrzyma wyłącznie kod aktywacyjny, który jest niezbędny do nadania osobistego numeru PIN. Kod aktywacyjny ma postać: 2424. Nadanie osobistego numeru PIN przez Posiadacza wymagane jest do rozpoczęcia korzystania z Karty. Bank zastrzega możliwość wydania Karty z osobistym numerem PIN jeśli dla Karty nie udostępniono funkcjonalności kodu aktywacyjnego.

17. Bank udostępni Posiadaczowi funkcjonalność nadania pierwszego osobistego numeru PIN:

a) w bankomatach BZ WBK (poprzez wybranie opcji zmiana kodu PIN),

b) w serwisie [www.prepaid.bzwbk.pl](http://www.prepaid.bzwbk.pl)

**c) za pomocą wiadomości SMS poprzez przesłanie komunikatu SMS na numer 2424\* (numer dla Klientów korzystających z usług zagranicznych operatorów: +48 66100 2425\*) tylko jednorazowo**

**dla nadania osobistego numeru PIN SMS ma formę:**

**RRRRRRRRRRKKKK P WXYZ**

gdzie:

RRRRRRRRRR - ostatnie 10 cyfr numeru rachunku technicznego Karty

KKKK - ostatnie 4 cyfry numeru Karty

WXYZ - pierwszy numer PIN nadawany Karcie przez pełnoprawnego Posiadacza

\*Koszt wysłania SMS zgodny z taryfą operatora.

18. Podczas dokonywania transakcji bezgotówkowych w punktach handlowo-usługowych, z zastrzeżeniem punktu 12, konieczne jest wprowadzenie numeru PIN lub podpis wydruku z terminala.
19. Transakcje gotówkowe i bezgotówkowe dokonywane przy użyciu Karty/Pakietu poza granicami Polski, przeliczane są na EUR, według kursu obowiązującego w systemie odpowiednio Visa/MasterCard 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 Opłat i Prowizji wskazaną w punkcie 73. Kwoty operacji po przeliczeniu na EUR odpowiednio przez Visa/MasterCard, przeliczane są na złote polskie po kursie sprzedaży dewiz obowiązującym w Banku w dniu rozliczenia transakcji. Obciążenie Karty jest dokonywane w złotych polskich.
20. Kartę/Pakiet zasila się poprzez wpłatę gotówkową lub bezgotówkową w polskich złotych w dowolnym Banku lub urzędzie pocztowym z wykorzystaniem rachunku technicznego Karty/Pakietu zgodnie z punktem 15 niniejszych Zasad.
21. Środki pieniężne przekazane tytułem zasilenia Karty/Pakietu znajdują się na instrumencie pieniądza elektronicznego nie później niż w następnym dniu roboczym od otrzymania środków przez Bank.
22. W przypadku zasilenia przekraczającego maksymalne saldo rachunku technicznego Karty/Pakietu transakcja zostanie odrzucona.
23. Kartę/Pakietem można się posługiwać do końca terminu ważności lub/i do wyczerpania środków pieniężnych zgromadzonych na Karcie/Pakiecie, z uwzględnieniem następujących limitów:

Dla Kart/Pakietów wydanych do dnia 20.05.2010r.:

Limit pojedynczej transakcji gotówkowej i bezgotówkowej	Dzienny limit kwotowy wypłat gotówki	Limit środków przechowywanych na rachunku technicznym Karty/Pakietu w ciągu roku kalendarzowego	Miesięczny limit wydatków	Dzienny limit kwotowy transakcji (gotówka + płatności) max.	Maksymalne saldo na rachunku technicznym Karty/Pakietu w danym momencie
500 PLN	500 PLN	10 000 PLN	3000 PLN	2000 PLN	3000 PLN

Dla Kart/Pakietów wydanych od dnia 21.05.2010r.:

Limit pojedynczej transakcji gotówkowej i	Dzienny limit kwoty wypłat gotówki	Limit środków przechowywanych na rachunku technicznym	Maksymalne saldo na rachunku technicznym Karty/Pakietu w danym
---	------------------------------------	---	--

bezugotówkowej		Karty/Pakietu w ciągu roku kalendarzowego	momencie
500 PLN	500 PLN	10 000 PLN	3000 PLN

24. Informujemy, iż może zaistnieć konieczność podpisania Karty przez jej aktualnego Posiadacza w celu zapewnienia honorowania Karty przez punkty handlowo-usługowe.
25. Nie ma możliwości wydania duplikatu Karty, wydania nowej Karty w miejsce utraconej oraz wygenerowania nowego numeru PIN do Karty/Pakietu, 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.
26. W przypadku zablokowania Karty/Pakietu w związku z trzykrotnym błędnym wprowadzeniem numeru PIN odblokowanie Karty/Pakietu możliwe jest w Oddziale Banku po okazaniu stosownego rodzaju Card-carriera określonego w punkcie 15 niniejszych Zasad oraz w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej pod numerem telefonu: 1 9999 lub +48 61 81 1 9999 (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora). Odblokowanie Karty/Pakietu w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej wymaga podania pełnego numeru Karty lub numeru rachunku technicznego Karty/Pakietu.
27. Posiadacz jest zobowiązany do niezwłocznego zgłoszenia utraty Karty/Pakietu/Nośnika zbliżeniowego w Centrum Bankowości Telefonicznej i Elektronicznej pod numerem telefonu: 1 9999 lub +48 61 81 1 9999 (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora).
28. Zgłoszenie utraty Karty/Pakietu/Nośnika zbliżeniowego możliwe jest pod warunkiem podania numeru Karty lub numeru rachunku technicznego Karty/Pakietu zgodnie z punktem 15 niniejszych Zasad.
29. Po zgłoszeniu utraty Karty/Pakietu/Nośnika zbliżeniowego i zastrzeżeniu Karty/Pakietu nie ma możliwości dalszego zasilania Karty/Pakietu ani dalszego dokonywania transakcji przy użyciu Karty/Pakietu. Zastrzeżenie Karty lub Nośnika zbliżeniowego wydanych w jednym Pakiecie oznacza zastrzeżenie całego Pakietu.
30. Zgłoszenie utraty Karty/Pakietu/Nośnika zbliżeniowego jest jednoznaczne ze zgłoszeniem żądania zwrotu środków oczekujących na zasilenie Karty/Pakietu do chwili zgłoszenia jej utraty oraz środków znajdujących się na rachunku technicznym Karty/Pakietu. Procedura zwrotu tych środków będzie odpowiednio taka sama jak procedura stosowana w przypadku zgłoszenia żądania wykupu pieniądza elektronicznego.
31. Bank ponosi odpowiedzialność za utratę przechowywanego na Karcie/Pakiecie 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/Pakietu lub urządzenia obsługującego instrument pieniądza elektronicznego, na którego używanie Bank wyraził zgodę.
32. W przypadku zaistnienia utraty pieniądza elektronicznego, o której mowa w punkcie 31 Zasad, Posiadacz ma prawo zwrócić się do Banku z żądaniem zwrotu kwoty pieniądza elektronicznego, o którą zmniejszyła się wartość pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie/Pakiecie. Procedura zwrotu będzie odpowiednio taka sama, jak procedura stosowana w przypadku zgłoszenia żądania wykupu pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie/Pakiecie z zastrzeżeniem, iż Posiadacz winien wykazać wystąpienie okoliczności uzasadniających reklamację.
33. 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/Pakietu, czyli niż rzeczywista równowartość pieniądza elektronicznego nabytego przez Posiadacza na dzień wystąpienia szkody.
34. Bank wykupi pieniądz elektroniczny przechowywany na Karcie/Pakiecie na każde żądanie zgłoszone przez jej aktualnego pełnoprawnego Posiadacza najpóźniej w ostatnim dniu okresu obowiązywania Umowy.
35. Wykupiowi podlega pieniądz elektroniczny przechowywany na Karcie/Pakiecie w chwili zgłoszenia żądania wykupu niezależnie od ilości jednostek pieniądza znajdujących się na Karcie/Pakiecie. Bank wypłaca równowartość wykupionego pieniądza elektronicznego pomniejszoną o prowizję z tytułu wykupu wskazaną w Zasadach. Po zakończeniu Umowy o instrument pieniądza elektronicznego, zwrot niewykorzystanych środków następuje zgodnie z punktem 36, w takim przypadku Bank nalicza opłatę określona w punkcie 73 Zasad.
36. Posiadacz zgłaszający żądanie wykupu zobowiązany jest do: stawienia się w Oddziale Banku i wypełnienia formularza zwrotu równowartości jednostek pieniądza elektronicznego pozostałych na Karcie/Pakiecie, zwrotu Karty/Pakietu oraz Card-carriera. W przypadku żądania zwrotu środków w następstwie utraty Karty/Pakietu/Nośnika zbliżeniowego istnieje konieczność zwrotu wyłącznie Card-carriera.
37. 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. w formie przelewu na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub poprzez wypłatę gotówki w kasie placówki Banku, w której zgłoszono żądanie wykupu.

38. W każdym przypadku, za wyjątkiem zgłoszenia roszczeń, o których mowa w punkcie 32 oraz 49 Zasad, Bank pobierze prowizje wskazane w Zasadach umniejszając stosownie kwotę stanowiącą równowartość wykupu oraz pozostałe kwoty wynikające z roszczeń zgłoszonych na podstawie niniejszych Zasad.
39. Każdoczesny Posiadacz Karty/Pakietu może uzyskać informacje na temat Karty/Pakietu, 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 za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora).
40. Uzyskanie informacji wskazanych w punkcie 39 Zasad możliwe jest jedynie po podaniu przez Posiadacza pełnego numeru Karty lub numeru rachunku technicznego Karty/Pakietu.
41. Posiadacz Karty/Pakietu może sprawdzić w sieci bankomatów BZWBK24: 10 ostatnich transakcji dokonanych przy użyciu Karty/Pakietu oraz saldo Karty/Pakietu.
42. Posiadacz Karty/Pakietu, po dokonaniu poprawnej rejestracji Karty/Pakietu w serwisie internetowym [www.prepaid.bzwbk.pl](http://www.prepaid.bzwbk.pl), może za jego pośrednictwem sprawdzić historię transakcji dokonanych przy użyciu Karty/Pakietu w ciągu ostatnich 3 miesięcy oraz saldo Karty/Pakietu.
43. Sprawdzenie salda oraz historii 5 ostatnich transakcji dokonanych przy użyciu Karty/Pakietu 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/Pakietu  
KKKK - ostatnie 4 cyfry numeru Karty/Pakietu
- \*Koszt wysłania SMS zgodny z taryfą operatora
44. Do Karty/Pakietu nie będą generowane zestawienia transakcji.
45. Opłaty i prowizje związane z wykonywaniem Umowy podane są do wiadomości Posiadacza w treści punktu 73 niniejszych Zasad.
46. Bank pobiera „opłatę za korzystanie z Karty/Pakietu”, w wysokości określonej w punkcie 73 niniejszych Zasad w przypadku jeżeli w ciągu sześciu miesięcy od momentu ostatniej aktywności Karty/Pakietu nie zostanie rozliczona żadna operacja gotówkowa lub bezgotówkowa, bądź nie nastąpiło zasilenie Karty/Pakietu. Od tego momentu opłata ta będzie naliczana każdego 1-go miesiąca, za miesiąc poprzedni, w którym nie wystąpiła aktywność Karty/Pakietu. W przypadku braku środków na Karcie w momencie naliczania opłaty, kwota będzie pobierana przy następnym zasileniu karty. Aktywność Karty/Pakietu oznacza operacje skutkujące obciążeniem rachunku Karty/Pakietu prowizją wyszczególnioną w punkcie 73 niniejszych Zasad.
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. Bank będzie dokonywał stosownych zmian treści niniejszych Zasad wynikających ze zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, na skutek wdrażania optymalizacji procesu obsługi Karty/Pakietu (w tym związanych ze zmianami w środowisku elektronicznym, w którym funkcjonuje Karta/Pakiet) oraz wynikających z wdrażania nowych funkcji Karty/Pakietu i usług z nią związanych a także wynikających ze zmian czynników ekonomicznych wpływających na wysokość opłat i prowizji wskazanych w Zasadach, takich jak:
- zmiany stóp procentowych instrumentów finansowych oferowanych na rynkach pieniężnych i kapitałowych,
  - 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.
  - zmiany stopnia pracochłonności i zakresu lub formy realizacji określonych czynności/usług.
49. 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 Zasad w zakresie środków oczekujących na zasilenie. Aktualne Zasady dostępne są w Oddziałach Banku oraz na stronie internetowej [www.prepaid.bzwbk.pl](http://www.prepaid.bzwbk.pl).

50. Opłaty i prowizje związane z używaniem Karty/Pakietu 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 ze środków, którymi została zasilona Karta/Pakiet.
51. Bank zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy oraz zablokowania lub zastrzeżenia Karty/Pakietu w przypadku:
  - a. naruszenia przez Posiadacza zapisów niniejszych Zasad, w tym zapisów obejmujących warunki Umowy;
  - b. naruszenia przez Posiadacza przepisów prawa regulujących posługiwanie się Kartą/Pakiem;
  - c. podejrzenia popełnienia przestępstwa przez Posiadacza w związku z używaniem Karty/Pakietu a w szczególności w przypadku: podejrzenia fałszowania Karty/Pakietu lub wykorzystywania rachunku technicznego Karty/Pakietu do działań niezgodnych z prawem.
52. Bank zastrzega sobie prawo do blokady lub zastrzeżenia Karty/Pakietu w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa przez osoby trzecie związanego z Kartą/Pakiem, a w szczególności: podejrzenia fałszowania Karty/Pakietu lub wykorzystywania technicznego rachunku Karty/Pakietu do działań niezgodnych z prawem.
53. Po zastrzeżeniu Karty/Pakietu Posiadacz może zwrócić się do Banku z żądaniem zwrotu środków oczekujących na zasilenie Karty/Pakietu do chwili jej zastrzeżenia oraz środków znajdujących się na rachunku technicznym Karty/Pakietu, o ile te roszczenia przysługują Posiadaczowi. Procedura zwrotu tych środków będzie odpowiednio taka sama jak procedura stosowana w przypadku zgłoszenia żądania wykupu pieniądza elektronicznego.
54. Posiadacz ma prawo do reklamacji w przypadku nieprawidłowego działania instrumentu pieniądza elektronicznego, w szczególności w sprawie realizowania operacji przy użyciu Karty/Pakietu niezgodnie z dyspozycją Posiadacza lub w sprawie utraty jednostek pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie/Pakiecie.
55. Złożona reklamacja powinna spełniać wszystkie wymogi formalne zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. 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:
  - a. przy anulowaniu transakcji w punkcie usługowo-handlowym, Posiadacz Karty/Pakietu zobowiązany jest do dopilnowania, aby akceptant po zaakceptowaniu płatności Kartą/Pakiem, wykonał operację korygującą i wydał stosowny dokument potwierdzający wykonany zwrot kwoty transakcji;
  - b. w przypadku wystąpienia trudności podczas zapłaty Kartą/Pakiem Posiadacz zobowiązany jest do posiadania dokumentu potwierdzającego fakt, że należność została uregulowana w inny sposób;
  - c. Posiadacz Karty/Pakietu zobowiązany jest do posiadania paragonów potwierdzających transakcje nieudane, odrzucone itp.;
  - d. W przypadku składania reklamacji za pośrednictwem pełnomocnika konieczne jest załączenie stosownego pełnomocnictwa.
56. Posiadacz jest obowiązany zgłosić Bankowi niezgodności dotyczące przeprowadzania transakcji i salda Karty/Pakietu w terminie 14 dni od dnia powzięcia informacji o kwestionowanych transakcjach.
57. 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](http://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.
58. 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.
59. Reklamacja zostanie rozpatrzona merytorycznie przez Bank w terminach wskazanych poniżej, o ile złożona reklamacja będzie spełniać warunki wskazane w punktach 55 i 57. Terminy do rozpatrzenia złożonej reklamacji bieżą 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 w Oddziale osobiście przez Posiadacza.
60. 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.

61. 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 samoistnego posiadacza urządzenia, w którym została dokonana transakcja.
62. Bank rozpatrzy pozostałe (nie wymienione w punkcie 60 i 61) reklamacje niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji.
63. Reklamacja, o której mowa w punkcie 61, przekazywana jest do rozpatrzenia za pośrednictwem organizacji MasterCard lub Visa do agenta rozliczeniowego bądź innego uprawnionego samoistnego 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 .
64. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez Bank pisemnie, telefonicznie, ustnie lub w formie elektronicznej.
65. Właściwym dla Banku organem nadzoru jest Komisja Nadzoru Finansowego.
66. Posiadacz może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta.
67. 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.
68. 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.
69. Administratorem danych osobowych Posiadacza Karty/Pakietu podanych podczas rejestracji Karty/Pakietu w serwisie internetowym [www.prepaid.bzwbk.pl](http://www.prepaid.bzwbk.pl) jest Bank Zachodni WBK S.A., z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rynek 9/11. Posiadaczowi Karty/Pakietu 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).
70. 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.
71. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych Zasadach zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
72. Aktualna Taryfa Opłat i Prowizji pobieranych przez Bank z tytułu korzystania z Karty/Pakietu 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>.
73. Opłaty i prowizje pobierane przez Bank z tytułu korzystania z Karty/Pakietu:

Wyszczególnienie czynności		
1.	Wpłata gotówkowa na poczet nabycia lub zasilenia Karty/Pakietu	Bez opłat
2.	Przelew z rachunku prowadzonego w BZ WBK na poczet nabycia lub zasilenia Karty/Pakietu	wg stawek za przelew na rachunek z BZ WBK
3.	Dokonanie transakcji bezgotówkowej	Bez opłat
4.	Wypłata gotówki w bankomatach sieci BZWBK24 2)	5,00 PLN / 3,00 PLN 1)
5.	Wypłata gotówki w bankomatach poza siecią BZWBK24 i terminalach w kraju 2)	5,00 PLN / 3,00 PLN 1)
6.	Wypłata gotówki w bankomatach i terminalach za granicą 2)	10,00 PLN
7.	Sprawdzenie dostępnych środków w bankomatach sieci BZWBK24 2)	2,00 PLN
8.	Generowanie w bankomatach sieci BZWBK24 listy 10 ostatnich transakcji 2)	3,00 PLN
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 2)	Bez opłat
12.	Zastrzeżenie Karty/Pakietu	Bez opłat
13.	Wykup pieniądza elektronicznego przechowywanego na Karcie/Pakiecie	12,90 PLN
14.	Zwrot środków oczekujących na zasilenie Karty/Pakietu do chwili zgłoszenia jej utraty oraz środków znajdujących się na rachunku technicznym Karty/Pakietu.	12,90 PLN
15.	Wypłata niewykorzystanych środków po zakończeniu umowy o instrument pieniądza elektronicznego.	12,90 PLN

16.	Opłata za korzystanie z Karty/Pakietu wydanego po 01.12.2011r.*	0,99 PLN
-----	---	----------

1) Opłata 3,00 zł dotyczy Kart partnerskich MasterCard PayPass wydanych dla Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo Kredytowych.

2) Nie dotyczy Nośnika zbliżeniowego.

UWAGA: w przypadku transakcji zagranicznych w walucie innej niż EUR do wartości transakcji doliczana jest automatycznie prowizja za przewalutowanie transakcji w wysokości 2,8 % – dotyczy tylko Kart wydanych w systemie Visa.

\*więcej informacji o opłacie w punkcie 46 niniejszych Zasad