

## FAQ - Często zadawane pytania

### **Czym jest przedpłacona Karta Podarunkowa?**

Karta Podarunkowa jest instrumentem płatniczym na okaziciela. Dzięki temu kartę można wręczyć dowolnej osobie, która staje się jej pełnoprawnym posiadaczem.

---

### **Jak można nabyć Kartę Podarunkową?**

Aby stać się posiadaczem Karty, nie trzeba wypełniać żadnych formalności – wystarczy przyjść do punktu informacji w centrum handlowym. Zostaniesz poproszony o Twoje dane osobowe, w niektórych przypadkach o dowód tożsamości.

---

### **Jak można wpłacić środki na Kartę Podarunkową?**

Zasilenie Karty odbywa się w punkcie informacji. Przyjmowane formy płatności to: gotówka, karta płatnicza, przelew (dane bankowe klient otrzyma kontaktując się z centrum handlowym lub infolinią).

---

### **Czy muszę aktywować Kartę?**

Karty zakupione w punkcie informacji są aktywowane po 30 minutach od jej zakupu.

---

### **Jak i gdzie można wykorzystać środki z Karty?**

Karta Podarunkowa umożliwia jej użytkownikowi bezpieczne płatności w punktach handlowo- usługowych na terenie centrum handlowego, w których akceptowana jest płatność MasterCard. Karta nie posiada numeru PIN, a transakcje na niej są autoryzowane podpisem użytkownika. Karty nie można używać przy płatnościach on-line, w bankomacie ani kasach samoobsługowych.

---

### **Co zrobić po wykorzystaniu środków na Karcie?**

Karta Podarunkowa jest kartą jednorazowego doładowania. Po wykorzystaniu załadowanych na niej środków Kartę należy zniszczyć.

---

### **Jak można sprawdzić stan konta na Karcie Podarunkowej?**

- Na naszej stronie internetowej [www.flex-e-card.pl](http://www.flex-e-card.pl)
  - Dzwoniąc pod numer biura obsługi klienta: +48 22 4906923;
  - W punkcie informacji w centrum handlowym, z którego zakupiono Kartę;
  - Skanując kod QR znajdujący się na rewersie karty smartfonem.
- 

### **Co to jest 'kod dostępu'/'Pass code/kod aktywacyjny'?**

Pass code to 6-cyfrowy numer, który jest przyporządkowany każdej Karcie i jest widoczny na rachunku 'Informacja o Karcie'. W niektórych przypadkach jest on potrzebny do sprawdzenia stanu konta na Karcie.

---

### **Czy można zwrócić pieniądze na Kartę Podarunkową za towar w sklepie?**

Tak, jeśli sklep akceptuje zwrot środków na karty płatnicze. Odbywa się to w taki sam sposób jak w przypadku innych kart płatniczych.

---

### **Czy Karta posiada datę ważności?**

Tak, środki na Karcie są ważne przez 12 miesięcy od jej zakupu.

---

### **Czy można reaktywować Kartę po wygaśnięciu jej daty ważności?**

Kartę można reaktywować w ciągu 90 dni od daty wygaśnięcia jej daty ważności. Posiadacz ma prawo do wznowienia Karty Podarunkowej wraz z pozostającymi na niej środkami pod warunkiem dokonania zgłoszenia, w następujący sposób:

- składając uzasadniony wniosek bezpośrednio w punkcie informacji centrum handlowego, z którego zakupiono Kartę.

- wysyłając uzasadniony wniosek na adres email : [karta@flex-e-card.pl](mailto:karta@flex-e-card.pl)

- telefonując pod numer Biura Obsługi Klienta.

Pisemne prośby o wznowienie środków są rozpatrywane przez Administratora w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia. Posiadacz otrzyma informacje na temat decyzji o wznowieniu Karty w taki sam sposób w jaki dokonał zgłoszenia. Jeśli wniosek o wznowienie Karty zostanie rozpatrzony pozytywnie, Posiadacz będzie mógł korzystać z dotychczasowej Karty przez okres kolejnych 3 miesięcy licząc od dnia jej wznowienia. Opłata za wznowienie środków na Karcie wynosi 20 zł. Opłata zostanie potrącona od kwoty środków wznowionych na Karcie.

---

### **Czy można użyć Karty gdy cena towaru jest wyższa niż dostępne środki na Karcie?**

Tak, należy wtedy poinformować kasjera o dostępnych środkach na Karcie. Kasjer powinien zrobić transakcję łączoną – pobrać dostępną kwotę z Karty oraz resztę w innej formie płatności.

---

### **Jaka jest minimalna i maksymalna kwota doładowania?**

W przypadku zakupu w punkcie informacji Kartę można doładować kwotą od 30zł do 4000zł.

---

### **Czy używanie Karty wiąże się z dodatkowymi opłatami?**

Nie, Kartę używa się tak jak każdą inną kartę płatniczą.

---

### **Gdzie można znaleźć regulamin użytkowania?**

Regulamin użytkowania można znaleźć na stronach internetowych centrów handlowych, dla którego wydana jest dana Karta oraz na stronie [www.flex-e-card.pl](http://www.flex-e-card.pl)

---

### **Co należy zrobić w przypadku zagubienia lub kradzieży karty?**

W przypadku zgubienia Karty lub jej kradzieży należy skontaktować się z biurem obsługi klienta pod numerem telefonu: +48 22 490 6923 gdzie zostanie ona zastrzeżona. Użytkownikowi zostanie wydana nowa Karta o wartości równej kwocie znajdującej się na Karcie w momencie jej zastrzeżenia. Nowa Karta będzie wydana w punkcie informacji w centrum handlowym za dodatkową opłatą 20zł.

---

---

### **Dlaczego konieczne jest podawanie danych osobowych podczas zakupu karty?**

Dane osobowe są konieczne aby w razie jej utraty, użytkownik mógł ją zastrzec. Dzięki danym osobowym, konsultant będzie mógł ją odnaleźć w systemie i zablokować.

FEV (administrator programu) jako instytucja finansowa jest zobligowany do rejestrowania danych osobowych osób kupujących karty podarunkowe w celu przeciwdziałania oszustwom finansowym i 'praniu brudnych pieniędzy' .

---

### **Czy firma może otrzymać dokument księgowy za zakup Kart Podarunkowych**

Za zakup kart podarunkowych wystawiane są noty księgowe, gdyż zasilenie karty nie jest obodatkowane stawką VAT. W celu jej otrzymania należy zgłosić taką prośbę podczas wydawania Kart lub skontaktować się z centrum handlowym, dla którego Karty zostały wydane. W przypadku płatności przelewem, karty są wydawane po zaksięgowaniu się płatności. Nota zostanie wysłana na adres emailowy w ciągu 3 dni roboczych.

---