

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.

Kartę można zakupić drogą internetową na stronie www.flex-e-card.pl oraz stronie internetowej centrum handlowego.

Jak można wpłacić środki na Kartę Podarunkową?

Zasilenie Karty odbywa się w punkcie informacji. Przyjmowane formy płatności to: 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.

Karty nabyte drogą internetową należy aktywować przy pomocy kodu aktywacyjnego przesłanego na adres email podany w zamówieniu.

Jak i gdzie można wykorzystać środki z Karty?

Karta Podarunkowa umożliwia jej użytkownikowi bezpieczne płatności w punktach usługowo – handlowych 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 ani w bankomacie.

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
 - Na stronach internetowych centrów handlowych, z których zakupiona została Karta;
 - Dzwoniąc pod numer: +48 22 4906923;
 - W punkcie informacji w centrum handlowym, z którego zakupiło się 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 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 wtedy 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. Dla kart zakupionych przez Internet to 50zł do 1000zł.

Czy używanie Karty wiąże się z dodatkowymi opłatami?

Nie, Kartę używa się tak jak każdą inną kartę płatniczą. W przypadku kart zakupionych przez Internet zakupujący pokrywa jedynie koszt przesyłki.

Gdzie można znaleźć regulamin użytkownika?

Regulamin użytkownika można znaleźć na stronach internetowych centrów handlowych, dla którego wydana jest dana Karta.

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'.
