

FAQ

Hoe krijg ik mijn geld terug

De wet schrijft voor dat wanneer u binnen een jaar betalingen van uw prepaid account doet van in totaal 1.000 Euro of meer, u dit niet anoniem kan doen. Deze situatie doet zich voor:

- Indien u 1.000 Euro of meer op uw account heeft staan en uw saldo wil laten overboeken
- Of indien uw saldo lager is dan 1.000 Euro maar het totaal van het saldo dat u wil laten overboeken en de transacties van de afgelopen 12 maanden 1.000 Euro of meer is

In deze gevallen moet u een verzoek indienen bij 3V om overboeking van uw saldo. Bij dit verzoek moet u 3V het volgende verstrekken:

1. bewijs van wie u bent (door gemeente of notaris gewaarmerkte kopie paspoort of identiteitsbewijs) en
2. bewijs van waar u woont (kopie facturen van)
 - water- of elektriciteitsbedrijf
 - Rekeningafschrift andere bank
 - Belastingaanslag (bv loon-, inkomsten- of onroerend zaakbelasting)
 - Koop- of huurovereenkomst woonruimte
3. de unieke identificatie(s) van het product*
4. uw bankrekening (IBAN)

Bovenstaande geldt ook indien uw product(en) en/of online account vóór 1 november 2016 geblokkeerd zijn.

Indien het bovenstaande op u niet van toepassing is:

- Vult u het formulier voor terugboeking op deze website in.

3V zal hiervoor geen kosten hiervoor bij u in rekening brengen

Met welke frequentie zal 3V uitbetalen

3V verwerkt verzoeken vanaf 17 november 2016 eenmaal per week op maandag. Bij een verzoek voor overboeking zal normaliter het bedrag binnen 5 werkdagen op uw rekening staan.

Mijn account en/of product zijn geblokkeerd

In dit geval moet u een verzoek indienen bij 3V om overboeking van uw saldo. Bij dit verzoek moet u 3V het volgende verstrekken:

1. bewijs van wie u bent (door gemeente of notaris gewaarmerkte kopie paspoort of identiteitsbewijs)
2. bewijs van waar u woont (kopie facturen van)
 - water- of elektriciteitsbedrijf
 - Rekeningafschrift andere bank
 - Belastingaanslag (bv loon-, inkomsten- of onroerend zaakbelasting)
 - Koop- of huurovereenkomst woonruimte

3. de unieke identificatie(s) van het product*,
4. uw bankrekening (IBAN)

In alle gevallen zal 3V voor de overboeking van uw saldo geen kosten hiervoor bij u in rekening brengen

Ik beschik over meerdere accounts/producten en wil deze naar één rekening overgemaakt hebben

In dit geval moet u een verzoek indienen bij 3V om overboeking van uw saldo. Bij dit verzoek moet u 3V het volgende verstrekken:

1. bewijs van wie u bent (door gemeente of notaris gewaarmerkte kopie paspoort of identiteitsbewijs) en
2. bewijs van waar u woont (kopie facturen van.)
 - water- of elektriciteitsbedrijf
 - Rekeningafschrift andere bank
 - Belastingaanslag (bv loon-, inkomsten- of onroerend zaakbelasting)
 - Koop- of huurovereenkomst woonruimte
3. de unieke identificatie(s) van de producten*
4. uw bankrekening (IBAN)

In alle gevallen zal 3V voor de overboeking van uw saldo geen kosten hiervoor bij u in rekening brengen

Wat is de unieke identificatie van het product

de unieke identificatie(s) van het product zijn:

in het geval van een niet geactiveerde voucher of giftcard:

- de activatiecode, geprint op originele aankoop bon of e-mail
- datum van aankoop
- waarde van de voucher

in het geval van een voucher account:

- geregistreerde e-mailadres
- geregistreerde mobiel telefoonnummer
- geboorte datum
- totale balans op 1 November

in het geval van een card account

- card nummer (achterzijde van de card onder de barcode)
- geregistreerde e-mailadres
- geregistreerde mobiel telefoonnummer
- geboorte datum
- totale balans op 1 November

Hoe kan ik gratis het nieuwe product aanvragen

Als je een 3V card had die nog actief was dan kun je op de volgende manier een gratis pay2d card bestellen.

1. Ga naar pay2d.nl, klik op "Bestel hier je pay2d card" en maak in een paar stappen een nieuw account aan. [?](#) [?](#)
2. Je klikt op "Opwaarderen" en waardeert vervolgens op via iDEAL of Sofort. Zorg ervoor dat de achternaam van de bankrekeninghouder overeenkomt met de naam in het account. Als de namen niet overeenkomen kunnen we de opwaardering helaas niet verwerken. [?](#) [?](#)
3. Na deze opwaardering zie je je VISA-nummer onder "Mijn Card". Daar vind je ook de andere gegevens die je nodig hebt voor betalingen. [?](#) [?](#)
4. Klik onder "Mijn Card" op "Meer informatie" daar kun je de card bestellen. Je bestelling wordt bevestigd en van je pay2d virtual card wordt € 10,- afgeboekt (die krijg je weer terug, daar lees je straks bij punt 6 meer over). Binnen 3 werkdagen na bestelling wordt je personal card toegestuurd. [?](#) [?](#)
5. Heb je de personal card ontvangen, dan kun je de card via je online account activeren. Hiervoor vul je de laatste 4 cijfers in van het kaartnummer van de pay2d personal card die je thuis gestuurd hebt gekregen. Hoe je dat doet, staat helder uitgelegd in de brief die we dan met de card hebben meegestuurd. Zodra je personal card is geactiveerd, vervalt je virtual card en gaat het eventuele saldo automatisch naar je personal card. [?](#) [?](#)
6. Nadat je de personal card besteld hebt, kun je ons een e-mail sturen, graag vanaf het e-mailadres dat bij 3V geregistreerd is. Vermeld daarin het kaartnummer van 3V (dat vind je op de achterkant van de card onder de barcode) en je gebruikersnaam bij pay2d. Geef je e-mail het onderwerp "Gratis pay2d card", dan kunnen wij zo snel mogelijk het aankoopbedrag van € 10,- terugboeken op je pay2d card.

Ik heb een andere vraag

Neem contact op met de helpdesk van 3V via een mail aan vragen@3vcard.nl of telefonisch via 0900-3355333 (15 ct per minuut). De openingstijden zijn maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00.