

FAKTABLAD FÖR HANDLARE

Välkommen till vårt faktablad för presentkort! Detta dokument förklarar vad du behöver veta om våra presentkort och vem du ska kontakta om du har frågor eller stöter på problem.

DINA KONTAKTVÄGAR



Din viktigaste kontaktväg när det gäller support är shoppingcentrets/ centrumföreningens administration. Var alltid så detaljerad som möjligt när du kontaktar administrationen. Om administrationen inte kan besvara din fråga, kommer den att kontakta PRESEND Nordic för att få fram ett svar till dig. Innan du kontaktar administrationen läs igenom detta dokument.

Support för kortinnehavare

Support för kortinnehavare är för frågor från kortinnehavare.

Telefon: +46 (0)822 50 30. Öppettider: 24/7/365.



Din personal bör som huvudregel **INTE** kontakta supporten för kortinnehavare utom om de behöver göra en saldokontroll eller kontrollera kortets utgångsdatum via telefon.

VANLIGA FRÅGOR

Fråga	Svar
1. Hur fungerar kortet?	I alla praktiska avseenden är presentkortet ett VISA kort. Kortet har inte chip och PIN-kod, i stället används magnetremsa och signaturköp.
2. Hur accepterar jag kortet som betalning?	Initiera transaktion i VISA betalterminal. Använd alternativet "Ej kod" eller "Signaturköp". Se till att kunden skriver under kvittot. Den exakta metoden kan variera från terminal till terminal.
3. Hur vet kunden sitt saldo?	Kunden måste veta hur mycket pengar det finns på presentkortet vid betalning. Det går inte att slå in ett högre belopp för inlösen, än det belopp som finns laddat på kortet.
4. Hur kontrollerar kunden saldot på ett presentkort eller när det går ut?	Information om presentkortets saldo kan fås via en Presentkortsautomat eller via http://app.presend.com/ludvik Ange det 16-siffriga kortnumret från kortets <i>baksida</i> . Om du inte har tillgång till internet kan du ringa supporten för kortinnehavare på +46 (0)822 50 30 och be dem söka efter informationen. Du kan även kontrollera saldot genom att scanna QR koden som finns på baksidan av kortet och ange det 16 siffriga kortnumret.
4. När får jag betalt?	Betalningen är en VISA transaktion. Pengar kommer att betalas ut från inlösaren enligt ditt inlösenavtal.
5. Kostar det mig något att acceptera ett kort?	Endast den normala kostnaden för att acceptera ett VISA bankkort enligt ditt avtal med inlösaren.
6. Vem erbjuder presentkortlösningen?	Presentkortlösningen tillhandahålls av PRESEND Nordic AB.

Fråga	Svar
7. Behöver jag ingå ett avtal med leverantören av presentkortlösningen?	Nej, du behöver inte ett avtal med PRESEND.
8. Behöver jag installera någonting?	Du behöver inte installera någonting för att acceptera våra kort.
9. Behöver jag göra någonting överhuvudtaget innan vi kan acceptera presentkortet?	Centrumledningen kommer att skicka någon med ett kort för att göra en testtransaktion i dina terminaler. Vi kommer att göra resten.
10. Varför behöver vi göra en testtransaktion?	Testtransaktionen är en vanlig transaktionsbegäran för VISA. Den ger PRESEND de uppgifter som behövs för att registrera din butik i vårt system så att du kan ta emot våra presentkort.
11. Terminalen avvisar ett visst presentkort. Vad kan jag göra?	Kontrollera kortets saldo. Det måste finnas pengar på kortet för att täcka transaktionens belopp. Finns det inte tillräckligt med pengar på kortet, gör en delbetalning med presentkortsbeloppet och ta betalt för resten med ett annat betalmedel. Kontrollera även utgångsdatum.
12. Av någon anledning fortsätter terminalen att avvisa presentkortet, trots att det finns pengar på kortet och kortet är giltigt. Varför?	Kontakta administrationen för att bekräfta med PRESEND att du är registrerad med rätt MerchantID och AcquirerID. Om detta inte löser problemet bör du kontakta din betaltjänst.
13. Betalterminalen ber om en PIN-kod. Vad gör jag?	Kortet har inte chip eller PIN-kod. Din terminal bör ha möjlighet att göra en signaturtransaktion. Om du är osäker, kontakta din betaltjänst. Säg att du måste acceptera ett VISA bankkort med magnetremsa och signatur.
14. Min terminal är inte uppkopplad. Kan jag acceptera ett presentkort?	Nej. Terminalen måste vara uppkopplad.
15. Jag har en ny terminal. Behöver jag göra någonting?	Endast om den nya terminalen avvisar presentkortet. Kontakta administrationen och meddela dem att du har en ny terminal som måste registreras.
16. Kan kunder kräva en återbetalning (chargeback)?	Nej. Kortet är anonyma och kan inte bli föremål för återbetalningar (chargeback).
17. Kortet har en streckkod. Ska jag skanna den?	Nej. Streckkoden är inte avsedd för att acceptera en betalning.
18. Jag har självbetjäningsterminaler som kräver chip och PIN-kod. Kan jag acceptera presentkortet?	Om kortterminalen kräver chip och PIN-kod utan undantag, är det tyvärr inte möjligt att acceptera våra kort.
19. Var kan kortinnehavare hitta information om presentkortet?	Kortets baksida har viktig information och oftast finns en webbadress där mer information finns tillgänglig.

FINNS DET NÅGOT ANNAT DU VILL VETA?

Vi har försökt att hålla den här guiden så kort och rakt på sak som möjligt. Vänligen kontakta centrumföreningens administration om du känner att något är oklart eller om du har andra frågor. Försök alltid att vara så specifik som möjligt i dina frågor, beskriv frågan i detalj, inklusive när och hur något hände.

Bästa hälsningar,
PRESEND Nordic