

FAKTABLAD FÖR HANDLARE

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 Timrå Invest AB via e-post presentkort@timra.se

Om administrationen vid Timrå Invest AB inte kan besvara din fråga kommer de att ta frågan vidare för att få fram ett svar till dig.

Innan du kontaktar administrationen läs igenom detta dokument.

Alternativt kan du kontakta CBScity på

Telefon: +46 (0)21 12 21 20 val 1

E-post: support@cbscopy.se



Support för kortinnehavare

Telefon: +46 (0)8 22 50 30 (öppettider 24/7)

Saldokoll: +46 (0)8 525 00 774 / www.getmybalance.com

Fråga	Svar
1. Hur fungerar kortet?	I alla praktiska avseenden är presentkortet ett MasterCard bankkort. Kortet har inte chip och PIN-kod, i stället används magnetremsa-
2. Hur accepterar jag kortet som betalning?	Initiera transaktion er betalterminal. Se efter alternativet "Ej kod" eller "Signaturköp". Kortet är anonymt så underskrift och legg saknar betydelse.
3. När får jag betalt?	Betalningen är en MasterCard transaktion. Pengar kommer att betalas ut från inlösaren enligt ditt inlösenavtal.
4. Kostar det mig något att acceptera ett kort?	Endast den normala kostnaden för att acceptera ett MasterCard bankkort enligt ditt avtal med inlösaren.
5. Vem erbjuder presentkortlösningen?	Presentkortlösningen tillhandahålls av EML Nordic AB. CBScity är återförsäljare.
6. Behöver jag ingå ett avtal med leverantören av presentkortlösningen?	Nej, du behöver inte ett avtal med EML eller CBScity.
7. Behöver jag installera någonting?	Du behöver inte installera någonting för att acceptera våra kort.
8. Behöver jag göra någonting överhuvudtaget innan vi kan acceptera presentkortet?	Köpcentret kommer att skicka någon med ett kort för att göra en testtransaktion i dina terminaler. Vi kommer att göra resten.

Fråga	Svar
9. Varför behöver vi göra en testtransaktion?	Testtransaktionen är en vanlig transaktionsbegäran för MasterCard. Den ger EML de uppgifter som behövs för att registrera din butik i vårt system så att du kan ta emot våra presentkort.
10. Terminalen avvisar ett visst presentkort. Vad kan jag göra?	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrollera kortets saldo (det måste finnas pengar på kortet för att täcka transaktionens belopp). - Kontrollera utgångsdatum.
11. Hur kontrollerar jag saldot på ett presentkort eller när det går ut?	Gå till http://getmybalance.com/ . Ange det 16-siffriga kortnumret från kortets baksida. Om du inte har tillgång till internet kan du ringa talsvar 08-525 00 774 eller bemannad (24/7) 08-22 50 30. Med mobilkameran kan man läsa av QR koden på baksidan av presentkortet så kommer man till getmybalance.com direkt. Då visas saldo, utgångsdatum och gjorda transaktioner.
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 EML 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 MasterCard bankkort med magnetremsa och signatur.
Pga. ytterligare information från bland annat Svensk Handel så kan det hända att kortterminalen helt vägrar acceptera signaturköp	Därför har man gjort det möjligt att använda de fyra sista siffrorna på kortnumret på kortets baksida som PIN-kod.
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. Korten 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 terminalen kräver chip och PIN-kod utan undantag, är det tyvärr inte möjligt att acceptera våra kort. De kommer fortfarande att fungera i bemannade terminaler.
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? Maila presentkort@timra.se