

# Avtal Lund City Presentkort

Lund Citysamverkan ansvarar för att implementera, sälja och driva presentkortet Lund City. Avsikten med kortet är att öka attraktiviteten i Lund City och att främja handeln. För att kunna ta emot betalning av kunder med presentkort måste respektive betalningsmottagare vara registrerad och betalterminalerna måste aktiveras.

Mellan Lund Citysamverkan organisationsnummer 802415-1758 och

Verksamhetens namn

Organisationsnummer

Kontaktperson

Installationsadress

Faktureringsadress

**avtalas följande:**

Påskrivet avtal  
skickas till  
Handelsföreningen  
Kattesund 6, 222 21 Lund  
eller scannas  
och mailas till  
citykortet@lundcity.se

§1

Parterna är överens om att gemensamt marknadsföra presentkortet Lund City med avsikten att främja handeln i Lund City.

§2

Handlaren ska betala en årsavgift om 500 kr exkl. moms. I denna avgift ingår registrering av en terminal vid ett tillfälle. Om ytterligare terminaler ska registreras debiteras självkostnad 200 kr per terminal för denna aktivitet.

§3

Lund Citysamverkan ska skyndsamt efter betalning aktivera handlarens terminaler och tillhandahålla informationsmaterial och supportkontakt genom citykortet@lundcity.se.

§4

Handlaren förbinder sig att ge tillgång till terminalerna för aktivering, följa användarinstruktioner och att acceptera kortet. Medveten felanvändning medför avregistrering utan återbetalning av årsavgift.

§5

Avtalet gäller fram till 31 oktober 2018 och förlängs med ett år i taget om det inte är uppsagt två månader före detta datum. Uppsägning ska ske skriftligt.

Ort och datum



Signatur

Per Persson

Namnförtydligande

Lund Citysamverkan

Ort och datum

Signatur

Namnförtydligande

**LUND  
CITY  
SAMVERKAN**

## 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.

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 Visakort. Kortet har inte chip och PIN-kod, i stället används magnetremsa och signatur.
2. Hur accepterar jag kortet som betalning?	Initiera transaktion i Visa betalterminal. Se efter alternativet "Ej kod" eller "Sign". Se till att kunden skriver under kvittot. Den exakta metoden kan variera från terminal till terminal.
3. När får jag betalt?	Betalningen är en Visatransaktion. 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 Visa bankkort enligt ditt avtal med inlösaren.
5. Vem erbjuder presentkortlösningen?	Presentkortlösningen tillhandahålls av PRESEND Nordic AB.
6. Behöver jag ingå ett avtal med leverantören av presentkortlösningen?	Nej, du behöver inte ett avtal med PRESEND.
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 Visa. Den ger PRESEND 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?	Kontrollera kortets saldo. Det måste finnas pengar på kortet för att täcka transaktionens belopp. Kontrollera även utgångsdatum.
11. Hur kontrollerar jag saldot på ett presentkort eller när det går ut?	Gå till <a href="http://app.presend.com/lund">http://app.presend.com/lund</a> Ange det 16-siffriga kortnumret från kortets baksida. 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.
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 betaljänst.
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 betaljänst. 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 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?

Vi har försökt att hålla den här guiden så kort och rakt på sak som möjligt. Vänligen kontakta shoppingcentrets/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