



FAQ

Lund City Presentkort

Detta är ett faktablad med frågor och svar gällande Lund Citysamverkan presentkort för anslutna handlare. Här förklaras vad du behöver veta om vårt gemensamma presentkort och vem du ska kontakta om du har frågor. **Tips till butik:** På lundcity.se kan både ni och kunden själv se saldo och giltighetstid på sitt presentkort. Lägg gärna in den länken som en favorit vid er kassa, så kan även ni hjälpa den kund som undrar över presentkortets saldo.

Kontaktvägar

Support för anslutet företag: Din viktigaste kontaktväg när det gäller support är citykortet@lundcity.se.
Support för kund/kortinnehavare: Kortinnehavare kan kontrollera saldo & giltighetstid på lundcity.se.

Leverantör och lösning bakom presentkortet

Vem erbjuder presentkortlösningen? Samordnare är Citysamverkan i Lund, kontaktperson Sven Petter Hovelius.
Presentkortlösningen tillhandahålls av EML Payments. Presentkortet säljs på www.lundcity.se och i presentkortsautomaten i Saluhallen

Behöver jag installera någonting?

Du behöver inte installera någonting för att acceptera presentkortet. Det enda som krävs är att ni accepterar Mastercard i era betalterminaler samt signaturköp (ej kod).

Behöver jag göra något annat innan vi kan acceptera presentkortet?

EML Payments/Citysamverkan i Lund kommer att göra en testtransaktion i era kortterminaler för att koppla er till presentkortsprogrammet.

Varför behöver ni göra en testtransaktion?

Testtransaktionen är en vanlig transaktionsbegäran för Mastercard. Den ger EML de uppgifter som behövs för att kunna koppla din butik till vårt presentkortsprogram så att du kan ta emot våra presentkort.

Vid köp med presentkort

Hur fungerar presentkortet?

I alla praktiska avseenden är presentkortet ett prepaid Mastercard. Kortet har inte chip och PIN-kod, i stället görs köpet som ett signaturköp.

Ska vi kräva signatur/legitimation?

Vi vill att köpen med presentkortet ska bli så smidiga som möjligt för kunden och har inga krav på att ni ska kräva en signatur. Beroende på butikens egna kassarutiner kan signatur/legitimation krävas.

Hur accepterar jag kortet som betalning?

Initiera transaktion i er betalterminal. Använd alternativet "Ej kod" eller "Sign". Exakt metod kan variera mellan olika terminaler. Ibland finns knappen "Ej kod" eller "Signaturköp". Om inte tryck "röd/orange" när betalterminalen ber om kod. Avvakta tills terminalen frågar om "signaturbetalning", klicka då "ok/grön". När betalterminalen bekräftar genomfört köp är betalningen godkänd. Visas "Medges ej" är köpet inte godkänt. **I vissa terminaler krävs att kod anges.** Koden är de fyra sista siffrorna i kortnumret. Kortnummer hittas på baksidan av kortet på vänster sida (OBS inte säkerhetskoden).

Visas saldot på presentkortet direkt i vår kassa?

Nej, saldot visas inte i er kassa. Går köpet igenom är kortet giltigt och med tillräckligt saldo. Går det inte igenom beror det oftast på att kortet passerat giltighetsdatum eller inte har tillräckligt saldo. På lundcity.se kan både ni och kunden gå in och se saldo och giltighetstid.

Kan vi ta en delbetalning med presentkort?

I regel ja. De flesta kan hantera ett köp med två olika betalkort. Då kan man även hantera ett köp där en del betalas med presentkortet, och resterande belopp med kundens egna kort. Även betalning med delbetalning presentkort och delbetalning kontant förekommer.

När får jag betalt?

Betalningen är en korttransaktion. Pengar kommer att betalas ut från inlösaren enligt ditt inlösenavtal.

Kostar det mig något att acceptera ett kort?

Endast den normala kostnaden för att acceptera ett Mastercard prepaid kort enligt ditt avtal med inlösaren.

Kortet har en streckkod. Ska jag skanna den?

Nej. Streckkoden är inte avsedd för att acceptera en betalning.

Återköp/Återbetalning

Kan kunder kräva återköp/återbetalning (chargeback)?

Ja, direkt till presentkortet. När kunden ångrar ett köp kan de flesta kassasystem göra en återbetalning direkt på presentkortet (på samma sätt som en återbetalning görs till kundens privata bankkort). En återinsättning förlänger inte giltighetstiden på presentkortet. Om det inte fungerar, eller om kunden kastat sitt presentkort, ge kunden ett tillgodokvitto i er butik, ge kontanter eller gör returen till ett av kundens egna bankkort.

Problem med att genomföra köp

Terminalen avvisar ett visst presentkort, eller visar "medges ej". Vad kan jag göra?

Kontrollera kortets saldo samt utgångsdatum, via länken lundcity.se. Det måste finnas pengar på kortet för att täcka transaktionens belopp samt vara giltigt tom datumet för transaktionen.

Hur kontrollerar jag saldo på ett presentkort och utgångsdatum?

Gå till lundcity.se. Ange det 16-siffriga kortnumret på kortets baksida samt den sexsiffriga säkerhetskoden.

Terminalen avvisar presentkortet, trots att det har saldo och är giltigt, varför?

Kontakta administrationen för att bekräfta med EML att du är registrerad som betalningsmottagare. Ofta beror detta på att man har en ny betalterminal. Om ni får nya terminaler meddela citykortet@lundcity.se så att de kan göra en testtransaktion och koppla terminalen till presentkortsprogrammet.

Betalterminalen ber om PIN-kod. Vad gör jag?

Kortet har inte chip eller PIN-kod. Din terminal bör kunna göra en signaturtransaktion. Om du är osäker, kontakta din terminalleverantör. Säg att du måste acceptera ett Mastercard bankkort med magnetremsa och signatur.

Min terminal är inte uppkopplad mot internet. Kan jag acceptera ett presentkort?

Nej. Terminalen måste vara uppkopplad.

Jag har en ny betalterminal. Behöver jag göra någonting?

Endast om den nya terminalen avvisar presentkortet. Maila citykortet@lundcity.se och meddela att du har en ny terminal som måste registreras.

Vi har självbetjäningsterminaler som kräver chip och PIN-kod. Kan de acceptera presentkortet?

Om terminalen kräver chip och PIN-kod utan undantag, är det tyvärr inte möjligt att acceptera våra presentkort. De kommer fortfarande att fungera i bemannade terminaler.

Överblivna kort

Vad gör vi med alla kort som kunden vill lämna hos oss för att de är tomma?
Delen utan magnetremsa kan återvinnas som hårdplast. Klipp sönder magnetremsan.

Andra frågor eller funderingar?

Vänligen kontakta mig om ni känner att något är oklart eller om ni har andra frågor!

Sven Petter Hovellius
citykortet@lundcity.se
mobil 0707-90 90 20

