



FAQ – dla najemcy

Czym jest przedpłacona karta podarunkowa?

Karta podarunkowa, zwana również kartą upominkową jest przedpłaconą kartą płatniczą wydaną na okaziciela. Karta funkcjonuje jak standardowa karta płatnicza z określonym limitem środków, zablokowana do najemców w danym centrum handlowym.

Jak przeprowadzić transakcję kartą podarunkową?

Transakcję kartą podarunkową odbywają się poprzez przeciągnięcie paska magnetycznego karty przez terminal płatniczy. Potwierdzenie transakcji odbywa się poprzez podpis posiadacza karty. Konieczne jest potwierdzenie zgodności podpisu na terminalu płatniczym.

Kiedy otrzymam środki z transakcji przeprowadzonych kartą podarunkową?

Karty podarunkowe funkcjonują jak karty Mastercard i jako takie widnieją na raportach. Środki z transakcji są rozliczane wraz z wpływami z danego dnia roboczego.

Czy transakcje wykonane kartą podarunkową będą obciążone dodatkową opłatą?

Sklep nie ponosi dodatkowych kosztów związanych z transakcjami kartami podarunkowymi.

Jaki może być powód odrzucenia transakcji?

Powodem odrzucenia transakcji może być:

- nieprawidłowo przeprowadzona transakcja (odrzucenie autoryzacji),
- brak wystarczających środków na karcie,
- przeprowadzanie transakcji zablokowaną (nie aktywowaną, wygasłą bądź zastrzeżoną) kartą,
- brak numeru MID (Merchant ID) terminala w bazie danych (w przypadku zmiany numeru MID po wymianie terminala płatniczego).

Czy można używać karty podarunkowej przy zakupach, których cena przewyższa stan środków karty?

Możliwość przeprowadzenia transakcji łączonej zależy od wewnętrznej polityki sklepu. Jeżeli sklep umożliwia przeprowadzenie takiej transakcji posiadacz karty zobligowany jest do poinformowania sprzedawcy o środkach dostępnych na karcie podarunkowej oraz pokrycia różnicy w innej formie płatności. Sklep może narzucić formę płatności, w której ma zostać wniesiona różnica.



Czy mogę dokonać zwrotu środków na kartę podarunkową?

Na kartę podarunkową mogą zostać przelane środki wynikające ze zwrotu towaru. Środki wpłyną na kartę w okresie do 7 dni od daty zwrotu. Posiadacz karty jest zobowiązany do przedstawienia ważnej karty podarunkowej.

W jaki sposób mogę uzyskać pomoc?

W przypadku jakichkolwiek problemów związanych z przeprowadzeniem transakcji prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta:

- drogą mailową: karta@finpay.pl

- pod numerem telefonu +48 22 188 1909 (opłata za połączenie telefoniczne zgodne ze stawkami operatora sieci).

Biuro Obsługi Klienta jest czynne od poniedziałku do soboty w godzinach 9:00 – 20:00 oraz w niedziele handlowe w godzinach od 10:00 – 20:00.