



CZĘSTO ZADAWANE PYTANIA – PYTANIA OGÓLNE

Czym jest 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 danego centrum handlowego.

Gdzie mogę nabyć kartę podarunkową?

Sprzedaż kart podarunkowych odbywa się w wyznaczonym przez centrum handlowe punkcie sprzedaży. Punktem sprzedaży w zależności od centrum handlowego może być punkt informacji centrum, inny współpracujący sklep na terenie centrum lub też samoobsługowe urządzenie tzw. kartomat. W celu uzyskania informacji na temat dokładnej lokalizacji punktu sprzedaży karty podarunkowej, należy skontaktować się z danym centrum handlowym.

Jaka jest minimalna i maksymalna kwota załadowania karty podarunkowej?

Minimalna kwota załadowania karty podarunkowej to 50 zł. Kwota maksymalnego załadowania karty jest zależna od indywidualnej decyzji centrum handlowego.

Czy karta podarunkowa wymaga aktywacji?

Karty podarunkowe zakupione w punkcie sprzedaży są aktywowane automatycznie w przeciągu 30 minut od zakupu. Istnieje możliwość wydania kart podarunkowych nieaktywnych (dostępność usługi można sprawdzić kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta).

Czy mogę nabyć nieaktywną kartę podarunkową?

Zakup nieaktywnej karty podarunkowej jest możliwy tylko w punkcie sprzedaży centrum handlowego, na wyraźne życzenie Nabywcy. Chęć otrzymania nieaktywnej karty musi zostać wyrażona przez rozpoczęciem sprzedaży. Kartę należy aktywować w przeciągu roku od momentu jej zakupu. Karta podarunkowa będzie ważna 12 miesięcy od daty jej zakupu. Data aktywacji karty nie wpływa na przedłużenia terminu ważności. Kod do aktywacji nieaktywnych kart będzie znajdował się na potwierdzeniu zasilenia karty podarunkowej.

Czy mogę ponownie zasilić kartę podarunkową?

Karta podarunkowa jest kartą jednokrotnego ładowania i nie może zostać zasilona ponownie. Po wykorzystaniu środków kartę podarunkową należy przeciąć i wyrzucić.

Jak mogę sprawdzić saldo i datę ważności karty podarunkowej?

Saldo i datę ważności środków na karcie podarunkowej można sprawdzić:

- 1) na stronie internetowej www.finpay.pl;
- 2) w punkcie sprzedaży centrum handlowego;
- 3) poprzez kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta pod numerem +48 22 188 19 09;
- 4) na giftomacie o ile taki istnieje w centrum handlowym.

Jak mogę wykorzystać środki zgromadzone na karcie podarunkowej?



Karta Podarunkowa umożliwia bezpieczne płatności w punktach usługowo – handlowych na terenie całego centrum handlowego akceptujących płatność MasterCard. Karta nie posiada numeru PIN, a transakcje autoryzowane są podpisem użytkownika.

Co mogę zrobić, w przypadku gdy karta podarunkowa nie działa podczas dokonywania transakcji?

W przypadku gdy transakcja kartą podarunkową nie może być zrealizowana należy upewnić się, że:

1. transakcja dokonywana jest w punkcie handlowo-usługowym na terenie centrum handlowego, dla którego karta została wydana;
2. na karcie znajduje się wystarczająca kwota;
3. karta podarunkowa, a w szczególności pasek magnetyczny na odwrocie karty nie jest zniszczony;
4. transakcja nie jest dokonywana w kasie samoobsługowej;
5. karta jest aktywna i nie utraciła ważności;
6. w przypadku transakcji łączonych, gdy transakcja opłacana jest częściowo z karty podarunkowej a częściowo inną formą płatności, obsługa sklepu przeprowadza transakcję w prawidłowy sposób.

Jeżeli wykonanie transakcji nadal nie jest możliwe należy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta:

- mailowo: karta@finpay.pl,

- telefonicznie: +48 22 188 1909 (opłata za połączenie telefoniczne zgodne ze stawkami operatora sieci),

- lub z punktem sprzedaży karty w centrum handlowym (z wyłączeniem kartomatu).

Czy mogę zwrócić towar zakupiony przy użyciu karty podarunkowej?

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.

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

Możliwość przeprowadzenia transakcji łączonej zależy od wewnętrznej polityki sklepu. Jeżeli umożliwia ona 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 transakcję z użyciem karty podarunkowej wiążą się z dodatkowymi opłatami?

Nie, z konta karty zostanie pobrana jedynie kwota przeprowadzonej transakcji.

Opłaty pobierane są za następujące usługi:

- a. wznowienie środków na Karcie Upominkowej: 30 PLN
- b. wydanie nowej Karty Upominkowej w miejsce utraconej lub zniszczonej Karty Upominkowej w sytuacjach wskazanych w Regulaminie: 30 PLN;



- c. połączenie środków z kilku Kart Upominkowych: 3 PLN za każdą kartę użytą w procesie łączenia kart. Np. opłata za połączenie środków z 2 Kart Upominkowych
- d. wyniesie 3 PLN za każdą Kartę, z których środki mają być przetransferowane oraz 3 PLN za nową Kartę Upominkową, na którą środki zostaną przetransferowane. Oznacza to, że całkowita opłata w użytym przykładzie wyniesie 9 PLN.

Czy mogę skorzystać z karty podarunkowej poza centrum handlowym?

Karty podarunkowe dedykowane są do konkretnego centrum handlowego i nie mogą być wykorzystywane poza jego terenem.

Czy karta podarunkowa jest akceptowana u wszystkich najemców centrum handlowego?

Płatności kartą podarunkową można dokonać w sklepach dedykowanego centrum handlowego akceptujących płatności kartami MasterCard. Informację o pełnej liście akceptantów można uzyskać poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta oraz danym centrum handlowym.

Czy środki z karty muszą zostać wykorzystane podczas jednej transakcji?

Nie, z karty można korzystać do momentu pełnego wykorzystania środków lub utraty ważności karty.

Czy mogę dokonać płatności kartą podarunkową na kasie samoobsługowej?

Karty podarunkowe nie są honorowane w samoobsługowych punktach sprzedaży.

Czy kartą podarunkową mogę zapłacić zbliżeniowo?

Kartami podarunkowymi nie można płacić zbliżeniowo. Transakcję przeprowadzane są przy użyciu paska magnetycznego i potwierdzane podpisem posiadacza karty.

Czy mogę dokonać płatności posiadając jedynie numer karty podarunkowej?

Nie, w celu dokonania płatności karta podarunkowa musi zostać przeciągnięta przez czytnik paska magnetycznego terminala płatniczego najemcy.

Czy mogę dokonać płatności online przy pomocy karty podarunkowej?

Kartą podarunkową nie można dokonywać transakcji online.

Gdzie mogę zgłosić kradzież lub zaginięcie karty podarunkowej?

W przypadku kradzieży bądź zgubienia karty podarunkowej należy niezwłocznie zastrzec kartę kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta pod numerem telefonu: +48 22 188 19 09. W celu wydania duplikatu posiadacz karty zobligowany jest do przedstawienia danych umożliwiających zidentyfikowanie utraconej karty podarunkowej. Posiadacz karty może wnioskować o wydanie karty zastępczej. Nowa karta, o wartości równej kwocie znajdującej się na karcie w momencie jej zastrzeżenia, będzie wydana w punkcie sprzedaży w centrum handlowym za dodatkową opłatą w wysokości 30 zł. W przypadku gdy Posiadacz karty nie jest w stanie podać danych wystarczających do znalezienia i zastrzeżenia karty w systemie, wydanie karty zastępczej nie będzie możliwe.

Czy mogę wypłacić pieniądze z karty podarunkowej?

Nie ma możliwości wypłacenia środków zgromadzonych na karcie podarunkowej.

Czy mogę dokonać zwrotu karty podarunkowej?

Zwrot karty podarunkowej jest możliwy tylko w przypadku, gdy Nabywca podczas zakupu karty został poproszony o przekazanie danych osobowych oraz zostaną spełnione następujące warunki:

- a. od daty nabycia karty nie upłynęło 14 dni;
- b. karta podarunkowa nie jest zniszczona;
- c. karta podarunkowa zostanie zwrócona w punkcie sprzedaży, w którym została zakupiona;
- d. saldo karty jest równe kwocie pierwotnego zasilenia;
- e. zwrot środków odbędzie się w takiej samej formie płatności jak jej zakup, z zastrzeżeniem, że Centrum Handlowe, w którym karta podarunkowa została nabyta może określić sposób zwrotu gotówki Nabywcy;
- f. w przypadku zwrotu na kartę płatniczą, zwrot nastąpi na tą samą kartę, która dokonany był zakup;
- g. do zwrotu karty podarunkowej nie jest uprawniony Posiadacz niebędący Nabywcą.

Karty podarunkowe zakupione bez podania danych osobowych nie podlegają zwrotowi.

Czy mogę połączyć środki z kilku kart podarunkowych?

Tak, istnieje możliwość połączenia środków z kilku kart podarunkowych. Łączenie kart dostępne jest wyłącznie w centrach handlowych posiadających punkt sprzedaży nie będący kartomatem. Usługa łączenia kart jest płatna.

Czy karta podarunkowa posiada datę ważności?

Karta podarunkowa jest ważna przez 12 miesięcy od daty jej zakupu.

Data ważności karty nie ulega zmianie po przeprowadzeniu transakcji zakupu lub zwrotu.

Czy mogę wznowić ważność karty podarunkowej?

Karta podarunkowa jest ważna przez 12 miesięcy od daty zakupu. W przypadku kart podarunkowych, które nie zostały aktywowane w dniu jej zakupu, 12-miesięczny okres ważności karty rozpoczyna się od dnia jej aktywacji. Po tym czasie karta podarunkowa wygasa, a pozostałe na niej środki przepadają.

Zgodnie z regulaminem karta podarunkowa może zostać wznowiona za dodatkową opłatą, w ciągu 90 dni od daty jej wygaśnięcia, poprzez transfer znajdujących się na niej środków na nową kartę podarunkową o trzymiesięcznej dacie ważności. Ważność karty podarunkowej może zostać wydłużona maksymalnie do 15 miesięcy licząc od dnia jej aktywacji. Tym samym Posiadacz może korzystać ze wznowionej karty podarunkowej przez okres od dnia jej wznowienia do maksymalnie ukończenia 15-ego miesiąca licząc od dnia jej aktywacji.

Wznowienie karty podarunkowej może zostać dokonane w punkcie sprzedaży karty w centrum handlowym. Ponowne wznowienie karty podarunkowej nie jest możliwe.

Jak mogę skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta?

Kontakt z Biurem Obsługi Klienta jest możliwy:

- 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.

Jak mogę zgłosić reklamację karty podarunkowej?

Wszelkie reklamacje mogą być składane:

- a. drogą mailową na adres Biura Obsługi Klienta: karta@finpay.pl;
- b. pisemnie na adres FinPay sp. z o.o. ul. Tuwima 8/2, 42-217 Częstochowa.

Zaleca się załączenie do reklamacji dokumentów, które ją uzasadniają i mogą być pomocne do rozstrzygnięcia reklamacji.

Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji. Posiadacz zostanie poinformowany o decyzji w sprawie reklamacji w formie pisemnej na adres (w tym adres e-mail) wskazany w reklamacji.

Gdzie znajdę regulamin karty podarunkowej?

Regulamin karty dostępny jest na stronie internetowej www.finpay.pl, na stronach internetowych naszych partnerów jak również w punktach sprzedaży karty w danym centrum handlowym