

Kauppiasohje: maksupäätemaksut



Tästä ohjeesta löydät hyödyllisiä Visa- ja Mastercard-korttimaksujen vastaanottoa koskevia ohjeita. Perehdythän ohjeisiin huolella ja varmistat, että myös muut liikkeesi työntekijät tuntevat ohjeet.

Kotimaiset ja EU-alueella myönnetty kortit

Ostotapahtumat tulee lukea kortin sirulta ja ostajan tulee hyväksyä osto PIN-koodilla tai vaihtoehtoisesti osto tehdään lähimaksuna. Ostotapahtuman lukeminen magneettijuovalta, oston hyväksyntä allekirjoituksella, PIN-koodin ohitus tai korttitietojen näppäily ei ole sallittua.

EU-alueen ulkopuoliset kortit

Jos ulkomaisessa kortissa ei ole sirua, voi ostotapahtuman tiedot lukea magneettijuovalta. Ostaja hyväksyy oston PIN-koodilla. Kaikki magneettijuovalta luetut ostotapahtumat tulee varmentaa maksupäätteellä. Korttitietojen näppäily ei ole sallittua.

Jos maksupääte pyytää oston hyväksymistä allekirjoituksella, toimi näin:

1. Tarkasta asiakkaan henkilöllisyys
2. Pyydä asiakkaan maksukortti nähtäväksi ja tarkasta, että kortissa ja henkilöllisyystodistuksessa oleva nimi täsmää. Merkitse kuittiin "henk.tark"
3. Toteuta ostotapahtuma maksupäätteellä, muista varmistaa että maksupääte varmentaa oston
4. Pyydä asiakkaan allekirjoitus kuittiin ja vertaa kuitissa olevaa allekirjoitusta henkilöllisyystodistuksessa olevaan allekirjoitukseen

Tapahtuman ja varmuksen peruutus

Jos asiakas palauttaa tuotteen, tai haluat oikaista virheellisen veloituksen, tee peruutus- tai hyvystapahtuma maksupäätetoimittajan ohjeiden mukaisesti. Hyvitys ja peruutus tulee tehdä aina samalle korttinumerolle kuin alkuperäinen veloitus, eikä niitä saa tehdä käteisellä.

Kortin takavarikointi

Jos maksupäätteen varmuusvastaus sisältää kehotuksen ottaa kortti pois asiakkaalta tai jos kortti on sulkulistalla, tulee myyjän, mikäli mahdollista, ottaa kortti haltuunsa ja kysyä kortin myöntäneestä pankista lisäohjeita. Mikäli kortin myöntänyt pankki antaa puhelimitse luvan kortin takavarikointiin, voi kortin ottaa pois. Kortti tulee tällöin palauttaa kortinmyöntäjälle: yhteystiedot löydät kortin kääntöpuolelta.

Maksupäätteen turvallinen säilytys

Älä jätä maksupäätettä koskaan ilman valvontaa. Jos joudut poistumaan myyntipisteestä, siirrä maksupääte pois ulkopuolisten ulottumattomista.

Osto & Nosto

- Edellyttää aina ostoa, pelkkä käteisen nosto ei ole sallittu
- Asiakkaan henkilöllisyys on aina tarkistettava henkilöllisyystodistuksesta
- Tunnuslukua ei saa ohittaa missään tilanteessa
- Tapahtuma on aina luettava sirulta, magneettijuovan lukeminen ei ole sallittua
- Tapahtuma on aina varmennettava maksupäätteellä
- Noston maksimirajaksi suositellaan 400 euroa
- Kortinmyöntäjä voi määritellä maksukortille poikkeavan maksimirajan ja veloittaa palvelumaksun kortinhaltijalta
- Kauppias voi tilanteen mukaan asettaa nostolle ylärajan tai kieltäytyä antamasta käteistä
- Mikäli osto hyvitetään jälkikäteen, esim. asiakkaan palauttaessa tuotteen tulee hyvitys tehdä vain oston osuudelle

Yhteystietoja

- Aineiston lähettäminen ja maksupäätelaitteet: maksupäätetoimittajasi Verifone Finland Oy: asiakaspalvelu 0600 01 02 03 (1,42€/min), myynti 09 477 433 40
- Puhelinvarmennukset 24 h: Jos maksupääte pyytää tapahtuman manuaalista varmuudesta, soita varmuusnumerosta 010 444 2555. Valmistaudu kertomaan yrityksesi liiketunnus sekä asiakkaan kortin ja ostotapahtuman tiedot. Suomalaisissa credit/debit-korteissa credit-maksutavan korttinumero on kohokirjoitettu kortin etupuolelle ja debit-maksutavan korttinumero kortin kääntöpuolelle. Varmista, että ilmoitat varmuusnumeron oikean korttinumeron. Visa Electron - ja Maestro-korteille manuaalista varmuudesta ei ole mahdollista tehdä.