



## PYTANIA OGÓLNE:

### **Czym jest kartomat?**

Kartomat to wyspecjalizowane urządzenie wraz z oprogramowaniem do samodzielnego zakupu kart podarunkowych.

Użytkownik kartomatu ma możliwość wygodnego zakupu kart za pomocą karty płatniczej. Transakcja potwierdzona jest wydrukiem. Istnieje również szybka możliwość samodzielnego sprawdzenia stanu środków na karcie.

### **Jaka jest minimalna i maksymalna kwota załadowania karty podarunkowej w kartomacie?**

Karta podarunkowa może być zasilona każdą pełną kwotą od 50 zł do 1000 zł.

### **Jak mogę zapłacić za kartę podarunkową w kartomacie?**

Za zakup karty w kartomacie można zapłacić wyłącznie kartą płatniczą. Kartomaty wyposażone są w terminale płatnicze honorujące karty płatnicze VISA oraz Mastercard.

### **Jak zostanie mi wydana zakupiona karta podarunkowa?**

Po dokonaniu płatności, urządzenie wysunie z podajnika gotową do użycia kartę podarunkową.

### **Czy otrzymam potwierdzenie zakupu karty?**

Po zakończeniu transakcji kartomat wydrukuje potwierdzenie płatności wraz z informacją o załadowaniu karty podarunkowej.

### **Co mogę zrobić, gdy kartomat nie wyda mi zakupionej karty?**

Należy niezwłocznie skontaktować się Biurem Obsługi Klienta:

- telefonicznie pod numerem +48 22 188 19 09
- mailowo pisząc na adres - [karta@finpay.pl](mailto:karta@finpay.pl).

### **Czy karta podarunkowa wymaga aktywacji?**

Karty podarunkowe zakupione w kartomacie są aktywowane automatycznie w przeciągu 30 minut od zakupu.

### **Czy mogę zwrócić kartę podarunkową zakupioną w kartomacie?**

Karty podarunkowe zakupione w kartomacie nie podlegają zwrotowi.

## DLA FIRM:

### **W jaki sposób mogę złożyć zamówienie firmowe na karty podarunkowe?**

Zamówienia firmowe na karty podarunkowe należy złożyć w paru prostych krokach:

1. wypełnij formularz zamówienia i wyślij go na adres [karta@finpay.pl](mailto:karta@finpay.pl);
2. opłać zamówienie na podstawie noty księgowej, którą otrzymasz na adres email podany w formularzu;



3. w ciągu 48 godzin roboczych od zaksięgowania przelewu, otrzymasz hasło i identyfikator zamówienia do odbioru paczki firmowej. Hasło wyślemy Ci w wiadomości SMS, a identyfikator na adres email;
4. odbierz zasilone karty na kartomacie w centrum handlowym za pomocą otrzymanych kodów;
5. karty są aktywne i gotowe do użycia.

#### **Jak mogę odebrać zamówienie firmowe?**

Odbiór kart podarunkowych odbywa się na kartomacie poprzez opcję paczki firmowej. Osoba upoważniona do odbioru kart powinna posiadać identyfikator zamówienia oraz hasło. Po weryfikacji danych zamówione karty podarunkowe zostaną wysunięte z urządzenia.

#### **Czy otrzymam fakturę VAT za zakup kart podarunkowych?**

Za zakup kart podarunkowych nie zostanie wystawiona faktura. Dokumentem księgowym potwierdzającym zakup w przypadku kart podarunkowych jest nota księgowa, gdyż zasilenie karty podarunkowej nie jest obciążone stawką VAT.

#### **Jak długo trwa realizacja zamówienia kart na kartomacie?**

Czas realizacji zamówienia może trwać od 3 – 7 dni roboczych i jest zależny od czasu księgowania środków na naszym koncie.

Księgowanie przelewów odbywa się raz dziennie. Przelewy natychmiastowe również są księgowane standardowo – raz dziennie. Zaksięgowanie przelewu wykonanego z polskiego banku może zająć do 2-3 dni roboczych. Księgowanie przelewów zagranicznych może zająć więcej niż 3 dni robocze.