

Citykortet är framtaget som en investering för att stärka och värna om handeln i Luleå centrum. Visit Luleå står som huvudägare, gallerierna är medfinansiärer. Som medlem i Visit Luleå får butiker/företag verksamma i Luleå centrum möjlighet att ta del av denna exklusiva medlemsförmån som bjuder på en mängd fördelar och lönsamma affärer.

Viktigt att **ALL personal i butik/företag känner till att man tar emot kortet och vad det innebär. Viktigt att all personal som hanterar kassa även är informerade om samt förstår hantering & rutiner gällande kortet.*

Kortet kan köpas i någon av de tre presentkortskioskerna som finns uppställda på Shopping, Smedjan och Strand galleria. Kortet kan även köpas av företag mot faktura via Visit Luleå. Kortet är ett sk "Pre-paid" Visa kort, vilket betyder att kunden har pengar på kortet som överförs direkt till butik vid köp, precis som vanligt betalkortsköp.

Support kan fås via CBS City på tel: **021-12 21 20**, alt mail: support@cbscity.se. Viss support kan även fås dagtid via Visit Luleå 0920-221330, alt info@visitlulea.se. Butiker i gallerierna vänder sig i första hand med frågor till respektive centrumledare.

Observera att kortet **EJ har chip/kod utan är ett signaturköp**. Hanterande av signaturköp görs i enlighet med gällande rutiner i butik kopplat till kortterminal/kassasystem, detta kan te sig olika i olika terminaler.

*Kunden *måste själv* hålla koll på vilket belopp som finns på kortet. (finns 5 olika sätt för detta). Butikens kortterminal/kassa kan EJ känna av/se vilket belopp som finns kvar på kort. Är beloppet för lågt i förhållande till vad kunden handlat för medges EJ köp

Det finns flera olika sätt att kolla saldot på kortet:

1. I någon av kioskerna i gallerierna (genom att hålla upp kortet mot QR läsare)
2. Hemsida (www.lulea.nu/citykortet)
3. Telefonnr: 08-225030
4. QR-scanner i mobiltelefonen (nedladdad app)

*Butiken kan även erbjuda sig att hjälpa till genom att gå in på kortets hemsida (www.lulea.nu/citykortet) → saldokontroll, mata in kortnummer eller använda egen kassascanner och "blippa" kortet för att få fram kundens saldo. Inget krav dock ☺

Kunden kan välja att delbetala sitt köp med Citykortet och resterande med vanligt betalkort eller kontanter om beloppet på kortet inte är tillräckligt högt i förhållande till inköpet. I det fall delbetalning görs med citykort + annat betalkort gör så här:

1. Börja med citykortet, ex kunden köper för 400 kr totalt, kunden säger; jag har 200 kr som jag vill använda upp på citykortet och resterande betalar jag med mitt vanliga betalkort. Slå in varan/varorna, välj kortköp (del)betalning 200 kr, observera att det är ett signaturköp (ej chip/kod) detta köp genomförs klart först med signaturköp, återstår gör då 200 kr som är delbetalning 2 med annat bankkort som genomförs på vanligt sätt, dvs oftast chip/kod. Köpet är då klart.

Observera att kortet EJ kan/får lösas in mot kontanter, därför vid ex återköp lämnas ett tillgodokvitto ut till kund. Om butiken/företaget byter ut kortterminalerna behöver apparaten aktiveras om av antingen centrumledare (i gallerior) eller av Visit Luleå.