

Du kan även kontakta butiks- och konsument-  
support på **021-12 21 20**. Supporten är öppen  
vardagar 8-19, lördag-söndag 10-17. Eller mejla  
ditt supportärende till **support@cbscopy.se**.

## Här är några vanliga frågor. Var beredd med svaren

**Var kan jag hitta mina tidigare gjorda köp?** Kolla via QR-kod eller [visitlulea.se/citykortet](http://visitlulea.se/citykortet).

**Var kan jag köpa Luleå Citykortet?** Främst i automaterna i gallerierna.

**Varför funkar inte mitt kort?** Vanligast är slut giltighetstid eller slut pengar.

**Jag vet inte när mitt kort går ut!** Se tidigare info. Guida kunden.

**Kan jag kombinera mitt köp med annat betalkort eller kontanter?** Ja.

**Kan jag fylla på samma kort med mer pengar?** Ja, det finns numera som en ny funktion. Påfyllning måste dock göras inom giltighetstiden, d.v.s. 12 månader från första inköpsdatum.

**Kan vem som helst använda mitt kort?** Ja. De är inte personliga.

**Vad gör jag när mitt kort är tomt?** Önskar dig ett nytt så klart!

**Kan kunden få kontanter tillbaka?** Nej. Tillgodokvitto gäller i så fall.



### NU VET DU HUR LULEÅ CITYKORTET FUNKAR

Hojta om du undrar över något mer!

#### Butikssupport:

- För gallerierna gäller främst kontakt med respektive centrumledare.
- Luleå Business Region: [info@luleabusiness.se](mailto:info@luleabusiness.se)

**\*\*PS\*\*** Glöm inte att meddela (kontakter ovan) om era kortterminaler byts ut då en åtgärd/uppdatering oftast krävs i systemet för att kortet ska fungera.

LATHUND  
**LULEÅ**  
Citykortet

Luleå Citykortet är ett valfriare presentkort som funkar på fler än 100 ställen i Luleå. Smart. Det funkar hos er också. Bra va!

#### Jaha, men hur funkar det då?

Så här är det. Kortet fungerar som ett vanligt betalkort och genomförs som signaturköp (kortet har ej kod/chip).

Fler frågor och svar hittar du i den här lathunden. Vi guidar dig och förklarar hur du bakom kassan tar betalt, men också vad du kan svara på vanliga frågor.

## Kunden kan:

- Betala hela beloppet.
- Delbetala beloppet.

#### Kunden måste själv ha koll på:

- Saldo och giltighetstid.

#### Köp medges EJ? Oh no!

Vad kan det bero på? Jo, oftast:

- Inte nog med pengar på kortet.
- Slut på giltighetstid.

Hänvisa till automaterna, telefon eller webb för saldokoll. Om du har möjlighet kan du som extra service hjälpa kunden att kolla saldo på: [visitlulea.se/citykortet](http://visitlulea.se/citykortet). Vanlig varuscanner kan användas för att "blippa" kortets streckodsläsare.

#### Om kunden ska delbetala:

- Börja med Luleå Citykortet.
- Kunden måste själv då uppge vilken summa som ska dras från Luleå Citykortet.
- Därefter visas resterande belopp som betalas/genomförs med annat kort eller kontanter, (oftast) i samma kassainslag.

#### Kunden kan inte:

- Byta kortet mot kontanter eller få kontanter tillbaka vid köp, vid ev. återköp lämnas endast tillgodokvitto.
- Genomföra köp om inte täckning finns på kortet.

## Börja alltid med att fråga:

#### Har du koll på saldo och giltighetstid?

Om svaret är typ "Ööh, näe" hänvisar du till:

- saldokoll i automaterna i Smedjan, Strand och Shopping
- [visitlulea.se/citykortet](http://visitlulea.se/citykortet) (betala och kolla saldo)
- QR-kod i smartphone (app)
- att ringa **08-22 50 30**.

Berätta och visa att ditt företag tar emot Luleå Citykortet

**Det finns miljontals kronor på tusentals kort som du kan ta del av!**

Tusentals personer har uppvaktats med Luleå Citykortet - dels som födelsedagspresent, bröllopsgåva eller julklapp - men också som en gåva från kommunen, företag och organisationer som vill att fler är med och stöttar den lokala handeln.



På [visitlulea.se/citykortet](http://visitlulea.se/citykortet) hittar du bilder till sociala medier samt affischer som du själv kan skriva ut för att visa att ditt företag tar emot Luleå Citykortet. För frågor om material - kontakta oss via: [info@luleabusiness.se](mailto:info@luleabusiness.se).