



Ofte stilte spørsmål (FAQ)

Svar på ofte stilte spørsmål om reklamasjoner, oppgjørsmeldinger og andre emner.

Reklamasjoner

Jeg har akkurat mottatt et brev om en reklamasjon – hva er dette?

En reklamasjon er en transaksjon/debet som en kortutsteder returnerer til en innløser på grunn av en tvist mellom kortholderen, og/eller deres utstedende bank, og ett brukersted, vanligvis på grunn av bedrageri eller utilfredshet fra kortholderens side i forhold til service, vare eller ikke-autorisering av kortholder. Om du mottar en reklamasjonsmelding må du svare på denne så raskt som mulig.



Hvor skal jeg sende min reklamasjonsdokumentasjon?

Reklamasjonsdokumentasjon må sendes til faksnummeret og innen tidsfristen angitt i brevet. Vennligst legg ved strekkodebrevet eller oppgi saksnummeret i din korrespondanse. Fakskommunikasjon er den mest effektive metoden. Om du ikke kan sende dokumentasjonen med faks, vennligst send dokumentasjonen til Elavon-adressen som er oppgitt i brevet.

Hva gjør jeg om jeg ikke er enig i reklamasjonen?

Elavon vil assistere deg på alle måter for å forsvare en reklamasjon. Du skal gå frem som Elavon foreslår i brevet og levere så mye utfyllende dokumentasjon og informasjon relatert til den omstridte transaksjonen som mulig innen den oppgitte tidsfristen.

Hvor lenge bør jeg oppbevare transaksjonsdokumentasjon/informasjon?

Elavon anbefaler at du beholder all transaksjonsdokumentasjon i minst 18 måneder fra transaksjonsdato.

Jeg fikk en autorisasjonskode for den omstridte transaksjonen, hvorfor får jeg da en reklamasjon?

En autorisasjonskode gir ingen garanti for at betalingen ikke vil bli omstridt (ikke alle reklamasjonskoder er relatert til autorisasjonskoden, tenk på uleverte varer, dobbelbehandling osv.); det er en bekreftelse på gyldigheten for kortnummeret og at kontoen ikke var overtrukket på tidspunktet for autorisasjonsforespørselen (online autorisering). Du bør også være klar over at kortholder ikke er klar over at deres kort kan ha vært brukt uredelig inntil de mottar kontoutskriften fra banken/utstederen.

Jeg har akseptert et kort som er utløpt, vil jeg få en reklamasjon?

Sannsynligvis, du må alltid sjekke utløpsdato og aldri akseptere et kort som ikke lenger er gyldig. Sjekk alltid gyldige til/fra-datoer.

Hvorfor har det tatt så lang tid før reklamasjonen ble debitert etter at jeg leverte den informasjon Elavon etterspurte?

En tvist kan pågå i mange måneder, særlig om en kortholder fortsatt protesterer mot den oppgitte transaksjon og tilhørende informasjon, men den er fortsatt innenfor tidsrammene gitt av kortutstederne (Visa, MasterCard etc.).

Generell informasjon

Jeg har ikke fått min oppgjørsmelding

Vi anbefaler deg å bruke iMerchantConnect, vårt online rapportering og oppgjørsmeldingssystem. Her har du en grei tilgang til dine oppgjørsmeldinger. Hvis dette ikke løser problemet ditt, vennligst kontakt kundeservice på tlf: 24 15 99 19. Se også på spørsmålene relatert til iMerchantConnect.



Jeg har funnet en feil i min månedlige oppgjørsmelding

Det er ditt ansvar å avstemme din oppgjørsmelding mot transaksjonsaktiviteten innen 60 dager etter mottak. Vennligst underrett Elavon skriftlig umiddelbart om du finner feil. Følgende informasjon skal inkluderes i din korrespondanse:

(i) Brukerstedets navn og brukerstedsnummer; (ii) summen for den påståtte feilen (uttrykt i gjeldende valuta); (iii) en beskrivelse av den påståtte feilen; (iv) en forklaring på hvorfor du mener det eksisterer en feil og årsaken til dette, om kjent. Den skriftlige meldingen må være mottatt av Elavon innen (60) dager etter månedssluttdatoen på utskriften som inneholder den påståtte feilen. Om du unnlater å gi beskjed til Elavon innen gitt periode vil ikke Elavon være ansvarlig overfor deg grunnet feil fremlagt på forsent tidspunkt.

Jeg ønsker å bekrefte mine behandlede batcher / jeg savner mine utbetalinger.

Vennligst se på iMerchantConnect under Detaljer for utbetalte batcher og Ubetalingsdetaljer for å se om vi har prosessert dine innleverte batcher. Det kan være tilfeller hvor du kanskje må sende inn dine batcher på nytt. Er du i tvil, kontakt kundeservice på tlf: 24 15 99 19.

Jeg ønsker å vite utestående saldo på kontoen.

Vennligst se på iMerchantConnect under Liste over ubetalte transaksjoner for å se utestående saldo du har hos Elavon eller kontakt kundeservice på tlf: 24 15 99 19

Utestående saldo, hva skal jeg gjøre?

Dette betyr vanligvis at vi ikke kan debitere beløp du skylder Elavon, fra din bankkonto. Disse summene kan inkludere månedlige avgifter, justeringer eller reklamasjoner eller andre årsaker, så det er viktig at du ringer kundeservice på +24 15 99 19 så snart som mulig, slik at vi kan gi deg råd og hjelpe deg med å rette problemet.

Jeg har debitert kortholderen feilaktig to ganger, hva gjør jeg?

Vennligst annuller transaksjonen eller gjør en kreditering til kortholderen så snart som mulig for å unngå en reklamasjon.

Hvor lang tid tar det før en kreditering betales?

Det tar vanligvis 3-5 hverdager.

Hvor lang tid tar det før en autorisasjon blir kansellert?

Det tar vanligvis 24-48 timer.

Jeg ønsker å endre mine demografiske data og/eller mine bankdetaljer.

Vennligst send din endringsforespørsel på forretningsbrevark, signert av en autorisert person, pr. post til Elavon, Postboks 354 Skøyen, 0213 Oslo eller faks til +22 43 22 01. For endring av bankdetaljer kontakt kundeservice på tlf: 24 15 99 19 eller brukersted@elavon.com for å få tilsendt korrekt endringsskjema.

Endringer i forretningsseierskap krever vanligvis en ny kontrakt. Ved slikt tilfelle, kontakt Salgsavdelingen.

Hvor lenge må jeg oppbevare mine transaksjonskvitteringer?

Du må ta vare på kvitteringene i minst 18 måneder fra transaksjonsdato, dette gjelder både for brukerstedets kopi og kreditransaksjonskvitteringer.

iMerchantConnect

Hva er iMerchantConnect?

iMerchantConnect, er Elavons sanntids gratis online rapporteringssystem som tilbyr rask og sikker tilgang til oppgjørinformasjon. Rapporteringsløsningene er konstruert for å gi deg betimelig og viktig informasjon som transaksjonsdetaljer, sendinger, innskudd, avvik, krediteringer, forespørsler og interchange kategorier.



Hvordan får jeg tilgang til iMerchantConnect?

Gå inn på www.elavon.no/imerchantconnect og følg lenken

"registreringsskjema". Vennligst legg merke til at registreringen må bli utført

av brukerstedet og ikke en tredjepart. På vår nettside vil du også finne en lenke for en [online demo](#) av iMerchantConnect (på engelsk). Mer informasjon slik som "Kom i gang" eller "Arbeide med rapporter" vil være tilgjengelig når du har logget deg på for første gang.

Har dere en manual til iMerchantConnect?

Hvis du ønsker mer informasjon om rapporter, systemkrav, hvordan logge inn, lage passord eller hvem du skal kontakte for hjelp, så kan vår "Komme i gang" veiviser gi deg all informasjonen du trenger.

Vår rapportguide "Arbeide med rapporter" er en steg for steg veiviser som viser deg hvordan du genererer rapporter og tilhørende detaljrapporter. Den forklarer også hvordan du ved hjelp av iMerchantConnect sine enkle verktøy kan jobbe med rapportene.

