

## **Membership Rewards® -pisteiden käyttäminen SafeKey®-palvelussa Tavallisimmat kysymykset ja vastaukset**

### **1. Voiko kaikkia American Express® -kortteja käyttää SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelussa?**

Voit käyttää Membership Rewards -pisteitäsi SafeKey-palvelussa, mikäli:

- Teet ostoksia verkossa suomalaisissa American Express -jäsenliikkeissä, joissa on käytössä SafeKey-varmennuspalvelu sekä SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelu. Pisteidenkäyttöpalvelun tarjoavat jäsenliikkeet voivat muuttua milloin tahansa.
- Olet pääkortinhaltija (rinnakkaiskortinhaltija ei voi käyttää SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelua).
- American Express -korttilaskusi ei ole eräännytynyt eikä laskusi ole perinnässä.
- Sinulla on Suomessa myönnetty American Express -kortti ja olet rekisteröitynyt Membership Rewards -ohjelmaan.
- Tililläsi on riittävästi Membership Rewards -pisteitä.

### **2. Miten käytän pisteitäni saadakseni rahallisen hyvityksen laskulleni?**

#### **Valitse vaihtoehto ”Käytä pisteitä ostokseesi”**

- Kun teet ostoksia verkossa suomalaisissa American Express -jäsenliikkeissä, joissa on käytössä SafeKey-varmennuspalvelu sekä SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelu, voit halutessasi käyttää pisteitä saadaksesi korttitilillesi niitä vastaavan rahallisen hyvityksen.
- Valitse vaihtoehto ”Käytä pisteitä ostokseesi”, jonka jälkeen sinut ohjataan sivulle, jossa voit valita hyvitetävän summan.

#### **Valitse hyvitetävä summa**

- Merkitse haluamasi hyvitetävä summa kohtaan ”Rahallinen hyvitys”, jonka jälkeen niitä vastaava pistemäärä näkyy kohdassa ”Käytettävät pisteet”.
- Kun olet tehnyt valintasi, klikkaa kohtaa ”Käytä pisteitä”. Jos et haluakaan käyttää pisteitä ostokseesi, klikkaa kohtaa ”Älä käytä pisteitä”.

#### **Vahvistus**

- Jos pisteiden lunastus on onnistunut, saat siitä vahvistuksen. Sen jälkeen sinut ohjataan 10 sekunnin kuluessa takaisin verkkokauppaan, jossa maksutapahtuma käsitellään tavalliseen tapaan.
- Saat myös sähköpostivahvistuksen, josta ilmenee lunastamasi Membership Rewards -pistemäärä, sekä se, että pisteet on veloitettu tililtäsi. Rahallinen hyvitys ja jäsenliikkeen tekemä veloitus näkyvät korttitililläsi viiden työpäivän kuluessa.

### **3. Kuinka monta pistettä voin käyttää SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelussa?**

Minimipistemäärä on 1000 Membership Rewards -pistettä. Voit vapaasti valita haluamasi pistemäärän, kunhan pisteiden arvo ei ylitä ostoksen hintaa. Voit käyttää enintään sen pistemäärän, joka sinulla on Membership Rewards -tililläsi.

### **4. Minkä arvoisia pisteet ovat euroina?**

1000 Membership Rewards -pistettä vastaa tällä hetkellä 5 €, mutta tämä luku voi muuttua.

## **5. Milloin saan hyvityksen korttitililleni?**

Hyvitys näkyy yleensä 48 tunnin kuluessa (mahdollisissa järjestelmähäiriötilanteissa tämä voi kestää kauemmin). Myös jäsenliikkeen tekemä veloitus näkyy korttitililläsi tavalliseen tapaan. Otathan huomioon, että veloitus ja hyvitys eivät välttämättä näy samalla laskulla. Mikäli rahallinen hyvitys tai jäsenliikkeen veloitus ei näy korttitililläsi, ota yhteyttä asiakaspalveluun. Puhelinnumeron löydät korttisi kääntöpuolelta.

## **6. Kertyykö myös näistä pisteillä maksetuista ostoksista Membership Rewards -pisteitä?**

Kyllä, ansaitset pisteitä normaaliin tapaan Membership Rewards -ehtojen mukaisesti.

## **7. Veloitetaanko pisteiden käyttämisestä SafeKey-palvelussa jokin maksu?**

Ei, palvelun käyttäminen on maksutonta.

## **8. Pitääkö minun käyttää pisteitäni ostokseeni, vaikka en halua?**

Ei, voit jatkaa ostosten tekoa käyttämättä pisteitäsi. Sinut ohjataan automaattisesti takaisin verkkokauppaan, jossa maksutapahtuma käsitellään normaaliin tapaan.

## **9. Käytin pisteitä ostokseeni SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelussa, mutta tilaustani ei hyväksytty verkkokaupassa. Saanko pisteeni takaisin?**

Kyllä. Jos käytit pisteitäsi ostokseen, mutta ostoksen tekeminen ei onnistunut jäsenliikkeessä, pisteet voidaan palauttaa. Ota tällöin yhteyttä asiakaspalveluun. Puhelinnumeron löydät korttisi kääntöpuolelta.

## **10. Miksi en voi käyttää pisteitäni SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelussa?**

Korttiasi ei ehkä ole rekisteröity Membership Rewards -ohjelmaan, tai SafeKey-varmennuspalvelu tai SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelu ei ole käytössä siinä verkkokaupassa, jossa asioit. American Express -laskusi saattaa myös olla eräännytynyt tai perinnässä.

Mikäli tarvitset apua, ota yhteyttä asiakaspalveluun. Puhelinnumeron löydät korttisi kääntöpuolelta.

## **11. Pitääkö minun kuitenkin maksaa korttilaskuni tässä kuussa?**

Kyllä. Rahallinen hyvitys, joka näkyy korttitililläsi sen jälkeen kun olet käyttänyt SafeKey-pisteidenkäyttöpalvelua, ei ole varsinainen maksu tilillesi eikä täytä laskun maksuun liittyviä vaatimuksia.

## **12. Palautetaanko pisteeni, jos saan jäsenliikkeeltä palautuksen ostoksesta, johon olen käyttänyt pisteitä?**

Jos päätät palauttaa ostamasi tuotteen ja saat siitä hyvityksen jäsenliikkeeltä, tuotteen maksamiseen käyttämäsi pisteet eivät automaattisesti palaudu takaisin Membership Rewards -tilillesi. Mikäli haluat, että pisteet palautetaan tilillesi, ota yhteyttä asiakaspalveluun. Puhelinnumeron löydät korttisi kääntöpuolelta.