

Rahapalautusten tekeminen Svea Paymentsin kautta

Ohje seuroille ja liitoille



Tässä ohjeessa kerrotaan, miten seura tai liitto voi palauttaa maksuja palvelun käyttäjille joko osittain tai kokonaisuudessaan.

1. Yleiset periaatteet

Yleiset periaatteet palautusten käsittelystä Suomisportin palvelussa

Huomioitavaa:

- Seuralle/liitolle tilitetystä maksusta on aina vähennetty palkkio.
- Seuran/liiton salliessa ilmoittautumisen peruuttamisen, päättää seura/liitto itse palautettavan maksun suuruuden. **Palkkion osuutta** (joka on vähennetty seuralle/liitolle tilitetystä summasta) **ei palauteta ilmoittautujalle.**
- Svea Paymentsin palvelun kautta voi palauttaa korttimaksuja sekä tehdä hyvityksiä laskuun ja erämaksuun (ei vielä käytössä). Palautukset tehdään **Svea Paymentsin Extranetissä.**
- Maksuja voi palauttaa osittain tai kokonaisuudessaan.
- **Kokopalautus** tarkoittaa sitä, että maksu palautetaan kokonaisuudessaan. **Osapalautus** tarkoittaa sitä, että maksusta palautetaan vain osa.
- Jos palautus tehdään **ennen maksun tilitystä** seuralle/liitolle, niin se onnistuu helposti ilman rahan siirtämistä Svea Paymentsille palautusta varten. **Maksun tilityksen jälkeen** palautukset tehdään jälkipalautuksina.

Verkkopankkimaksut

Verkkopankkimaksujen kohdalla seurat/liitot joutuvat aina palauttamaan rahan suoraan maksajalle. Seuran/liiton tulee olla yhteydessä maksajaan rahan palautuksesta.

Korttimaksut

Korttimaksujen kohdalla seuran/liiton on mahdollista tehdä palautus helposti ilman rahan tilittämistä Svea Paymentsin kautta ennen kuin maksu on tilitetty Svea Paymentsilta seuralle/liitolle. Tämä aika riippuu seuran/liiton tilitysmallista mutta on vähintään 3 päivää. Kun maksu on tilitetty seuralle/liitolle, niin palautus on tehtävä jälkipalautuksena Svea Paymentsille.

Lasku ja erämaksu (ei vielä käytössä)

Lasku- ja erämaksu- tapahtumien kohdalla toimitaan periaatteessa samalla tavalla kuin korttitapahtumissa, mutta tapahtumat siirtyvät nopeammin tilitysprosessiin.

2. Palautus ennen maksun tilitystä

Palautusprosessi aloitetaan aina Svea Paymentsin Extranetin kautta

Siirry Extranet-palveluun

Löydät suoran linkin Extranetiin tilauksen tiedoista tai voit kopioida seuraavan linkin selaimesi: <https://www.maksuturva.fi/extranet/Login.xtn>. Kirjaudu palveluun omilla tunnuksillasi.

Etsi tapahtuma

Voit etsiä tapahtuman Extranetin etusivulta esimerkiksi tilausnumerolla, nimellä tai päivämäärällä. Valitse haluamasi tapahtuma hakutuloksista ja siirry Tapahtuman tiedot -näytölle.

Tapahtuman tiedot -näytöllä selviää, onko palautus tehtävissä Svea Paymentsin kautta. Mikäli näytöllä on näkyvillä punaiset peruutus-/hinnan korjaus-/osapalautus -painikkeet, maksu voidaan palauttaa Svea Paymentsin kautta joko kokonaan tai osittain.

Tapahtuman tiedot

[Aloita Peruutus ...](#) [Aloita Hinnan korjaus ...](#) [Aloita Hinnan korjaus ja osapalautus ...](#)

Kokopalautuksen tekeminen

Jos haluat palauttaa **koko summan**, valitse **"Aloita peruutus"**. Seuraavassa vaiheessa ilmoitetaan peruutuksen syy ja selite, jotka näkyvät maksajalle. Sen jälkeen vahvista palautus klikkaamalla **"Peruuta tapahtuma"**. Jos teet palautuksen virheellisesti, ole välittömästi yhteydessä Svea Paymentsin asiakaspalveluun, jotta palautus voidaan perua. **Huomioithan, että palkkion osuutta ei palauteta ilmoittautujalle ja tästä on hyvä tiedottaa ilmoittautumisen yhteydessä.**

Peruutuksen tiedot

Kun olet peruuttanut tilauksen, palautamme rahat ostajan kortille viimeistään seuraavana pankkipäivänä.

Peruutuksen syy [Peruuta tapahtuma](#)

[Palaa tapahtuman tietoihin](#)

Peruutuksen selite

Osapalautuksen tekeminen

Jos haluat palauttaa vain **osan summasta**, sinulla on kaksi vaihtoehtoa.

1. Jos valitset **"Aloita hinnan korjaus"**, pääset palauttamaan itse määrittelemäsi summan:

Peruutuksen tiedot

Kun olet hyväksynyt HINNAN KORJAUKSEN, palautamme rahat ostajan kortille viimeistään seuraavana pankkipäivänä.

Peruutuksen syy Tee Hinnan Korjaus

[Palaa tapahtuman tietoihin](#)

Palautettava rahamäärä (max. 77,03 €)

Peruutuksen selite

2. Jos valitset **"Aloita hinnan korjaus ja osapalautus"**, pääset palauttamaan rahaa tilausrivikohtaisesti:

Peruutuksen tiedot

Kun olet hyväksynyt OSAPALAUTUKSEN, palautamme rahat ostajan kortille viimeistään seuraavana pankkipäivänä. Hyväksy osapalautus vasta kun olet saanut osapalautukseen liittyvät tuotteet takaisin.

Peruutuksen syy Tee osapalautus

[Palaa tapahtuman tietoihin](#)

Peruutuksen selite

Palautettavat tuotteet/palvelut

rivi	tyyppi		tuote		tuotenro.		palautetaan kpl
	määrä	veroton €	alv %	alv yht. €	alennus %	brutto €	
1	Palvelu		Sportiturva B		295		<input type="text" value="0"/> / 1 kpl
	1 kpl	58,00 €	0 %	0,00 €	0 %	58,00 €	
2	Palvelu		B-lisenssi 2.1.2018 - 31.12.2018		351		<input type="text" value="0"/> / 1 kpl
	1 kpl	20,13 €	0 %	0,00 €	0 %	20,13 €	
yhteensä						78,13 €	

Tästä eteenpäin Svea Payments hoitaa palautukset automaattisesti ostajalle, esimerkiksi korttimaksuissa hyvitys tehdään sille kortille, jolla alkuperäinen maksu on tehty. Jos teet palautuksen virheellisesti, ole välittömästi yhteydessä Svea Paymentsin asiakaspalveluun, jotta palautus voidaan perua.

3. Jälkipalautukset eli palautus maksun tilityksen jälkeen

Mikä on jälkipalautus?

Jälkipalautus tarkoittaa palautusta, joka tehdään sen jälkeen, kun Svea Payments on jo tilittänyt maksun seuralle/liitolle. Jälkipalautuksen kohdalla seuran/liiton on maksettava palautettava summa Svea Paymentsille, jotta Svea Payments voi puolestaan hyvittää maksun ostajalle.

Jälkipalautuksia ei voi tehdä tilausrivikohtaisesti (ks. edellisen kohdan vaihtoehto 2), vaan ne tehdään aina summaperusteisesti (ks. edellisen kohdan vaihtoehto 1). Kun tilaukselle voi tehdä ainoastaan jälkipalautuksen, eli tavallinen palautus ei ole enää mahdollinen (=maksu on tilitetty seuralle/liitolle), tapahtuman tiedoissa näkyvät seuraavat vaihtoehdot:

Tapahtuman tiedot

Palauta kokonaan ...

Palauta osittain ...

Kokopalautuksen tekeminen

Tapahtuman tiedot -sivulla klikkaa **"Palauta kokonaan"**-painiketta, valitse peruutuksen syy ja syötä selite. Tämän jälkeen vahvista palautus valitsemalla **"Peruuta tapahtuma"**. **Huomioithan, että palkkion osuutta ei palauteta ilmoittautujalle ja tästä on hyvä tiedottaa ilmoittautumisen yhteydessä.**

Peruutuksen tiedot

Hyväksytyäsi rahojen palautuksen saat maksutiedot, joiden perusteella voit maksaa ostajan kortille palautettavan summan Maksuturvan tilille.

Peruutuksen tyyppi

Koko tilauksen peruutus

Peruutuksen syy

Tuote on väärän kokoinen ▼

Peruuta tapahtuma

[Palaapa tapahtuman tietoihin](#)

Peruutuksen selite

Tuote palautetaan.

Osapalautuksen tekeminen

Tapahtuman tiedot -sivulla klikkaa **"Palauta osittain"**-painiketta, valitse peruutuksen syy ja syötä selite sekä palautettava rahamäärä. Tämän jälkeen vahvista palautus valitsemalla **"Aloita palautus"**.

Peruutuksen tiedot

Hyväksytyäsi rahojen palautuksen saat maksutiedot, joiden perusteella voit maksaa ostajan kortille palautettavan summan Maksaturvan tilille.

Peruutuksen tyyppi **Osapalautus / Hinnan korjaus**

Peruutuksen syy [Aloita Palautus](#)

[Palaapahtuman tietoihin](#)

Palautettava rahamäärä (max. 1000,00 €)

Peruutuksen selite

Maksutiedot ja maksaminen

Jälkipalautusten kohdalla seuran/liiton on aina maksettava palautettava summa Svea Paymentsin tilille, jotta Svea Payments voi tehdä hyvityksen eteenpäin maksajalle. Palautuksen vahvistuksen jälkeen Svea Payments näyttää tiedot, joilla rahapalautus tulee tehdä:

Peruutuksen tiedot

[Kumoa Palautus](#)

Tämä palautus on hoidettava maksamalla summa Maksaturvan pankkitilille, josta Maksaturva hyvittää maksun edelleen ostajan pankkitilille, kortille tai laskulle valitun maksutavan mukaan.

Jos et ole vielä tehnyt palautusta Maksaturvan tilille, tee se alla olevia tietoja käyttäen:

Saaja	Maksaturva Group Oy
Saajan tili	FI26 4055 0010 5487 39
Viitenumero	66091 00002 66604
Summa	250,00 €

Jokaiselle jälkipalautukselle määritellään oma viitenumero. On siis **tärkeää käyttää tarkasti Extranetissä näkyviä tietoja** jokaisen jälkipalautuksen kohdalla.

Kun Svea Payments on vastaanottanut ja täsmäyttänyt rahapalautuksen, peruutuksen tiedot näkyvät Extranetissä tapahtuman tiedoissa:

1. Peruutuksen tiedot

Peruutuksen tyyppi	Jälkipalautus
Peruutuksen tila	Palautettu
Peruutuksen selite	"25 % hyvitys tuotteessa olleesta virheestä johtuen"
Palautettu rahamäärä	250,00 €
Palautuspäivä	13.12.2016

4. Lopuksi

Hyvä muistaa:

Palautusten tekemisestä

Lain mukaan maksu on palautettava maksajan käyttämälle maksutavalle, ellei maksajan kanssa muuta sovita. Näin ollen korttimaksujen palautukset ja laskun tai erämaksun hyvitykset tekee kätevimmin Svea Paymentsin Extranetissä: <https://www.maksuturva.fi/extranet/Login.xtnt>.

Palkkion osuutta ei palauteta ilmoittautujalle ja tästä on hyvä tiedottaa ilmoittautumisen yhteydessä.

Extranet-tunnukset

Päyhteyshenkilölle on palvelun tilaamisen yhteydessä luotu ja lähetetty sähköpostilla Extranet-tunnukset. Näillä tunnuksilla pääsee siis tekemään palautuksia Svea Paymentsin Extranetissä: <https://www.maksuturva.fi/extranet/Login.xtnt>. Jos teillä ei ole Extranet-tunnuksia, olkaa yhteydessä asiakaspalveluumme.

Lisätietoja ja apua ongelmatilanteissa

Mikäli teillä on kysymyksiä tai ongelmia palvelun käytössä tai missä tahansa maksamiseen tai palautuksiin liittyvässä asiassa, niin asiakaspalvelumme auttaa mielellään joko sähköpostitse osoitteessa info.payments@svea.fi tai puhelimitse numerossa 09 4241 7050 (arkisin klo 8-16).