

## О карте

Виртуальная подарочная карта на базе платежной системы МИР дает возможность расплачиваться в торговых центрах METRO на территории РФ (за исключением ТЦ METRO в респ. Крым и г.ф.з. Севастополь), добавив карту в платежное приложение Mir Pay\*, а также на сайте metro-cc.ru

Эмитент карты: РНКО «Платежный Центр» (ООО). Лицензия Банка России №3166-К от 14 апреля 2014 года.

С Договором о комплексном обслуживании можете ознакомиться на сайте [rnko.ru](http://rnko.ru)

\*Подробная информация о мобильных устройствах, на которых можно установить платежное приложение Mir Pay, а также инструкции по его использованию доступны на сайте [mironline.ru/mirpay.ru](http://mironline.ru/mirpay.ru)

## Вопросы и ответы

### **Есть комиссия за выпуск виртуальных карт?**

Размер комиссии за выпуск карты указан на странице оформления подарочной карты и в Тарифах к Договору о комплексном обслуживании на сайте [rnko.ru](http://rnko.ru)

### **Какую сумму я могу подарить на виртуальной карте?**

Виртуальную карту можно пополнить на любую сумму от 300 до 15 000 рублей.

### **Почему я не могу подарить на одной карте сразу 20 000 руб.?**

В соответствии с требованиями Федерального закона №115-ФЗ от 07.08.2001 года «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» пополнение карт без проведения идентификации возможно не более чем на 15 000 руб.

### **Могу я при оформлении карты изменить время отправки смс с поздравлением на более раннее?**

При оформлении карты вы можете указать удобную вам дату и время отправки смс.

### **Я ошибся номером телефона, когда вводил получателя виртуальной подарочной карты, SMS с кодом активации ушло другому человеку, что мне делать?**

Есть два варианта действий:

#### **1) Заблокировать карту и вернуть денежные средства**

Для блокировки карты отправьте SMS на номер 9116 с текстом «Блокировка XXXX», где XXXX – 4 (Четыре) последние цифры 16-значного номера карты. Карта может быть заблокирована только с номера дарителя (он был указан в разделе «Кто дарит» при оформлении подарка).

С процедурой возврата денежных средств вы можете ознакомиться в Договоре о комплексном обслуживании на сайте [rnko.ru](http://rnko.ru).

#### **2) Исправить номер телефона**

В разделе «Мои карты» можно повторно отправить код активации, указав при этом корректный номер телефона получателя поздравления. Опция доступна единожды за весь срок действия кода активации (30 дней).

**Обратите внимание! При выборе второго варианта есть вероятность, что подарком может воспользоваться другой человек (первым активировать карту), которому код активации пришел по ошибке.**

**Я подарил карту другому человеку, но он ее не успел активировать. Могу ли я сам активировать карту?**

Вы можете запросить новый код активации через 30 дней после окончания срока действия первого кода активации в разделе «Мои карты». Новый код будет отправлен на ваш номер телефона, указанный при оформлении карты. Если при этом истек срок действия карты, то запрос нового кода невозможен.

**Как убедиться, что человек, которому я подарил виртуальную карту начал ей пользоваться?**

В разделе «Мои карты» вы можете получить информацию о статусах, всех подаренных и полученных вами карт. Если картой начали пользоваться, она будет в статусе «Активирована».

**Я не смог оформить Виртуальную подарочную карту на сайте, потому что деньги с моей платежной карты не списались?**

Такое возможно, если в проведении операции списания было отказано банком эмитентом вашей платежной карты. Необходимо произвести повторное оформление подарочной карты на сайте.

**Почему с моей карты после покупки виртуальной карты списалась комиссия в большом размере?**

При оплате кредитной картой может взиматься дополнительная комиссия, установленная вашим банком-эмитентом карты.

**Как узнать срок действия карты?**

Срок действия вашей карты указан в СМС с реквизитами карты.

**Как узнать остаток по карте и историю операций?**

Получить информацию обо всех операциях по карте и узнать баланс вашей карты можно несколькими способами:

- в разделе «Проверить баланс»
- обратитесь в Информационный центр по номеру +7 (495) 928 05 00 (круглосуточно; звонок по тарифам вашего оператора связи)

**Нужно ли активировать карту?**

Да, перед использованием карту необходимо активировать в разделе «Активировать карту». После активации вам придет СМС с реквизитами карты.

**Как мне активировать карту?**

Перейдите в раздел «Активировать карту». Введите свой номер телефона и код активации. На номер телефона придет СМС с кодом-паролем, ввод которого необходим для подтверждения активации.

**Как добавить карту в Mir Pay?**

- Откройте приложение Mir Pay
- Нажмите кнопку «+» или выберите пункт «Добавить карту»
- Введите реквизиты виртуальной подарочной карты
- Подтвердите подключение карты в Mir Pay вводом одноразового пароля, отправленного вам в смс-сообщении.

Карта добавлена!

\* Подробная информация о мобильных устройствах, на которые можно установить платёжное приложение Mir Pay, а также инструкции по его использованию доступны на [сайте](#)

**Где можно расплачиваться картой?**

Картой можно расплачиваться в торговых центрах METRO на территории РФ, добавив карту в платёжное приложение Mir Pay\*, а также [на сайте](#).

Все необходимые данные для оплаты (номер карты, срок действия и ППК2-код) указаны в SMS с реквизитами. Если при оплате требуется указать имя владельца, введите свое имя и фамилию латинскими буквами.

По операциям с картой имеются ограничения, подробнее смотрите в Договоре о комплексном обслуживании клиента, размещенным на сайте [mko.ru](#).

\* Подробная информация о мобильных устройствах, на которые можно установить платёжное приложение Mir Pay, а также инструкции по его использованию доступны на [сайте](#).

### **Мне подарили карту. Я не успел её активировать. Что делать?**

Срок действия Кода активации карты указывается в СМС. Дальнейшее совершение действий невозможно, вы утрачиваете право на активацию карты.

### **Что делать, если на карте не хватает денег, чтобы оплатить покупку?**

Многие магазины допускают смешанную оплату покупки, например, картой и наличными или двумя разными картам. Уточните возможность подобной оплаты у сотрудников магазина.

### **Можно ли снять деньги с карты?**

Снять наличные с карты нельзя.

### **При оплате в магазине терминал запрашивает PIN-код, что вводить?**

PIN-код к карте не предусмотрен. В случае если запрашивается PIN-код, необходимо ввести единый технический код 1111.

### **Можно ли пополнять карту?**

Нет. Виртуальная подарочная карта может быть пополнена только при ее оформлении на сайте. Повторное пополнение карты не допускается.

### **Что делать, если вы узнали об операции, которую не совершали?**

Если вы узнали об операции, которую не совершали, позвоните в Информационный центр по телефону +7 (495) 928 05 00 (круглосуточно, звонок по тарифам вашего оператора).

### **Я купил товар, потом вернул его в магазин. Деньги вернуться на карту?**

Оформить возврат можно только если у Виртуальной подарочной карты не истек срок действия. Для этого вам необходимо обратиться в магазин для отмены операции по оплате, желательно в этот же день, когда была совершена операция. При совершении возврата денежные средства возвращаются на вашу карту и могут быть использованы для оплаты других покупок. Период возврата денежных средств устанавливается банком, осуществляющим возврат.

### **Мне подарили 5 карт, могу ли я активировать все?**

Есть два основных ограничения по активации карт.

- По одному номеру телефона может быть активировано не более 20 карт в течение 30 календарных дней.
- Общая сумма активированных карт, по одному мобильному номеру не должна превышать 40 000 (сорок тысяч) рублей в течение 30 календарных дней.

Расчет сроков осуществляется с даты, следующей за датой активации.

### **Как заблокировать карту?**

Для блокировки карты отправьте SMS на номер 9116 с текстом «Блокировка XXXX», где XXXX – 4 (Четыре) последние цифры 16-значного номера карты. Карта может быть заблокирована только с того номера, который был указан при активации.

**У меня не работает виртуальная карта, куда мне обратиться?**

Всю дополнительную информацию по карте вы можете найти в данном разделе «Помощь». Также вы можете задать свои вопросы по телефону Информационного центра эмитента карты: +7 (495) 928 05 00

**Я случайно стер сообщение, в котором мне пришла подарочная карта, что мне делать?**

Если вы потеряли реквизиты карты – восстановите их, войдя в раздел «Мои карты», и выбрав пункт меню «Восстановить реквизиты».

**Я ввел несколько раз код активации карты неправильно, что мне делать?**

Если система заблокировала повторный ввод кода активации, вы можете продолжить активацию только на следующий день.

**Я удалил SMS- сообщение с поздравлением и кодом активации карты. Как его восстановить?**

Восстановление SMS-сообщения с кодом активации не предусмотрено Договором о комплексном обслуживании клиента. Новый код активации может запросить даритель в разделе «Мои карты» по истечении 30 дней с дня отправки первого SMS с кодом активации.

**Правовая информация.**

Виртуальная подарочная карта

Договоры о комплексном обслуживании (Розничные виртуальные подарочные карты).

РНКО «Платежный Центр» (rnko.ru)

Досудебное урегулирование споров финансовым уполномоченным  
brochure.pdf (gift-cards.ru)\_\_\_