

# Cardu FAQ

Yleisimmien kysytyt kysymykset

## 1. Miten lataan Cardu mobiilikortti sovelluksen puhelimeeni?

- a. Sovelluksen lataamiseen on useita keinoja: Voit käyttää tekstiviestitilausta (Viesti "Cardu" numeroon 16130), mennä sovelluskauppaasi ja etsiä sovellusta nimellä tai käyttää [www.cardu.com](http://www.cardu.com) etusivulta löytyviä latauslinkkejä.

## 2. Mistä johtuu, että en pääse lataamaan sovellusta?

- a. Cardun saa lähes kaikkiin älypuhelinmalleihin, mutta listasta saattaa puuttua joitakin vanhempia laitteita. Tarkista myös, että sinulla on käyttäjätunnukset sovelluskauppaasi. Ne täytyy luoda, mikäli vieraillet siellä ensimmäistä kertaa. Mikäli rekisteröitymisessä tai muussa sovelluksen käytössä ilmenee ongelmia, ole yhteydessä Cardu tukeen [support@cardu.com](mailto:support@cardu.com). Sähköpostiin on hyvä liittää mahdollisimman selkeä kuvaus ongelmasta ja esimerkiksi puhelinnumero, mikäli haluat neuvoja puhelimitse.

## 3. Miksi sovellukseen pitää rekisteröityä?

- a. Rekisteröityminen vaaditaan, jotta korttien tietoja voidaan yksilöidä ja sisältöä kohdentaa. Sovelluksen sisällä voidaan jakaa useita erilaisia korttityyppejä ja osaa niistä ei näy yleisesti palvelussa, vaan ne jaetaan suoraan nimetyille käyttäjille.

## 4. Miksi käyttäjätili pitää aktivoida ja lähettääkö sovellus minulle maksullisia tekstiviestejä?

- a. Aktivointi varmistaa parhaan mahdollisen tietoturvan ja yksilöidyn sisällön kuten eri korttitasojen, henkilökohtaisten korttien (kuten yrityskortit ja liittokortit) sekä yksilöityjen etujen tarjoamisen. Aktivointi viesti maksaa normaalitekstiviestin verran. Tämä on ainoa viesti minkä sovellus vaatii ja se ei lähetä muita maksullisia viestejä.

## 5. Miksi puhelinnumeroa käytetään käyttäjätilin aktivointiin ja miksi puhelinnumero varmennetaan aina, jos puhelinnumeroa muuttaa profiilista?

- a. Puhelinnumero on osa tunnistautumista. Osa korteista käyttää puhelinnumeroa apuna käyttäjän tunnistamiseen ja puhelinnumero on tärkeä olla oikea, myös niissä tapauksissa joissa yritys lisää sinulle kortin.

## 6. Maksaako Cardu mobiilikortti ja sen käyttö?

- a. Cardu-sovellus on ilmainen. Mahdollisia kuluja voi kertyä datayhteyden käytöstä, jota voidaan käyttää esimerkiksi sovelluksen latauksen yhteydessä tai kortteja/korttien sisältöä selatessa. Datayhteyksien käyttökulut määräytyvät operaattorin hinnaston mukaisesti. Wlan yhteyksiä käytettäessä puhelinliittymän datayhteyksmaksua ei kerry.

## 7. Tarvitsenko internetyhteyttä jotta voin käyttää Cardua?

- a. Sovelluksen lataus ja asennus eivät ole mahdollisia ilman internet/datayhteyttä. Omia kortteja ja korttien perustietoja, kuten yhteystiedot, pääset tarkastelemaan myös

ilman internet yhteyttä. Ilmoitukset, mainokset, yms. tarvitsevat internetyhteyttä, sillä muutoin emme voi varmentaa erilaisten ilmoitusten sisällön ajantasaisuutta.

## **8. Vaihdan puhelinta, miten saan Cardun käyttööni toisessa puhelimessa?**

- a. Cardun sisältö ja tiedot on sidottu käyttäjätunnukseesi. Esimerkiksi ostaessasi uuden puhelimen, voit poistaa sovelluksen aikaisemmasta puhelimesta ja ladata sen uuteen puhelimeen, minkä jälkeen kirjautut tunnuksillasi ja omat korttisi latautuvat sovellukseen. Profiilisi ja korttitietosi ovat turvassa Cardun palvelussa.

## **9. Unohdin salasananani, enkä pääse enää kirjautumaan Carduun. Mitä teen?**

- a. Avatessasi sovelluksen puhelimesta ja menemällä kirjautumisnäkyymään, valitse vaihtoehto 'Unohdin salasananani'. Tätä kautta pääset näkyymään, jonka kautta voit tilata ohjeet salasanan vaihtoon sähköpostiisi.

## **10. Miten vaihdan salasanan?**

- a. Salasana vaihdetaan profiilitiedoista.

## **11. Miten muokkaan käyttäjäprofiiliani?**

- a. Voit muokata puhelinnumeroasi (Vaatii uuden aktivoinnin tekstiviestillä), salasanaa ja nimeäsi sekä tilata/perua Cardu uutiskirjeen profiilitiedoistasi. Mikäli sinulla on tarve vaihtaa sähköposti osoitettasi, lähetä sähköpostia [support@cardu.com](mailto:support@cardu.com).

## **12. Palvelusta ei löydy haluamiani kortteja, miten toimin?**

- a. Osa korteista ei näy suoraan kuluttajille ja on saatavilla vain kortin omistavan tahon nimeämille henkilöille, voit siis kysyä onko yrityksellä/järjestöllä korttia palvelussamme. Uusia korttiehdotuksia voit laittaa meille myös sähköpostitse osoitteeseen: [feedback@cardu.com](mailto:feedback@cardu.com). Pyrimme huomioimaan kuluttajien toiveet mahdollisimman hyvin ja lisäämme kortteja palveluun säännöllisesti.

## **13. Miten Cardussa olevia kanta-asiakaskortteja voi käyttää?**

- a. Vain osa korteista toimii kanta-asiakaskorttina kassalla. Tästä löytyy yleensä maininta kortin info-näkymässä tai itse tarjouksessa. Voit kysyä lisätietoja myös kortin omistavalta taholta. Kupongit ja leimapassit ovat yleisesti kassalla käytettäviä toiminnallisuuksia, näyttämällä kuponkia taikka leimapassia kassahenkilölle, saat ohjeita ja lisätietoa. Cardussa korttisi pysyvät tallessa ja Cardu mobiilikortin avulla tiedät aina mitä etuja sinulle kuuluu ja missä ne voi hyödyntää.

## **14. Mikä on mobiilileimapassi?**

- a. Leimapassi on Cardun digitaalinen versio perinteisestä leimapassista. Avaa leimapassinäkymä ja kuvaa kassahenkilökunnan näyttämä QR-koodi.. Leimapassin käyttö vaatii aina internet/datayhteyden, sillä leimat ovat osa henkilökohtaisia käyttäjätietojasi. Leimapassin tarkempia käyttöohjeita on yleisesti kirjoitettu myös itse leimapassiin ja ovat yleensä leimapassikohtaisia. Mobiili leimapassit eivät mene hukkaan ja kulkevat aina mukanasasi. Mikäli puhelimesi esimerkiksi menee rikki tai katoaa, saat omat leimapassisi käyttöön myös uudessa puhelimessa, sillä henkilökohtaiset tietosi pysyvät tallessa Cardu palvelussa.

## **15. Miten Cardu leimapassi leimataan?**

- a. Leiman ansaittuasi, paina QR-koodi ikonia aloitusnäytössä. Osoita kuvaajalla kassan näyttämää QR-koodia. Leimaaminen on tämän jälkeen automaattista.

### **16. Mikä on mobiilikuponki?**

- a. Kuponki on Cardun digitaalinen versio perinteisestä paperikupongista. Kupongit ovat kertakäyttöisiä ja ne käytetään yleensä kassalla kassahenkilön nähden. Tarkempia ohjeita kupongin käytöstä löytyy yleisesti kortista ja itse kupongista. Kupongin käyttö tarvitsee internet/datayhteyttä, sillä käytetyt kupongit merkitään omaan käyttäjätiliisi. Mikäli puhelimesi menee rikki tai katoaa, saat omat kuponkisi käyttöön myös uudessa puhelimessa, sillä henkilökohtaiset tietosi ovat tallessa Cardun palvelussa.

### **17. Syötin väärän asiakasnumeron korttiin. Miten pystyn vaihtamaan sen?**

- a. Etusivulla paina korttia niin kauan, että sovellus kysyy haluatko poistaa kortin. Valitse `Poista kortti`. Sen jälkeen lisää kortti uudelleen oikeilla jäsen/asiakastiedoilla.

### **18. Mihin tietojani käytetään?**

- a. Cardu käyttäjätietoja ei myydä eteenpäin kolmansille osapuolille. Voit lukea meidän yksityisyydensuojastamme sekä tietosuojakäytännöistämme [terms of use](#) ja [privacy policy](#).

Mikäli et löytänyt vastausta hakemaasi kysymykseen täältä, ota yhteyttä [support@cardu.com](mailto:support@cardu.com) ja palvelemme mielellämme kaikissa kysymyksissä.

# Cardu FAQ

The most frequently asked questions

## 1. How do I download the Cardu app to my mobile phone?

- a. The easiest way is to search the app in your own appstore. You can also use the direct links on the cardu.com frontpage to do this. The downloading of the application is completely free of charge.

## 2. I am unable to start or complete the download?

- a. Cardu is available for most smartphones, but some older Symbian models as well as Blackberry are not supported. Also check that you have an active account in your appstore. If you are visiting it for the first time you need to register before being able to download applications. If you have trouble registering please contact [support@cardu.com](mailto:support@cardu.com). Please include a detailed description of the problem to your email, in order to speed up the progress.

## 3. Why does Cardu require registration?

- a. Registration creates an account for you, which define what kind of content is available for you in Cardu. Some companies have VIP cards, different card levels or benefits that are only available for certain users. Also information like collected stamps and coupons are linked to your account.

## 4. Why do I have to activate the account and does the application send SMS messages that cost?

- a. The activation ensures that you have a valid phone number that can be used for identification. This improves data security and enables companies to offer you better, more customized content in the form of coupons and stamp cards. The activation message costs according to your operators charge for normal SMS. The application does not send any other text messages.

## 5. Why is my phone number used for account activation and why does it have to be confirmed every time that you change your phone number in the profile information?

- a. Your phone number is a part of identification. Some of the cards utilize it in identifying the user. It is important that the number is correct.

## 6. Do the application and its use cost?

- a. The Cardu app is available completely free of charge. Possible costs may incur from use of mobile data, that can be used during the downloading or when browsing content inside the app. The data prices vary according the operator pricing. When using Wlan connections, no data costs are involved.

## 7. Do I need an internet connection for using Cardu?

- a. Downloading and installing the application are not possible without an internet/data connection. You may browse your cards and their basic information such as contact information even without an internet connection. Posts, such as ads require an internet connection, in order to ensure that their content is valid.

## **8. I am switching phones. Can I continue using Cardu in my new phone?**

- a. The content and data in Cardu are stored on your account. Therefore it will be automatically available for you after you install the application on a new device and log in with your account information.

## **9. I forgot my password and can no longer log in. What do I do?**

- a. When you open the application it opens up the sign in window. Tap on 'Forgot my password'. This will open up a view where you can order instructions on changing the password to your email.

## **10. How can I change my password?**

- a. The password can be changed in your profile view.

## **11. How can I change information in my profile?**

- a. In your profile view you can change your phone number (requires a new verification by SMS), your name and subscribe/unsubscribe to the Cardu newsletter. If you need to change your email, please contact [support@cardu.com](mailto:support@cardu.com).

## **12. The cards that I want are not in the service, what do I do?**

- a. All cards are not directly visible to consumers. Therefore you can enquire us whether the company/organization has a card in our service. Some cards may also require registration in the store. If you would like to suggest a new card to our service please send us email to [feedback@cardu.com](mailto:feedback@cardu.com). We will do our very best to take into account your wishes when developing our selection.

## **13. How can I use the cards in the service?**

- a. Only some of the cards function as a substitute at the cash register and can be used for identification. This is mentioned usually in the card info or in the offer. You can also ask for additional information from the card owner company/organization. Coupons and stamp cards are usually content that can be used at the point of purchase. Show your Cardu coupon or stamp card to the staff and they will assist you on with the use.

## **14. What is a mobile stamp card?**

- a. A mobile stamp card is a digital version of a traditional stamp card by Cardu that you can store in your mobile. You use it by opening the stamp card reader either from the stamp card view or the main view. Point the reader to a QR-code presented by the store staff. Reading and stamping are automatic. Use of stamp cards always requires a functioning internet connection, because stamps are recorded to your personal account. This way they are with you even if you are logged in on a different device or need to change phone etc. More detailed instructions on the use can usually be found on the actual stamp card and they are usually specific for that card (e.g. stamp number required).

## **15. What is a mobile coupon?**

- a. A mobile coupon is a digital version of a traditional coupon by Cardu that is stored in your mobile. Coupons can only be used one and are used at the point of purchase under supervision of the staff. Further instruction on their use can be found in the coupon. Use of mobile coupons always requires a functioning internet connection,

because coupons are linked to your personal account. This way they are with you even if you are logged in on a different device or need to change phone etc.

### **16.I added wrong customer number to a card. How can I change it?**

- a. In the cards view, press the card in question for slightly longer so that a menu opens up asking whether you want to delete it. Choose `Delete card` and go to add cards view and add the card again, this time with the right number.

### **17.What is my account information used for?**

- a. We do not sell or give out Cardu user information to any third parties. Read more from our [terms of use](#) and [privacy policy](#).

In case you did not find an answer to your question here, please contact [support@cardu.com](mailto:support@cardu.com) and we will be glad to help with all questions.