

# Najčastejšie kladené otázky ku karte

---

Používatelia karty .....	2
1. Čo to je elektronický jedálny kupón a karta?.....	2
2. Dokedy je karta platná? .....	2
3. Dokedy mi platia nabité e-kupóny? .....	2
4. Ako sa dostanem na svoj účet v zóne Moja karta?.....	2
5. Prečo mi neboli zaslané prístupové údaje do zóny Moja karta? .....	3
6. Čo mám robiť, keď som zabudol prihlasovacie údaje do svojho účtu v zóne Moja karta?.....	3
7. Čo mám robiť, keď chcem zmeniť prihlasovacie údaje do svojho účtu v zóne Moja karta? .....	3
8. Ako aktivujem kartu? .....	3
9. Môže mi kartu aktivovať aj zamestnávateľ? .....	3
10. Ako sa karta nabíja?.....	3
11. Kde si môžem pozrieť zostatok e-kupónov na svojej karte? .....	3
12. Môže mať zamestnávateľ prehľad o zostatku na mojej karte? .....	4
13. Kde môžem kartu použiť? .....	4
14. Aký tovar môžem kartou zaplatiť?.....	4
15. Aká je najnižšia suma, ktorú môžem zaplatiť stravovacou kartou?.....	4
16. Aká je maximálna suma, ktorú môžem zaplatiť stravovacou kartou?.....	4
17. Ako sa platí kartou bezkontaktné? .....	4
18. Kedy musím pri platbe zadávať PIN? .....	4
19. Čo mám robiť, keď som zadal pri platení zlú sumu?.....	4
20. Prečo mi bola zamietnutá platba? .....	5
21. Zabudol som PIN, čo mám robiť? .....	5
22. Čo ak som zadal 15-krát za sebou nesprávny PIN? .....	5
23. Je možné zmeniť PIN ku karte? .....	5
24. Čo mám robiť, keď som zadal pri platení zlú sumu?.....	5
25. Čo mám robiť, ak mi ukradli kartu, alebo ak som ju stratil?.....	5
Zamestnávatelia .....	6
1. Čo to je elektronický jedálny kupón a karta?.....	6
2. Dokedy je karta platná? .....	6
3. Dokedy platia nabité e-kupóny? .....	6
4. Ako sa karta nabíja?.....	6
5. Ako sa dostanem na svoj účet v Zákazníckej zóne? .....	6

6.	Čo mám robiť, keď som zabudol prihlasovacie údaje do svojho účtu v zákazníkovej zóne alebo v zóne Moja karta? .....	6
7.	Čo mám robiť, keď chcem ako zamestnávateľ zmeniť prihlasovacie údaje do firemného účtu v zákazníkovej zóne? .....	7
8.	Čo mám robiť, keď chce zamestnanec zmeniť prihlasovacie údaje do svojho účtu v zóne Moja karta?7	
9.	Môžem zamestnancom aktivovať alebo deaktivovať karty? .....	7
10.	Prečo nevidím zostatky na kartách zamestnancov? .....	7
11.	Zamestnanec zabudol PIN, čo treba robiť?.....	7
12.	Čo ak zamestnanec zadal 3-krát za sebou nesprávny PIN? .....	7
13.	Je možné zmeniť PIN ku karte?.....	7
14.	Čo treba robiť v prípade straty alebo odcudzenia karty? .....	8
15.	Ako mám postupovať pri objednávke, ak si prajem potlačiť karty logom mojej firmy?.....	8
16.	Ako mám postupovať pri objednávke, ak si prajem potlačiť logom mojej firmy na sprievodnom liste ku kartám pre zamestnancov? .....	8

## Používatelia karty

### 1. Čo to je elektronický jedálny kupón a karta?

---

Elektronické jedálne kupóny (EJK, e-kupóny) sú digitálnou obdobou papierových jedálnych kupónov a sú určené na zabezpečenie stravovania zamestnancov. Ich nosičom je plastová debetná neembosovaná karta s čipom, vydávaná spoločnosťou Up Slovensko, s. r. o. ↑

### 2. Dokedy je karta platná?

---

Karta je platná 3 roky od jej vydania. Platnosť karty skončí v posledný deň mesiaca uvedeného na nej. Nevyužitý platný zostatok hodnoty EJK na Vašom účte ku dňu skončenia platnosti karty Vám bude prevedený na novú kartu. ↑

### 3. Dokedy mi platia nabité e-kupóny?

---

E-kupón má platnosť 15 mesiacov, a to od 01. októbra do 31. decembra nasledujúceho roku. Platnosť Vašich e-kupónov nájdete vo svojom účte používateľa v zóne Moja karta. ↑

### 4. Ako sa dostanem na svoj účet v zóne Moja karta?

---

Na svoj účet v zóne Moja karta sa dostanete cez [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk) alebo môžete kliknúť priamo na tento [link](#) a prihlásiť sa svojím menom a heslom. Prístupové údaje zasielame na e-mail používateľa po objednávke karty. Pozrite si [videonávod k zóne Moja karta](#). ↑

## 5. Prečo mi neboli zaslané prístupové údaje do zóny Moja karta?

---

V prvom rade skúste skontrolovať priečinok svojej nevyžiadanej pošty a následne overiť u svojho zamestnávateľa, ktorú emailovú adresu zadal na doručenie Vášho hesla. Ak je Vaša emailová adresa zadaná zamestnávateľom správne, odporúčame požiadať zamestnávateľa, aby nás kontaktoval a spoločne situáciu vyriešime. ↑

## 6. Čo mám robiť, keď som zabudol prihlasovacie údaje do svojho účtu v zóne Moja karta?

---

Kliknite na „Zabudol som heslo“ a nové jednorazové heslo Vám bude doručené na Vašu mailovú adresu. Po prihlásení odporúčame heslo zmeniť. ↑

## 7. Čo mám robiť, keď chcem zmeniť prihlasovacie údaje do svojho účtu v zóne Moja karta?

---

Prihlasovacie údaje môže zamestnancom meniť výhradne zamestnávateľ. ↑

## 8. Ako aktivujem kartu?

---

Kartu si môžete aktivovať vo svojom účte používateľa na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk) v zóne Moja karta alebo cez [mobilnú aplikáciu Up Slovensko](#) pre Android, ktorá je zadarmo dostupná na Google Play. Prihlasovacie údaje ste dostali mailom po objednávke karty. Karta je použiteľná bezprostredne po aktivácii. Pozrite si [videonávod tu](#). ↑

## 9. Môže mi kartu aktivovať aj zamestnávateľ?

---

Kartu Vám môže aktivovať aj zamestnávateľ.  
Ak sa jedná o znovu aktivovanie karty, napr. po jej strate a nájdení, môže tak urobiť jedine zamestnávateľ. Ak zamestnávateľ svojim zamestnancom karty aktivuje hromadne, ide o aktiváciu offline. V takomto prípade je karty možné používať až na nasledujúci deň. ↑

## 10. Ako sa karta nabíja?

---

Kartu nabíja e-kupónmi zamestnávateľ. ↑

## 11. Kde si môžem pozrieť zostatok e-kupónov na svojej karte?

---

Zostatok na karte si môžete pozrieť vo svojom účte používateľa na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk) v zóne Moja karta alebo cez [mobilnú aplikáciu Up Slovensko](#) pre Android, ktorá je zadarmo dostupná na Google Play. Používateľom zasielame prihlasovacie údaje do tejto zóny mailom pri objednávke kariet. Pozrite si [videonávod tu](#). ↑

## 12. Môže mať zamestnávateľ prehľad o zostatku na mojej karte?

---

Zamestnávateľ nemá zostatok e-kupónov na kartách zamestnancov k dispozícii v súlade so Zákonom 122/2013 o ochrane osobných údajov. ↑

## 13. Kde môžem kartu použiť?

---

Kartu je možné používať v akceptačných miestach Up Slovensko na území Slovenskej republiky označených nálepkou Up. Prejdite priamo na vyhľadávanie [tu](#).

Ak máte obľúbenú reštauráciu, či zariadenie, kde ešte našu kartu neakceptujú, dajte nám o ňom vedieť na [info@up-slovensko.sk](mailto:info@up-slovensko.sk) a my ho oslovíme s ponukou na zaradenie do našej siete. Pozrite si [videonávod](#) k zóne Moja karta a vyhľadávaniu akceptačných miest. ↑

## 14. Aký tovar môžem kartou zaplatiť?

---

Jedálna karta je určená výlučne na zabezpečenie stravovania, preto ňou môžete platiť len za stravu v reštauráciách a nakupovať výhradne potravinový tovar a nealkoholické nápoje. ↑

## 15. Aká je najnižšia suma, ktorú môžem zaplatiť stravovacou kartou?

---

Najnižšia možná platba kartou je 0,01 €.

Suma už nie je podmienená minimálnou hodnotou stravovacej poukážky v zmysle pracovno-právnych predpisov (t. j. 75 % stravného poskytovaného pri pracovnej ceste v trvaní 5 až 12 hodín podľa opatrenia 309/2016 Z. z.). ↑

## 16. Aká je maximálna suma, ktorú môžem zaplatiť stravovacou kartou?

---

Horná hranica pre sumu zaplatenú kartou je limitovaná iba aktuálnym zostatkom na účte. ↑

## 17. Ako sa platí kartou bezkontaktne?

---

Maximálna suma jednej bezkontaktnej platby bez zadania PIN je vo výške 50 €. ↑

## 18. Kedy musím pri platbe zadávať PIN?

---

Pri všetkých kontaktných platbách. ↑

## 19. Čo mám robiť, keď som zadal pri platení zlú sumu?

---

Pri zadaní nesprávnej sumy požiadajte personál o storno platby a sumu v plnej výške dostanete späť na kartu. ↑

## 20. Prečo mi bola zamietnutá platba?

---

1. Platba mohla byť zamietnutá z dôvodu stavu karty:
  - a) Karta je nová a nebola aktivovaná. Aktivujte ju vo svojom účte používateľa v zóne Moja karta na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk) alebo o to požiadajte svojho zamestnávateľa.
  - b) Karta bola dočasne deaktivovaná. Opätovne ju môže pre svojich zamestnancov aktivovať len zamestnávateľ vo svojom účte v zákaznickej zóne.
  - c) Karta bola definitívne blokována alebo skončila jej platnosť. Je potrebné objednať novú kartu.

**Stav karty si môžete kedykoľvek overiť vo svojom účte používateľa v zóne Moja karta, alebo ak ste živnostník, tak vo svojom účte v zákaznickej zóne v záložke Správa kariet.**

2. Zadali ste sumu vyššiu ako zostatok na karte.
3. Pokúsili ste sa o bezkontaktnú platbu sumy vyššej ako 50 €.
4. Váš zamestnávateľ nepovolil mýňanie EJK v danom akceptačnom mieste.
5. Akceptačné miesto nie je ešte zaradené v našej sieti. Ak si prajete v danom zariadení kartu používať, napíšte nám na [info@up-slovensko.sk](mailto:info@up-slovensko.sk) a my ho oslovíme s ponukou na spoluprácu.



## 21. Zabudol som PIN, čo mám robiť?

---

Informujte svojho zamestnávateľa, ktorý požiadá o reedíciu PIN kódu. Po odoslaní požiadavky Vám bude znovu vygenerovaný PIN doručený do 7 pracovných dní. Reedícia PIN kódu je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka, ktorý je súčasťou [Všeobecných obchodných podmienok](#) zverejnených na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk). ↑

## 22. Čo ak som zadal 15-krát za sebou nesprávny PIN?

---

Ak zadáte 15x za sebou zlý PIN, karta sa nenávratne zablokuje a bude potrebné požiadať o vydanie novej. **Pozor!** Pre karty vydané do 03.01.2018 platí iba 3x zadanie nesprávneho PIN kódu. ↑

## 23. Je možné zmeniť PIN ku karte?

---

PIN nie je možné meniť. ↑

## 24. Čo mám robiť, keď som zadal pri platení zlú sumu?

---

Pri zadaní nesprávnej sumy požiadajte personál o storno platby a sumu v plnej výške dostanete späť na kartu. ↑

## 25. Čo mám robiť, ak mi ukradli kartu, alebo ak som ju stratil?

---

V prípade straty či odcudzenia je potrebné kartu dočasne deaktivovať. Môžete tak urobiť kedykoľvek online vo svojom účte Moja karta. Pre tieto účely je dôležité uchovať si záznam o čísle karty.

Ak sa karta nájde, opätovne aktivovať ju môže iba zamestnávateľ. Pozrite si [videonávod](#) k zóne Moja karta a k vyhľadávaniu akceptačných miest. ↑

## Zamestnávateľia

### 1. Čo to je elektronický jedálny kupón a karta?

---

Elektronické jedálne kupóny (EJK, e-kupóny) sú digitálnou obdobou papierových jedálnych kupónov a sú určené na zabezpečenie stravovania zamestnancov. Ich nosičom je plastová debetná neembosovaná karta s čipom, vydávaná spoločnosťou Up Slovensko, s. r. o. ↑

### 2. Dokedy je karta platná?

---

Karta je platná 3 roky od jej vydania. Platnosť karty skončí v posledný deň mesiaca uvedeného na nej. Nevyužitý platný zostatok hodnoty EJK na účte zamestnanca bude pri nahradení karty zamestnancovi automaticky priradený na novú kartu. ↑

### 3. Dokedy platia nabité e-kupóny?

---

E-kupón má platnosť 15 mesiacov, a to od 01.10.20XX do 31.12.20XX. Platnosť Vašich e-kupónov nájdete vo svojom účte používateľa v zóne Moja karta. ↑

### 4. Ako sa karta nabíja?

---

Kartu nabijete e-kupónmi vo svojom účte v zákazníckej zóne na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk) v časti Objednať e-kupóny, a to manuálne alebo importom. Pozrite si [videonávod](#). ↑

### 5. Ako sa dostanem na svoj účet v Zákazníckej zóne?

---

Na svoj účet v Zákazníckej zóne sa dostanete cez [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk) alebo môžete kliknúť priamo na tento [link](#) a prihlásiť sa svojím menom a heslom. Prístupové údaje zasielame mailom pri uzatvorení zmluvy. Ak ste prístupové údaje nedostali, kontaktujte nás mailom na [info@up-slovensko.sk](mailto:info@up-slovensko.sk) alebo telefonicky na 02/ 32 55 35 45. Pozrite si úvodný [videonávod k Zákazníckej zóne tu](#). ↑

### 6. Čo mám robiť, keď som zabudol prihlasovacie údaje do svojho účtu v zákazníckej zóne alebo v zóne Moja karta?

---

Kliknite na „Zabudol som heslo“ a nové jednorazové heslo Vám bude doručené na Vašu mailovú adresu. Po prihlásení odporúčame heslo zmeniť. ↑

## 7. Čo mám robiť, keď chcem ako zamestnávateľ zmeniť prihlasovacie údaje do firemného účtu v zákazníkovej zóne?

---

Prihlasovacie údaje zamestnávateľa môžu z bezpečnostných dôvodov aktualizovať výhradne pracovníci Up Slovensko. Napíšte žiadosť o zmenu prihlasovacích údajov na adresu [info@up-slovensko.sk](mailto:info@up-slovensko.sk) a po preverení dostanete nové prihlasovacie údaje na váš mail. ↑

## 8. Čo mám robiť, keď chce zamestnanec zmeniť prihlasovacie údaje do svojho účtu v zóne Moja karta?

---

Prihlasovacie údaje môžete zamestnancom meniť výhradne Vy, a to cez zákaznícku zónu v záložke Spravovať karty. Pozrite si [videonávod o správe kariet](#) ↑

## 9. Môžem zamestnancom aktivovať alebo deaktivovať karty?

---

Karty môžete aktivovať zamestnancom prostredníctvom svojho účtu v Zákazníkovej zóne v záložke Spravovať karty.

Ak svojim zamestnancom karty aktivujete hromadne, ide o aktiváciu offline. V takomto prípade je karta možné používať až na nasledujúci deň. Tento istý princíp funguje aj pri ich hromadnom dočasnom deaktivovaní či hromadnom definitívnom blokovaní. Pozrite si [videonávod o správe kariet](#). ↑

## 10. Prečo nevidím zostatky na kartách zamestnancov?

---

Zostatok e-kupónov na kartách zamestnancov nemáte k dispozícii v súlade so Zákonom 122/2013 o ochrane osobných údajov. ↑

## 11. Zamestnanec zabudol PIN, čo treba robiť?

---

Prostredníctvom [Zákazníkovej zóny](#) a záložky Spravovať karty môžete požiadať o reedíciu PIN kódu k príslušnej karte. Po odoslaní požiadavky bude znovu vygenerovaný PIN doručený do 7 pracovných dní. Reedícia PIN kódu je spoplatnená podľa aktuálneho cenníka, ktorý je súčasťou [Všeobecných obchodných podmienok](#) zverejnených na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk). ↑

## 12. Čo ak zamestnanec zadal 15-krát za sebou nesprávny PIN?

---

Ak zamestnanec zadá 15x za sebou zlý PIN, karta sa nenávratne zablokuje a bude mu potrebné objednať novú kartu. Pozor! Pre karty vydané do 03.01.2018 platí iba 3x zadanie nesprávneho PIN kódu. Pozrite si [videonávod ako objednať kartu](#). ↑

## 13. Je možné zmeniť PIN ku karte?

---

PIN nie je možné meniť. ↑

## 14. Čo treba robiť v prípade straty alebo odcudzenia karty?

---

V prípade straty či odcudzenia je potrebné kartu dočasne deaktivovať. Môžete tak urobiť kedykoľvek online v zákazníckej zóne v záložke Spravovať karty, ak Vás o to zamestnanec požiada. Deaktivovať si môže kartu aj zamestnanec sám vo svojom účte v zóne Moja karta. Ak sa karta nájde, opätovne aktivovať ju môžete iba Vy, zamestnávateľ. Ak bola karta odcudzená, môžete ju trvale zablokovať a objednať zamestnancovi novú kartu. Pozrite si [videonávod o správe kariet](#). ↑

## 15. Ako mám postupovať pri objednávke, ak si prajem potlač karty logom mojej firmy?

---

Kontaktujte nás mailom na [kupon@up-slovensko.sk](mailto:kupon@up-slovensko.sk). Po schválení loga si môžete objednať karty s potlačou. Pozrite si [videonávod ako objednať kartu](#). ↑

## 16. Ako mám postupovať pri objednávke, ak si prajem potlač logom mojej firmy na sprievodnom liste ku kartám pre zamestnancov?

---

Kontaktujte nás mailom na [kupon@up-slovensko.sk](mailto:kupon@up-slovensko.sk). Následne Vás budeme kontaktovať. Po schválení loga si môžete objednať kartu so sprievodným listom obsahujúcim Vaše logo. Pozrite si [videonávod ako objednať kartu](#). ↑