

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 3-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 potlač karty logom mojej firmy?.....	8
16.	Ako mám postupovať pri objednávke, ak si prajem potlač 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 LE CHEQUE DEJEUNER 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 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 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 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 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 aktuálne 3,38 €.

Je to minimálna hodnota 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 bezkontaktné?

Maximálna suma jednej bezkontaktné platby bez zadania PIN je vo výške 20 €. Nezabudnite, že minimálna výška platby je v súčasnosti 3,38 €. ↑

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 alebo o to požiadajte svojho zamestnávateľa.
 - b) Karta bola dočasne deaktivovaná. Opätovne ju môže pre svojich zamestnancov aktivovať len zamestnávateľ vo svojom účte v zákazníkovej 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 zákazníkovej zóne v záložke Správa kariet.

2. Pokúšali ste sa o platbu nižšiu ako 3,38 €.
3. Zadali ste sumu vyššiu ako zostatok na karte.
4. Pokúsili ste sa o bezkontaktnú platbu sumy vyššej ako 20 €.
5. Váš zamestnávateľ nepovolil mýňanie EJK v danom akceptačnom mieste.
6. Akceptačné miesto nie je ešte zaradené v našej sieti. Ak si prajete v danom zariadení kartu používať, napíšte nám na 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. ↑

22. Čo ak som zadal 3-krát za sebou nesprávny PIN?

Ak zadáte 3x za sebou zlý PIN, karta sa nenávratne zablokuje a bude potrebné požiadať o vydanie novej. ↑

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 LE CHEQUE DEJEUNER 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 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 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 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 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. ↑

12. Čo ak zamestnanec zadal 3-krát za sebou nesprávny PIN?

Ak zamestnanec zadá 3x za sebou zlý PIN, karta sa nenávratne zablokuje a bude mu potrebné objednať novú kartu. 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. 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. Následne Vás budeme kontaktovať. Po schválení loga si môžete objednať kartu so sprievodným listom obsahujúcim Vaše logo. Pozrite si [videonávod ako objednať kartu](#). ↑