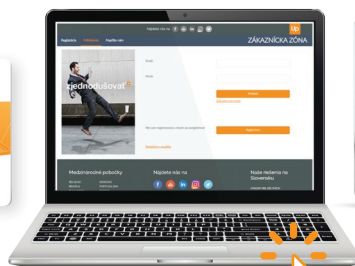


ČASTO KLADENÉ OTÁZKY POUŽÍVATEĽOV A KLIENTOV

Up déjeuner



POUŽÍVATELIA KARIET UP DÉJEUNER

- #01 **ČO TO JE KARTA UP DÉJEUNER (ĎALEJ LEN "KARTA UP")?**

Elektronické stravné poukážky alebo aj kredity na stravovacej karte, sú **digitálnou obdobou papierových stravovacích poukážok** a sú určené na zabezpečenie stravovania zamestnancov. Ich nosičom je plastová debetná neembosovaná karta Up s čipom, vydávaná spoločnosťou Up Slovensko, s. r. o.
- #02 **DOKEDY JE KARTA UP PLATNÁ?**

Platnosť karty Up je uvedená na jej prednej strane, štandardne sú to **3 roky** od jej vydania. Nevyužitý platný kredit na Vašom účte ku dňu skončenia platnosti karty Up Vám bude prevedený na novú kartu.
- #03 **DOKEDY MI PLATÍ NABITÝ KREDIT?**

Elektronické stravné poukážky (ďalej len "**kredit**") majú platnosť **15 mesiacov**, a to od 1. októbra do 31. decembra nasledujúceho roka. Ich platnosť si overíte vo svojom účte používateľa v zóne Moja karta.
- #04 **AKO SA DOSTANEM NA SVOJ ÚČET V ZÓNE MOJA KARTA?**

Na svoj účet v zóne Moja karta sa dostanete cez www.up-slovensko.sk. **Prístupové údaje zasielame na e-mail používateľa** po objednávke karty Up. Pozrite si [videonávod k zóne Moja karta](#).
- #05 **PREČO MI NEBOLI ZASLANÉ PRÍSTUPOVÉ ÚDAJE DO ZÓNY MOJA KARTA?**

Ak sa nenachádzajú ani v nevyžiadanej pošte, **overte si 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.
- #06 **ČO MÁM ROBIŤ, KEĎ SOM ZABUDOL PRIHLASOVACIE ÚDAJE DO SVOJHO ÚČTU V ZÓNE MOJA KARTA?**

Kliknite na „Zabudol som heslo“ a nové jednorazové heslo bude doručené na Vašu mailovú adresu. Po prihlásení **odporúčame heslo zmeniť**.
- #07 **ČO MÁM ROBIŤ, KEĎ CHCEM ZMENIŤ PRIHLASOVACIE ÚDAJE DO SVOJHO ÚČTU V ZÓNE MOJA KARTA?**




Prihlasovacie údaje **môže** zamestnancom meniť **výhradne zamestnávateľ**.
- #08 **AKO AKTIVUJEM NOVÚ KARTU UP?**
 - vo svojom účte používateľa na www.up-slovensko.sk,
 - v zóne Moja karta,
 - cez mobilnú aplikáciu Karta Up Slovensko pre Android,
 - kartu Up môže aktivovať aj zamestnávateľ.

Pozrite si [videonávod tu](#).

- 09 AKO SA KARTA UP NABÍJA?**
Kartu Up nabíja kreditom zamestnávateľ.
- 10 KDE SI MÔŽEM POZRIEŤ ZOSTATOK KREDITU NA SVOJEJ KARTE UP?**
Zostatok na karte si môžete pozrieť vo svojom účte používateľa na www.up-slovensko.sk v zóne **Moja karta** alebo cez mobilnú aplikáciu **Karta Up Slovensko** pre Android.
- 11 AKO PREVEDIEM KREDIT NA INÉHO POUŽÍVATEĽA KARTY UP?**
V zákazníckej zóne vo svojom účte používateľa zvolíte možnosť **Prevod na iný účet**, kde zadáte sumu a ID držiteľa cieľovej karty.
- 12 KDE NÁJDEM ID DRŽITEĽA KARTY?**
Na zadnej strane každej karty Up je umiestnený čiarový kód. Pod čiarovým kódom začínajúcim na 0. ID držiteľa karty je 6-miestne číslo a zadávate ho v tvare bez núl na začiatku.
- 13 MÔŽE MAŤ ZAMESTNÁVATEĽ PREHĽAD O ZOSTATKU NA MOJEJ KARTE?**
Zamestnávateľ nemá informácie o kreditoch na stravovacích kartách Up zamestnancov k dispozícii v súlade so Zákonom 122/2013 o ochrane osobných údajov.
- 14 KDE MÔŽEM KARTU UP POUŽIŤ?**
Kartu Up je možné používať **v akceptačných miestach Up Slovensko** na území Slovenskej republiky označených nálepkou Up Déjeuner. Prejdite priamo na [vyhľadávanie tu](#). Pozrite si [videonávod](#) k zóne Moja karta a vyhľadávaniu akceptačných miest.
- 15 AKÝ TOVAR MÔŽEM KARTOU UP ZAPLATIŤ?**
Karta Up je určená výlučne na zabezpečenie stravovania, preto ňou môžete platiť **len za potravinový tovar a nealkoholické nápoje**.
- 16 AKÁ JE NAJNIŽŠIA SUMA, KTORÚ MÔŽEM ZAPLATIŤ STRAVOVACOU KARTOU?**
Najnižšia možná platba kartou Up je **0,01 €**.
- 17 AKÁ JE MAXIMÁLNA SUMA, KTORÚ MÔŽEM ZAPLATIŤ STRAVOVACOU KARTOU UP?**
Horná hranica platby kartou Up je **limitovaná** iba aktuálnym **zostatkom na Vašom účte**.
- 18 AKÁ JE MAXIMÁLNA POVOLENÁ VÝŠKA BEZKONTAKTNEJ PLATBY?**
Maximálna suma jednej bezkontaktnéj platby bez zadania PIN je vo výške **50 €**.
- 19 KEDY MUSÍM PRI PLATBE ZADÁVAŤ PIN?**
Zadať PIN je potrebné pri všetkých kontaktných platbách a pri bezkontaktnéj platbe **nad 50 €**.
- 20 ČO MÁM ROBIŤ KEĎ OBSLUHA ZADALA DO POS TERMINÁLU NESPRÁVNU SUMU A JA SOM JU UHRADIL?**
Pri zistení uhradenia nesprávnej sumy na predajnom mieste požiadajte personál o storno platby a sumu v plnej výške dostanete späť na kartu.
- 21 PREČO MI BOLA ZAMIETNUTÁ PLATBA?**
1. Platba mohla byť zamietnutá z dôvodu stavu karty Up:
 - a) Karta je nová a nebola ešte aktivovaná.
 - b) Karta bola dočasne deaktivovaná.
 - c) Karta bola definitívne blokovaná alebo skončila jej platnosť.
 2. Zadali ste sumu vyššiu ako zostatok na karte Up.
 3. Pokúsili ste sa o bezkontaktnú platbu sumy vyššej ako 50 € a nezadali ste PIN kód.
 4. Zadali ste nesprávny PIN pri platbe kartou nad 50 €.
 5. Váš zamestnávateľ nepovolil mŕňanie kreditov 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.

- #22 ČO AK TERMINÁL, KDE CHCEM POUŽIŤ KARTU UP NEPOVOĽUJE PLATBU BEZKONTAKTNE?**
V tomto prípade je potrebné **vložiť kartu Up do POS terminálu a zadať PIN** kód bez ohľadu na výšku platby.
- #23 ZABUDOL SOM PIN, ČO MÁM ROBIŤ?**
Informujte svojho zamestnávateľa, ktorý požiada 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.
- #24 ČO AK SOM ZADAL 15-KRÁT ZA SEBOU NESPRÁVNY PIN?**
Ak zadáte 15x za sebou zlý PIN, **karta Up 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.
- #25 JE MOŽNÉ ZMENIŤ PIN KU KARTE UP?**
PIN nie je možné meniť.
- #26 ČO MÁM ROBIŤ, AK MI UKRADLI KARTU UP, ALEBO AK SOM JU STRATIL?**
V prípade straty či odcudzenia je potrebné kartu Up dočasne deaktivovať. Môžete tak urobiť kedykoľvek online vo svojom účte v zóne Moja karta. Alebo kontaktujte svojho zamestnávateľa, ktorý Vám vie kartu dočasne deaktivovať: Ak sa karta nájde, **opätovne aktivovať ju môže iba zamestnávateľ**. Ak sa karta nenájde, je potrebné zo strany zamestnávateľa požiadať o novú kartu. Pozrite si [videonávod](#) k zóne Moja karta.
- #27 JE MOŽNÉ PLATIŤ KARTOU UP AJ POMOCOU MOBILNÉHO TELEFÓNU S VYUŽITÍM TECHNOLOGIE NFC?**
Áno, je možné aktivovať si kartu Up do mobilného telefónu s operačným systémom **Android, ktorý podporuje funkciu NFC**.
- #28 AKO PREBIEHA AKTIVÁCIA MOŽNOSTI PLATIŤ MOBILNÝM TELEFÓNOM?**
Pre aktiváciu karty Up do mobilu je potrebné **stiahnuť aplikáciu Up Déjeuner NFC** cez službu Obchod Play a zadať do aplikácie aktivačný kód a údaje z karty Up.
- #29 KDE VIEM ZÍSKAŤ AKTIVAČNÝ KÓD?**
Aktivačný kód nájdete **v zóne Moja karta** a pri novo vydaných kartách aj na sprievodnom liste ku karte pri jej prvotnom doručení.
- #30 JE MOŽNÉ AKTIVOVAŤ TÚ ISTÚ KARTU UP AJ NA VIACERÝCH MOBILNÝCH TELEFÓNOCH?**
Áno
- #31 AKO ZAPLATÍM POMOCOU MOBILU, AK UŽ MÁM AKTIVOVANÚ KARTU V APLIKÁCII UP DÉJEUNER NFC**
- Pred platbou je potrebné odblokovať obrazovku mobilného telefónu.
 - Zapnúť funkciu NFC.
 - Priložiť telefón k bezkontaktnéj čítačke kariet na POS terminály.
 - Výsledok transakcie sa objaví na displeji POS terminálu a na potvrdenke, ktorú vytlačí.
 - Platbu vyššiu ako 50 € je potrebné po priložení mobilného telefónu potvrdiť zadaním PIN kódu do POS terminálu.
- #32 ČO AK UŽ MÁM V MOBILNOM TELEFÓNE INÚ SLUŽBU, KTORÁ UMOŽŇUJE MOBILNÉ PLATBY POMOCOU INÝCH PLATOBŇNÝCH KARIET?**
Ak máte viac mobilných „peňaženiek“ vo svojom mobilnom telefóne a chcete platiť kartou Up v aplikácii Up Déjeuner NFC, **karta Up musí byť vždy nastavená ako predvolená**.

KONTAKT

	www.up-slovensko.sk
	info@up-slovensko.sk
	02/ 32 55 35 65

NÁJDETE NÁS NA

-  Facebook Up Slovensko
-  LinkedIn Up Slovensko
-  Youtube Up Slovensko



Spríjemní každý deň

ZAMESTNÁVATELIA (KLIENTI)

- #01 **ČO TO JE ELEKTRONICKÁ STRAVNÁ POUKÁŽKA A KARTA UP DÉJEUNER (ĎALEJ LEN "KARTA UP")?**
Elektronické stravné poukážky (ďalej len "kredit") sú **digitálnou obdobou papierových stravovacích poukážok** Up Déjeuner a sú určené na zabezpečenie stravovania zamestnancov. Ich nosičom je plastová debetná neembosovaná karta s čipom, vydávaná spoločnosťou Up Slovensko, s. r. o.
- #02 **DOKEDY JE KARTA UP PLATNÁ?**
Platnosť karty Up je uvedená na jej prednej strane, štandardne sú to **3 roky** od jej vydania. Nevyužitý platný kredit na Vašom účte ku dňu skončenia platnosti karty Up Vám bude prevedený na novú kartu.
- #03 **DOKEDY PLATÍ NABITÝ KREDIT?**
Kredit na karte Up má platnosť **15 mesiacov**, a to od 1. októbra 20XX do 31. decembra 20XX. Platnosť kreditu nájdete vo svojom účte používateľa v zóne Moja karta.
- #04 **AKO SA KARTA UP NABÍJA?**
Kartu Up nabijete kreditom vo svojom účte **v zákazníckej zóne na www.up-slovensko.sk** včasti Objednať e-kupóny/kredity, a to manuálne alebo importom. Pozrite si [videonávod](#).
- #05 **AKO SA DOSTANEM NA SVOJ ÚČET V ZÁKAZNÍCKEJ ZÓNE?**
Na svoj účet v Zákazníckej zóne sa dostanete cez www.up-slovensko.sk. 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](#).
- #06 **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 bude doručené na Vašu mailovú adresu. Po prihlásení **odporúčame heslo zmeniť**.
- #07 **ČO MÁM ROBIŤ, KEĎ CHCEM AKO ZAMESTNÁVATEĽ ZMENIŤ PRIHLASOVACIE ÚDAJE DO FIREMNÉHO ÚČTU V ZÁKAZNÍCKEJ ZÓNE?**
Napíšte žiadosť o zmenu prihlasovacích údajov na adresu: info@up-slovensko.sk a po preverení dostanete nové prihlasovacie údaje na svoj email.
- #08 **ČO MÁM ROBIŤ, KEĎ CHCE ZAMESTNANEC ZMENIŤ PRIHLASOVACIE ÚDAJE DO SVOJHO ÚČTU V ZÓNE MOJA KARTA?**
Prihlasovacie údaje môžete zamestnancom meniť **výhradne Vy**, cez zákaznícku zónu **v záložke Spravovať karty**. Pozrite si [videonávod o správe kariet Up](#).
- #09 **MÔŽEM ZAMESTNANCOM AKTIVOVAŤ ALEBO DEAKTIVOVAŤ KARTY UP?**
Karty Up môžete aktivovať zamestnancom prostredníctvom svojho účtu **v Zákazníckej zóne v záložke Spravovať karty**. Ak svojim zamestnancom karty aktivujete hromadne, ide o aktiváciu off-line. V takomto prípade je karty možné používať až na nasledujúci deň. Pozrite si [videonávod o správe kariet](#).
- #10 **PREČO NEVIDÍM KREDITY NA KARTÁCH UP ZAMESTNANCOV?**
Kredity na kartách zamestnancov **nemáte k dispozícii** v súlade so Zákonom 122/2013 o ochrane osobných údajov.
- #11 **ZAMESTNANEC ZABUDOL PIN, ČO TREBA ROBIŤ?**
Prostredníctvom Zákazníckej 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 spolplatnená podľa aktuálneho cenníka, ktorý je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na www.up-slovensko.sk.
- #12 **ČO AK ZAMESTNANEC ZADAL 15-KRÁT ZA SEBOU NESPRÁVNY PIN?**
Ak zamestnanec zadá 15x za sebou zlý PIN, **karta Up sa nenávratne zablokuje** a bude mu potrebné objednať novú kartu. Pozor! Pre karty Up vydané do 03.01.2018 platí iba 3x zadanie nesprávneho PIN kódu. Pozrite si [videonávod ako objednať kartu](#).

3 JE MOŽNÉ ZMENIŤ PIN KU KARTE UP?

PIN nie je možné meniť.

4 ČO TREBA ROBIŤ V PRÍPADE STRATY ALEBO ODCUDZENIA KARTY UP?

V prípade straty či odcudzenia je potrebné **kartu Up dočasne deaktivovať**. Môžete tak urobiť kedykoľvek online v zákaznickej 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](#).

5 AKO MÁM POSTUPOVAŤ PRI OBJEDNÁVKE, AK SI PRAJEM POTLAČ KARTY UP LOGOM MOJEJ FIRMY?

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

6 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. Po schválení loga si môžete objednať kartu so sprievodným listom obsahujúcim Vaše logo. Pozrite si [videonávod ako objednať kartu](#).

7 AKO SA POSTUPOJE PRI ZMENE E-MAILOVEJ ADRESY ZAMESTNANCA?

Postup pre zmenu e-mailovej adresy nájdete v zákaznickej [zóne tu](#).

8 JE MOŽNÉ PLATIŤ KARTOU UP AJ POMOCOU MOBILNÉHO TELEFÓNU S VYUŽITÍM TECHNOLOGIE NFC?

Áno, je možné aktivovať kartu Up do mobilného telefónu s operačným systémom **Android**, ktorý podporuje funkciu **NFC**.

9 AKO PREBIEHA AKTIVÁCIA MOŽNOSTI PLATIŤ MOBILNÝM TELEFÓNOM?

Pre aktiváciu karty Up do mobilu je potrebné stiahnuť **aplikáciu Up Déjeuner NFC cez službu Obchod Play**. Následne je potrebné aktivovať kartu Up v tejto aplikácii zadaním aktivačného kódu a údajov z karty.

20 KDE VIE ZAMESTNANEC ZÍSKAŤ AKTIVAČNÝ KÓD?

Aktivačný kód nájde **v zóne Moja karta** pri novo vydaných kartách aj na sprievodnom liste ku karte pri jej prvotnom doručení.

21 JE MOŽNÉ AKTIVOVAŤ TÚ ISTÚ KARTU UP AJ NA VIACERÝCH MOBILNÝCH TELEFÓNOCH?

Áno

22 AKO ZAMESTNANEC ZAPLATÍ POMOCOU MOBILNÉHO TELEFÓNU, KEĎ UŽ MÁ AKTIVOVANÚ KARTU UP V APLIKÁCIÍ UP DÉJEUNER NFC

- Pred platbou je potrebné **odblokovať obrazovku** mobilného telefónu.
- **Zapnúť funkciu NFC**.
- **Priložiť telefón** k bezkontaktnéj čítačke kariet na POS terminály.
- Výsledok transakcie sa objaví na displeji POS terminálu a na potvrdenke, ktorú vytlačí.
- **Platbu vyššiu ako 50 €** je potrebné po priložení mobilného telefónu **potvrdiť zadaním PIN** kódu do POS terminálu.

23 ČO AK UŽ MÁ V MOBILNOM TELEFÓNE INÚ SLUŽBU, KTORÁ UMOŽŇUJE MOBILNÉ PLATBY?

Ak má zamestnanec viac mobilných „peňaženiek“ vo svojom mobilnom telefóne a chce pre platbu použiť Kartú Up v aplikácii Up Déjeuner NFC, **karta Up musí byť vždy nastavená ako predvolená**.

KONTAKT


www.up-slovensko.sk


info@up-slovensko.sk

02/ 32 55 35 45

NÁJDETE NÁS NA

 Facebook Up Slovensko

 LinkedIn Up Slovensko

 Youtube Up Slovensko



Spríjemní
každý deň