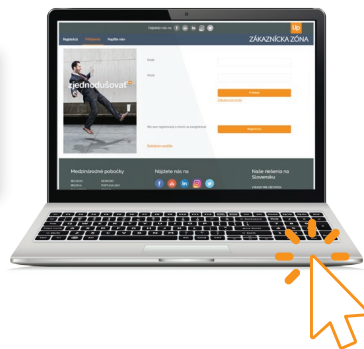


# ČASTO KLADENÉ OTÁZKY OBCHODNÝCH PARTNEROV



## Up déjeuner



- #01 AKO SA DOSTANEM NA SVOJ ÚČET V ZÁKAZNÍCKEJ ZÓNE?**  
Na svoj účet v zákazníkovej zóne sa dostanete cez [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk), alebo kde **sa prihlásite svojim menom a heslom**. Prístupové údaje zasielame e-mailom pri uzatvorení zmluvy. Ak ste prístupové údaje nedostali, kontaktujte nás e-mailom na [preplacanie@up-slovensko.sk](mailto:preplacanie@up-slovensko.sk) alebo telefonicky na **02/ 32 55 35 33**. Pozrite si videonávody k zákazníkovej zóne o [kartových operáciách](#) a o [elektronickej súpiske](#).
- #02 ČO MÁM ROBIŤ, KEĎ SOM ZABUDOL PRIHLASOVACIE ÚDAJE DO SVOJHO ÚČTU V ZÁKAZNÍCKEJ ZÓNE?**  
Kliknite na „Zabudol som heslo“ a **nové jednorazové heslo Vám bude doručené** na e-mailovú adresu, ktorú ste uviedli v zmluve. Po prihlásení odporúčame heslo zmeniť.
- #03 ČO MÁM ROBIŤ, KEĎ CHCEM ZMENIŤ PRIHLASOVACIE ÚDAJE DO ÚČTU V ZÁKAZNÍCKEJ ZÓNE?**  
Napíšte žiadosť o zmenu prihlasovacích údajov na adresu [preplacanie@up-slovensko.sk](mailto:preplacanie@up-slovensko.sk) a po preverení dostanete nové prihlasovacie údaje na Váš e-mail.
- #04 KDE NÁJDEM MANUÁL NA POUŽÍVANIE TERMINÁLU OD UP SLOVENSKO?**  
Manuály na používanie terminálov od spoločnosti Up Slovensko zasielame spolu so zariadením v balení. Môžete ich nájsť aj v [zákazníkovej zóne](#) v **záložke Na stiahnutie**.
- #05 AKO SA NASTAVUJÚ VIACERÉ OBSLUHY NA TERMINÁLI OD UP SLOVENSKO?**  
Pomocník k **nastaveniu obsluhy** sa nachádza priamo v samotnej aplikácii **MPOSu**. Tu je jeho znenie:

### PRVOTNÉ NASTAVENIE

1. Pri prvom prihlásení je nutné aktivovať správcovský účet zadaním e-mailu „SPRÁVCU OBSLUHY“.
2. Na zadaný e-mail bude zaslaný overovací aktivačný kód. Po jeho zadaní do MPOS môže správca pokračovať v ďalších nastaveniach obsluhy.

### NASTAVENIA

1. Pri prvom použití je potrebné nastaviť „OBSLUHU“ pre každú osobu, ktorej bude umožnené manipulovať s MPOS terminálom.
2. Pridávanie a vyradenie obsluhy alebo zmeny nastavení pre každú obsluhu môže vykonávať len prihlásená obsluha s právami „SPRÁVCA OBSLUHY“.
3. Pridanie obsluhy sa vykonáva stlačením ikony s panáčikom a PLUS vpravo hore v okne výberu obsluhy.
4. Je možné nastaviť tieto parametre: Meno, E-mail, Farbu témy, Stav (Aktívna, Blokována), Spôsob prihlasovania (s PIN/bez PIN), kód PIN, Oprávnenia.
5. Oprávnenia môžu byť na vykonávanie: Platby, Storna, Vrátania, Uzávierky, Oprávnenie „Správa obsluhy“.

6. Zmena / Obnovenie PIN kódu môže vykonať „Správca“ alebo samotná obsluha, ktorej bol nastavený e-mail.
7. Zmenu nastavení obsluhy vyvolá „SPRÁVCA“ kliknutím na „štvorec s tužkou“ v menu pre výber obsluhy.
8. Vyradenie obsluhy môže vykonať len „SPRÁVCA“ v obrazovke pre zmenu nastavení obsluhy kliknutím na ikonu s tromi bodkami vpravo hore voľbou „Vyradenie obsluhy“.

#### PREPÍNANIE OBSLUHY

1. Voľba „OBSLUHA“ v hlavnom menu slúži na prepínanie obsluhy (čaišníka), ktorý aktuálne manipuluje s MPOS.
2. Prihlásenie obsluhy môže byť chránené PIN kódom (odporúčané). Po skončení práce s MPOS terminálom by sa mala daná obsluha odhlásiť – urobí tak dlhým podržaním na voľbe „OBSLUHA“ v Hlavnom menu.
3. OBSLUHA, ktorej bol nastavený e-mail si môže zmeniť/obnoviť PIN stlačením ikony v pravom hornom rohu obrazovky.
4. Na nastavený e-mail bude zaslaný overovací kód s platnosťou 30 minút.
5. Zmeny ostatných nastavení obsluhy môže vykonávať len „SPRÁVCA OBSLUHY“.

**#06 JE MOŽNÉ V TERMINÁLOCH OD UP SLOVENSKO POUŽIŤ AJ INÉ PLATOBNÉ ALEBO STRAVOVACIE KARTY?**  
Nie, cez terminály od Up Slovensko je možné platiť **len kartou Up Déjeuner**.

**#07 MÔŽU VIACERÍ ZÁKAZNÍCI PLATIŤ KARTOU UP DÉJEUNER NARAZ?**  
**Áno môžu**, v takom prípade budú prostriedky stiahnuté iba z jednej karty Up a spôsob o vzájomnom vysporiadaní sa držiteľov kariet Up Déjeuner je predmetom ich dohody, nakoľko môžu previesť kredit z jednej karty Up na druhú.

**#08 KEDY MUSÍ ZÁKAZNÍK PRI PLATBE ZADÁVAŤ PIN?**  
Pri platbe stravovacou kartou Up Déjeuner **nad 50 € je potrebné vždy zadávať PIN kód**.

**#09 AKÝ TOVAR MÔŽU ZÁKAZNÍCI PLATIŤ KARTOU UP DÉJEUNER?**  
Stravovacou kartou Up Déjeuner, tak ako i stravovými lístkami, je možné **platiť len za potravinový tovar**.

**#10 KDE VŠADE SA DÁ KARTA UP DÉJEUNER POUŽIŤ?**  
Stravovacia karta Up sa dá použiť **vo všetkých zmluvných zariadeniach**, ktoré sú vybavené koncovým zariadením (terminálom) na prijímanie kariet Up Déjeuner. Aktuálny zoznam akceptačných miest je zverejnený na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk).

**#11 AKÁ JE NAJNIŽŠIA SUMA, KTORÁ SA DÁ ZAPLATIŤ STRAVOVACOU KARTOU UP DÉJEUNER?**  
Najnižšia hodnota platby kartou je **0,01 €**.

**#12 AKÁ JE MAXIMÁLNA SUMA, KTORÁ SA DÁ ZAPLATIŤ STRAVOVACOU KARTOU UP DÉJEUNER?**  
Maximálna **suma je neobmedzená**, závisí len od výšky kreditu na karte.

**#13 AKO SI VIEM UROBIŤ UZÁVIERKU A AKO SI JU VIEM VYTLAČIŤ, PRÍPADNE POSLAŤ ĎALEJ E-MAILOM?**  
**Videonávod** k záložke **Elektronická súpiska** si môžete [pozrieť tu](#).

**#14 MÔŽEM MENIŤ DOBU UZATVÁRANIA SÚPISKY, PREPLÁCANIA?**  
Doba uzatvárania súpisky je určená v zmluve. Pokiaľ ste si zmluvne dohodli manuálne nastavenie preplácania, môžete ho meniť **v záložke Elektronická súpiska** vo svojom účte v zákaznickej zóne. Ak si prajete zmeniť zmluvne nastavenú periodicitu uzatvárania súpisky, kontaktujte nás e-mailom na [preplacanie@up-slovensko.sk](mailto:preplacanie@up-slovensko.sk) alebo telefonicky na **02/32 55 35 33**.

**#15 AKO MÔŽEM ZMENIŤ ČÍSLO ÚČTU NA PREPLÁCANIE?**  
Číslo účtu na preplácanie **môžu** z bezpečnostných dôvodov aktualizovať **výhradne pracovníci Up Slovensko**. Písomnú žiadosť podpísanú konateľom spoločnosti zašlite na adresu Up Slovensko, s. r. o., Tomášikova 23/D, 821 01 Bratislava. **Formulár žiadosti o zmenu čísla účtu nájdete medzi tlačivami** pre obchodníkov po kliknutí na [tento link](#).

## #6 MÁM BANKOVÝ TERMINÁL, ALE NEVIEM, ČI AKCEPTUJE VAŠU KARTU UP DÉJEUNER, AKO TO ZISTÍM?

Kontaktujte nás e-mailom na [preplacanie@up-slovensko.sk](mailto:preplacanie@up-slovensko.sk) alebo telefonicky na **02/32 55 35 33**.

## #7 AKÝM SPÔSOBOM MÔŽEM VRÁTIŤ VÁŠ POS TERMINÁL?

Terminál spoločnosti Up Slovensko pošlite na adresu Up Slovensko, s. r. o., Tomášikova 23/D, 821 01 Bratislava 2. Terminál je pri posielaní poštou **vhodné poistiť na sumu 150,- €**.

## #8 PREČO BÝVA NIEKEDY ZAMIETNUTÁ PLATBA A AKO TO RIEŠIŤ?

Dôvodov, prečo bola zákazníkovi **zamietnutá platba kartou** môže byť niekoľko. Najčastejšie sú to:

1. **Nedostatok** prostriedkov na účte
2. **Prekročená suma** bezkontaktnej platby – maximálna suma pre bezkontaktnú platbu je 50 €. Pri platbe vyššej ako 50 € je vždy potrebné platiť kontaktne a zadať PIN kód.
3. **15x zlý PIN** – zákazník viacnásobne **zadal nesprávny PIN** a karta sa mu nenávratne zablokovala. Je potrebné, aby zaplatil iným spôsobom a požiadal svojho zamestnávateľa o novú kartu. Pozor! Pre karty Up Déjeuner vydané do 03.01.2018 platí iba 3x zadanie nesprávneho PIN kódu.
4. Karta pred aktiváciou – **zákazník zatiaľ nemá aktivovanú kartu**. Môže si ju aktivovať cez aplikáciu Karta Up Slovensko pre Android alebo na webe v zóne Moja karta, prípadne ju môže aktivovať zamestnávateľ.
5. **Zmluva s prevádzkou nie je aktívna**, Neregistrovaná prevádzka, Neregistrovaný POS – kontaktujte nás prosím na tel. **02/32 55 35 33**.
6. **Akceptačné miesto nepovolené zamestnávateľom** – zákazníkovi zamestnávateľ obmedzil používanie kariet len na vybranú sieť akceptačných miest, v ktorej nie je zahrnutá Vaša prevádzka.

## #9 KOHO MÁM KONTAKTOVAŤ V PRÍPADE NEFUNKČNOSTI TERMINÁLU OD UP SLOVENSKO?

Kontaktujte nás telefonicky na č. **02/32 55 35 33**.

## #20 ČO JE DON APPETIT?

Don Appetit je webový portál, ktorý Vám **pomôže zviditeľniť Váš podnik** alebo reštauráciu. Ponúka množstvo služieb, vďaka ktorým budete bližšie k zákazníkovi.

## #21 AKO DOSTANEM SVOJ PODNIK NA DON APPETIT?

**Zaregistrujte sa** na [www.donappetit.sk](http://www.donappetit.sk). Po potvrdení uvidíte všetko, čo vidia Vaši zákazníci. Vyhľadajte svoju prevádzku na portáli. Ak ju nájdete, kliknite na „Spravovať prevádzku“. Ak ste svoju prevádzku nenašli, kliknite na odkaz „Pridať novú reštauráciu“, ktorý nájdete v päte stránky a postupujte ďalej podľa inštrukcií.

## #22 MÔŽU ZÁKAZNÍCI, KTORÍ MAJÚ KARTU UP DÉJEUNER POUŽIŤ NA PLATBU AJ MOBILNÝ TELEFÓN?

**Áno**. V prípade, ak majú **aktivovanú kartu v aplikácii Up Déjeuner NFC** vo svojom mobilnom telefóne a zároveň majú **zapnutú** funkcionálnosť **NFC**, tak môžu platiť bezkontaktno- priložením mobilného telefónu k POS terminálu vo Vašej prevádzke.

## #23 AKO MÔŽEM ZÍSKAŤ NIŽŠIU PROVÍZIU PRI PREPLÁCANÍ KREDITOV Z KARTY UP?

Požiadajte o vydanie karty Up Partner. Umožňuje významne skrátiť lehoty preplácania a prijatý kredit môžete obratom využiť na nákup tovaru a získať až 40% zľavu z provízie. Viac informácií na [www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk)


### KONTAKT


[www.up-slovensko.sk](http://www.up-slovensko.sk)


[preplacanie@up-slovensko.sk](mailto:preplacanie@up-slovensko.sk)

**02/ 32 55 35 33**

### NÁJDETE NÁS NA

 Facebook Up Slovensko

 LinkedIn Up Slovensko

 Youtube Up Slovensko



**Spríjemní  
každý deň**