

Poznaj Pluxee Lunch

Czym jest Karta Pluxee Lunch?

- ✖ Pluxee Lunch to przedpłacona karta Mastercard umożliwiająca płatności za posiłki we placówkach gastronomicznych i handlowych np. bary, restauracje, kawiarnie, cukiernie, sklepy spożywcze, dyskonty, supermarket, warzywniaki, które akceptują karty płatnicze Mastercard. Jest ona akceptowana także poza granicami Polski, jak również przy płatnościach internetowych.

Gdzie można zapłacić Kartą Pluxee Lunch?

- ✖ Kartą Pluxee Lunch można zapłacić w placówkach gastronomicznych oraz w placówkach gastronomicznych i handlowych (zapewniamy dwie sieci kart), w punktach w których akceptowane są karty Mastercard.

W jaki sposób sprawdzić czy dana karta została aktywowana/doładowana?

- ✖ Użytkownik Karty Pluxee Lunch może sprawdzić stan karty logując się do konta użytkownika na pluxee.pl lub poprzez aplikację mobilną Pluxee. Aby mieć pewność, że karta jest aktywna lub doładowana należy ją dodać do portfela kart, a następnie sprawdzić jej aktualny status.

W jaki sposób sprawdzić wysokość kwoty dostępnej na Karcie Pluxee Lunch?

- ✖ Jest to możliwe poprzez zalogowanie się na stronie pluxee.pl do konta użytkownika, poprzez aplikację mobilną Pluxee i w bankomatach oferujących tego typu usługę.

Czy będą wprowadzone limity wysokości i liczby transakcji lub dodatkowe limity dla transakcji?

- ✖ Dzienny limit transakcji Kartą Pluxee Lunch wynosi 2000 zł, miesięczny limit transakcji to 50 000 zł.
- ✖ Nie ma limitu liczby transakcji, ani limitu kwoty pojedynczej transakcji zbliżeniowej.

- ✖ Transakcje do 100 zł są zazwyczaj realizowane bez użycia PIN (w niektórych przypadkach terminal może poprosić o potwierdzenie transakcji kodem PIN), powyżej tej kwoty trzeba zawsze wprowadzić kod PIN, nadal jednak transakcja będzie zrealizowana zbliżeniowo.

Czy sprawdzanie salda jest płatne?

- ✖ Sprawdzanie salda na uzytkownik.pluxee.pl i poprzez aplikację mobilną Pluxee jest bezpłatne.
- ✖ Za sprawdzanie salda w bankomatach oferujących tego typu usługę pobierana jest prowizja w wysokości 5 zł.

Czy użytkownik Karty Pluxee Lunch może pobierać gotówkę z bankomatu?

- ✖ Użytkownicy Kart Pluxee Lunch nie mogą pobierać gotówki z bankomatów.

Czy można zapłacić Kartą Pluxee Lunch zbliżeniową jeśli terminal nie obsługuje płatności zbliżeniowych?

- ✖ Tak, zbliżeniowa Karta Pluxee Lunch to tzw. karta hybrydowa – czyli taka, która posiada antenę zbliżeniową, chip i pasek magnetyczny. Wszędzie tam, gdzie nie ma możliwości zapłacenia zbliżeniowo, można zapłacić metodą „stykową”, czyli poprzez włożenie karty do czytnika, lub z wykorzystaniem paska magnetycznego (forma płatności jest zależna od typu terminala).

W jaki sposób sprawdzić historię transakcji?

- ✖ Historię transakcji można sprawdzić na stronie pluxee.pl i poprzez aplikację mobilną Pluxee. Historia transakcji pokazuje tylko transakcje rozliczone (bez blokad).

Co to są blokady?

- ✖ Blokada to środki zablokowane na karcie w wyniku zrealizowanych nią operacji. Blokada utrzymuje się do czasu rozliczenia operacji przez Bank (z reguły 2-3 dni robocze po transakcji). Blokady nie są widoczne w historii transakcji.

Czy użytkownik Karty Pluxee Lunch będzie mógł zmienić jej PIN?

Tak, jest taka możliwość. Zmiana kodu PIN możliwa jest:

- ✖ na DlaCiebie.sodexo.pl, w aplikacji Sodexo Dla Ciebie
- ✖ i w automatycznym Centrum Obsługi Klienta - 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, bez konieczności posiadania poprzedniego kodu PIN
- ✖ w bankomatach oferujących tego typu usługę (w szczególności w ramach sieci Euronet). Opłata za zmianę PIN wynosi 4 zł.

Jak zmienić PIN?

Zmiany PINu można dokonać na stronie pluxee.pl (konto użytkownika kart) lub w aplikacji Pluxee:

- ✖ zaloguj się do Profilu
- ✖ wybierz właściwą Kartę
- ✖ wybierz opcję „zmień PIN”
- ✖ nadaj nowy kod PIN.
- ✖ Automatyczne Centrum Obsługi Klienta dzwoniąc pod numer 22 535 14 14

Czy transakcje za granicą są w jakiś inny sposób limitowane?

- ✖ Nie ma osobnych limitów dla transakcji dokonywanych za granicą. Obowiązują standardowe limity.

W jakiej walucie są rozliczane transakcje Kartą Pluxee Lunch za granicą i jak są przewalutowane?

Operacje w walucie innej niż polski złoty dokonywane przy użyciu Kart Mastercard:

- ✖ Są przeliczane przez Mastercard na PLN po kursie obowiązującym w Mastercard dla danej waluty w dniu dokonania transakcji
- ✖ Za przewalutowanie transakcji jest pobierana opłata w wysokości 8,5%.

Czy można płacić Kartą Pluxee Lunch w Internecie?

- ✖ Ze względów bezpieczeństwa, aby dokonywać płatności kartą Pluxee Lunch w Internecie musi być ona zarejestrowana na pluxee.pl lub w aplikacji Pluxee.

Jak płacić kartą w Internecie?

Przy płatnościach internetowych należy podać:

- ✖ typ Karty (zazwyczaj wystarcza podanie organizacji płatniczej)
- ✖ numer Karty Pluxee Lunch
- ✖ datę ważności Karty
- ✖ trzycyfrowy kodu CVV2 znajdujący się na rewersie Karty
- ✖ niektóre transakcje wymagają potwierdzenia kodem SMS wysłanym na numer telefonu podany podczas rejestracji na pluxee.pl lub w aplikacji mobilnej Pluxee.

Czy płatności za transakcje internetowe będą poddawane dodatkowemu monitoringowi bezpieczeństwa?

- ✖ bezpieczeństwo transakcji zapewnia organizacja płatnicza Mastercard.
- ✖ warunkiem bezpieczeństwa jest nieudostępnianie przez Użytkownika osobom trzecim numeru Karty, jej daty ważności oraz kodu CVV2.

Czy istnieje możliwość otrzymania duplikatu Karty Pluxee Lunch?

- ✖ Nie, nie ma takiej możliwości. W razie konieczności wydawana jest nowa Karta Pluxee Lunch.

Co dzieje się w przypadku zwrotu towarów zakupionych Kartą Pluxee Lunch?

- ✖ W takim przypadku cała kwota transakcji wykonanej wcześniej Kartą Pluxee Lunch jest zwracana na rachunek karty. Po rozliczeniu zwrócona kwota jest znów dostępna dla Użytkownika.

Jeżeli dostępne saldo Karty Pluxee Lunch jest mniejsze niż kwota jaką Użytkownik chce wydać, to czy różnicę można uregulować w gotówce/inną kartą płatniczą lub kredytową?

- ✖ Zależy to od indywidualnego regulaminu punktu handlowego/usługowego, w którym są dokonywane zakupy. Z reguły jest to możliwe – jednak trzeba uprzedzić o tym osobę przyjmującą płatność (w tej sytuacji Użytkownik powinien podać kwotę, jaka powinna być uregulowana Kartą Pluxee Lunch – dopiero na tej podstawie określona zostanie kwota, którą należy uregulować gotówką lub inną kartą płatniczą/kredytową).

Czy użytkownik Karty Pluxee Lunch może ją samodzielnie zasilić?

- ✖ Nie, w związku z zaleceniami Rady Wydawców Kart Bankowych tylko nabywca kart (Klient Sodexo) powinien być źródłem zasilenia kart. Jeśli rzeczywiście płaci zamawiający to mamy pewność, że jego dane zostały sprawdzone przez Bank, który prowadzi rachunek bankowy.

Czy Użytkownik Karty Pluxee Lunch może przekazać kartę innej osobie?

- ✖ Nie, zgodnie z Regulaminem, do korzystania z karty upoważniona jest jedynie osoba, która otrzymała kartę od pracodawcy/klienta biznesowego.

Czym różni się zastrzeżenie od zablokowania karty?

- ✖ Po zablokowaniu karty, można ją odblokować na pluxee.pl lub w aplikacji Pluxee. Po zastrzeżeniu karty nie da się już jej aktywować, w jej miejsce musi zostać wydana nowa karta.

Co należy zrobić w przypadku kradzieży/zagubienia Karty Pluxee Lunch?

- ✖ niezwłocznie zastrzec lub zablokować Kartę pod numerem 22 535 14 14, na pluxee.pl (konto użytkownika karty) lub w aplikacji Pluxee, usługa jest dostępna całodobowo.
- ✖ zawiadomić Pracodawcę (Klienta Sodexo), od którego otrzymał Kartę Pluxee Lunch dopiero na wniosek Pracodawcy (Klienta Sodexo) Sodexo wyda kolejną Kartę Pluxee Lunch i prześle środki pozostałe na skradzionej/zagubionej Karcie.

Co zrobić w sytuacji, gdy użytkownik zgubi lub zapomni PINu do Karty Pluxee Lunch?

- ✖ Użytkownik karty może sam nadać nowy kod PIN logując się do swojego konta na pluxee.pl, w aplikacji Pluxee lub w automatycznym Centrum Obsługi Użytkownika bez konieczności podawania starego kodu PIN.

Jak mogę złożyć reklamację?

- ✖ Reklamację można złożyć wysyłając wiadomość e-mail na adres kontakt@pluxeegroup.com.

Jak mogę skontaktować się z Sodexo?

- ✖ Jesteśmy do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8:30-17:00 pod numerem +48 22 535 14 14 oraz e-mailem kontakt@pluxeegroup.com

Masz pytania? Skontaktuj się z nami!

+48 22 535 14 14 (infolinia czynna w dni robocze od 9:00 do 17:00)

kontakt@pluxeegroup.com

pluxee.pl