



INTREBARI DESPRE CARDUL DE MASA CHEQUE DEJEUNER



1. Cum intru in posesia cardului?

Primești cardul însoțit de scrisoarea de “bun venit” și condițiile de utilizare ale cardului de la angajatorul tău.

2. Ce trebuie să fac ca să-l activez?

- Accesezi site-ul www.chequeonline.ro secțiunea _Utilizator, te loghezi folosind atât la « Utilizator » cât și la « Parola » ultimele 6 cifre din numărul de pe card + ultimele 4 cifre din CNP, după care accesezi rubrica « Activare card »
- Apelezi echipa de specialiști TME la numărul de call center: 0374 66 22 73, pentru a efectua împreună activarea cardului;

3. Cum procedez în situația în care am pierdut sau mi s-a furat cardul?

Blochezi cardul din contul online dedicat, de pe platforma www.chequeonline.ro.

De asemenea, blocarea cardului o poți efectua prin serviciul IVR sau împreună cu operatorul de la call center.

Beneficiezi de serviciul IVR (Interactive Voice Response) apelând numărul numărul de telefon de pe spatele cardului. Pe lângă blocarea cardului prin serviciul IVR poți afla rapid soldul disponibil sau îți poți activa cardul.

Autentificarea se face prin introducerea ultimelor 6 cifre din numarul cardului si ultimelor 4 cifre din CNP.

Anunti Angajatorul pentru a solicita reemiterea cardului.

4. Pot sa utilizez cardul la orice magazin ? Doar la magazinele care afiseaza autocolantele Cheque Dejeuner. Lista partenerilor afiliati pe TME poate fi vizualizata pe site-ul www.upromania.ro



5. Pot plati orice cu cardul?

Cu cardurile de masa poti achizitiona doar produse alimentare. Este interzisa achizitionarea de produse nealimentare (tigari si bauturi alcoolice).

6. Pot scoate bani de pe card?

Cardul de masa nu este un card similar celui bancar. Nu poti extrage sau transfera sume de bani.

7. Ce inseamna ca pot folosi fractii din valoarea unui tichet?

Prin utilizarea cardului de masa poti achizitiona produse fara ca acestea sa insumeze valoarea maxima a unui tichet.

Ex de caz: Poti cumpara o ciocolata in valoare de 4 lei fara a cumpara alte produse care sa insumeze valoarea maxima a unui tichet de 15 lei.

8. Cum pot interoga soldul?

- Prin intermediul aplicatiei mobile pentru smartphone Card UpRomania. Aplicatia poate fi descarcata din App Store sau Google Play.
- Accesezi contul dedicat din paltforma www.chequeonline.ro.

- Apelezi la numarul de pe verso-ul cardului, *Serviciul IVR* (Interactive Voice Response)

9. Pot face plati online?

Cardul este dezvoltat pentru plati online, pe masura ce Up Romania va avea parteneri afiliati care accepta plata online, vei putea efectua plata online.

10. Pot sa folosesc cardul la ATM?

Cardul de masa nu este similar celui bancar, nu se poate utiliza la ATM.

11. Care este codul pin?

Codul PIN il primesti de la Angajator intr-un plic securizat.

12. Ce fac daca nu am primit codul PIN?

Daca au trecut mai mult de 3 zile de la primirea cardului, te rugam sa te adresezi angajatorului.

13. Ce fac daca am deteriorat cardul?

Mai poate fi folosit la POS ?? Daca nu, efectuezi blocarea cardului :

- de pe platforma www.chequeonline.ro – rubrica “blocare card”
- utilizand serviciul IVR: apeleaza numarul de telefon de pe spatele cardului. Autentificarea se face prin introducerea ultimelor 6 cifre de pe card + ultimele 4 cifre din CNP.
- apeland echipa de call center la numarul dedicat utilizatorului: 0374 66 22 73.

Dupa blocarea cardului anunti angajatorul pentru a reemite un alt card.

14. Cum procedez in cazul in care mi-a dat eroare la POS,?

In cazul in care eroarea persista si la un alt POS, atunci te rugam sa te adresezi consultantilor din echipa de call center la numarul 0374 66 22 73 si sa transmiti operatorului eroarea (identificata de pos). Operatorul te va consilia pe loc in cazul in care acest lucru este posibil sau va reveni cu

solutia la un anumit interval (pe care ti-l va comunica in momentul convorbirii).

15. Am un cont deschis care corespunde acestui card?

Exista cont virtual alocat fiecarui utilizator pe platforma Up Romania dar care nu are functionalitatile unui cont bancar.

16. Daca vreau alt card ce trebuie sa fac?

Anunti angajatorul pentru a clarifica motivul pentru care doresti un alt card si, eventual pentru a lansa o noua comanda.

17. Cum pot sa schimb parola?

Accesezi www.chequeonline.ro, in spatiul destinat utilizarului, accesand butonul "Gestiune cont – Schimbare parola."

18. In cat timp se emite un card?

Emiterea cardurilor se realizeaza in functie de conditiile contractuale.

19. Pot utiliza cardul in alta tara?

Cardul il poti utiliza doar la nivel national.

20. Cardul se reinnoieste automat? Ce fac daca mi-a expirat cardul? Pot avea un nou card ??

Se inlocuieste la expirarea lui cu un nou card, daca Angajatorul a transmis o comanda noua de carduri in acest sens.

Up Romania va trimite Angajatorului un nou card.

21. Ce inseamna tehnologia Contactless?

Tehnologia ce permite efectuarea de plăți fără a necesita introducerea codului PIN pentru sumele sub 100 lei.

Important!

Înainte de a efectua prima tranzacție "contactless" este necesar să faci înainte cel puțin o tranzacție introducând cardul în POS și tastând codul PIN.