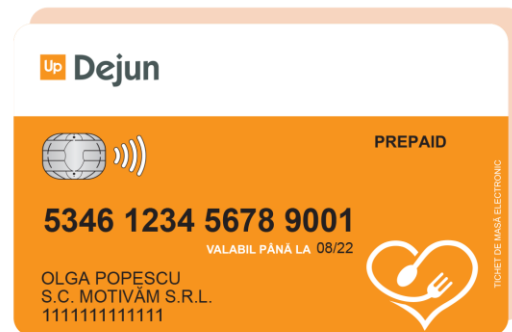


INTREBARI DESPRE CARDUL DE MASA DEJUN



1. Cum intru in posesia cardului de masa Dejun?

Primești cardul însoțit de scrisoarea de „*Bun venit*” și condițiile de utilizare ale cardului de la Angajatorul tau.

2. Ce trebuie sa fac ca sa activez cardul de masa Dejun?

- Efectuezi o tranzacție cu cardul la POS și cardul tau este activat automat
- Accesezi **site-ul** <https://contulmeu.upmoldova.md/>, te loghezi folosind atât la « Utilizator », cât și la « Parola » ultimele 6 cifre din numărul de pe card urmate de ultimele 4 cifre din IDNP, după care accesezi rubrica « Activare card »
- Descarci **aplicatia Card UpMoldova** din AppStore (apple) sau MagazinPlay (android), te loghezi folosind atât la « Utilizator », cât și la « Parola » ultimele 6 cifre din numărul de pe card urmate de ultimele 4 cifre din IDNP, după care accesezi rubrica « Activare card »
- Apelezi echipa de specialiști Card de Masa de la Up Moldova la numărul: 022.024.020, pentru a efectua împreună activarea cardului;

3. Cum procedez in situatia in care am pierdut sau mi s-a furat cardul de masa Dejun?

- Blochezi cardul din contul online dedicat, de pe platforma <https://contulmeu.upmoldova.md/>. De asemenea, blocarea cardului o poți efectua împreună cu operatorul de la call center, apelând numărul: 022.024.020.
- Autentificarea se face prin introducerea ultimelor 6 cifre din numărul cardului și ultimelor 4 cifre din IDNP.

Anunti Angajatorul pentru a solicita reemiterea cardului.

4. Pot sa folosesc cardul la orice magazin?

Doar la magazinele care afiseaza autocolantele Dejun de la Up Moldova. Lista partenerilor afiliati pentru cardul de masa poate fi vizualizata pe site-ul <http://upmoldova.md/tichet-masa-electronic/#retea>.

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?

Cu cardul de masa poti achizitiona produse fara ca acestea sa insumeze valoarea maxima a unui tichet de masa electronic (in prezent, intre 35 si 45 de lei). *De exemplu:* Poti cumpara o supa in valoare de 20 lei fara a cumpara alte produse care sa insumeze valoarea maxima a unui tichet de 45 lei.

8. Ce trebuie sa fac pentru a accesa spatiul meu dedicate de pe platforma <https://contulmeu.upmoldova.md/>

- Accesezi site-ul www.upmoldova.md sectiunea Contul meu (meniul din partea dreapta sus), pentru a accesa spatial tau dedicat
- Accesezi direct <https://contulmeu.upmoldova.md/>
- Pe site-ul <https://contulmeu.upmoldova.md/>, accesezi rubrica Utilizator si te loghezi cu ultimele 6 cifre din numarul de pe card urmate de ultimele 4 cifre din IDNP.

9. Cum pot interoga soldul?

- Prin intermediul aplicatiei mobile pentru smartphone Card UpMoldova. Aplicatia poate fi descarcata din App Store sau Google Play.
- Accesezi contul tau dedicat din platforma <https://contulmeu.upmoldova.md/> si intri in meniul Consultare Sold.

10.Care este suma minima pentru care pot plati cu cardul?

Suma minima este 0,01 lei

11.Pot sa folosesc cardul la ATM pentru consultare sau retragere bani?

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

12.Care este codul PIN?

Codul PIN il primesti de la Angajator, intr-un plic securizat, la o diferenta de 48h fata de primirea cardului (din motive de securitate).

13.Ce fac daca nu am primit codul PIN?

Daca au trecut mai mult de 3 zile de la primirea cardului si inca nu ai primit PIN-ul, te rugam sa te adresezi angajatorului.

14.Ce fac daca am deteriorat cardul?

Nu mai poate fi folosit la POS ? Atunci, efectuezi blocarea cardului :

- Direct din platforma <https://contulmeu.upmoldova.md/> – rubrica “blocare card”
- Apeland echipa de call center la numarul dedicat utilizatorului: 022.024.020.

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

15.Cum procedez in cazul in care am primit mesaj de eroare la POS?

In cazul in care eroarea persista si la un alt terminal de plata (POS), atunci te rugam sa te adresezi consultantilor din echipa de call center la numarul 022.024.020 si sa transmitsi operatorului eroarea (mesajul de la POS). Operatorul te va consilia pe loc in cazul in care

acest lucru este posibil sau va reveni cu solutia intr-un interval optim (pe care ti-l va comunica in momentul convorbirii).

16. Am un cont deschis care corespunde acestui card?

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

17. Daca vreau alt card, cum trebuie sa procedez?

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

18. In cat timp mi se va raspunde la o solicitare, sesizare?

In functie de complexitatea acesteia intre cateva minute si maxim o zi lucratoare.

19. Cum pot sa schimb parola?

Accesezi <https://contulmeu.upmoldova.md/>, spatiul tau dedicat, sectiunea **Gestiune cont – Schimbare parola**.

20. Pot utiliza cardul in strainatate?

Cardul in poti utiliza doar pe teritoriul Republicii Moldova.

21. Eu pot alimenta cardul?

Alimentarea cardurilor de masa se poate face doar de catre Angajatorul tau.

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

Cardul se inlocuieste la expirarea lui cu un nou card, daca Angajatorul a transmis o comanda noua de carduri, in acest sens. Up Moldova va trimite Angajatorului un nou card (suport), iar PIN-ul va fi acelasi.

23. Ce inseamna tehnologia Contactless?

Tehnologia ce permite efectuarea de plati fara a necesita introducerea codului PIN pentru sumele sub 200 MDL.

Important! Inainte de a efectua prima tranzactie "contactless" este necesar sa faci cel putin o tranzactie introducand cardul in POS si tastand codul PIN.