

# FAQ nowe karty Pluxee



# Najczęściej zadawane pytania - nowe karty Pluxee

## KARTY PLUXEE

### 1. Czym są nowe karty Pluxee?

Nowe karty Pluxee to karty, które stworzyliśmy dla Ciebie zupełnie od nowa, aby Twoi pracownicy i nagrodzeni mogli mieć jeszcze więcej przyjemności z korzystania z nich! Wśród nowych kart Pluxee znajdziesz wszystkie produkty, które znasz z naszej dotychczasowej oferty, ale z szeregiem nowych korzyści:

#### Apple Pay i Google Pay dla wszystkich!

Wszystkie karty można wygodnie dodać do portfeli Apple i Google jednym kliknięciem, wprost z aplikacji Pluxee!

#### Wygoda dzięki naszej najlepszej aplikacji!

Aplikacja mobilna Pluxee umożliwia wygodną obsługę wszystkich kart! Plastikowe czy wirtualne – nie ma znaczenia, każda daje te same możliwości w zasięgu ręki, dzięki obsłudze w Aplikacji Pluxee.

#### Wsparcie działań CSR, ESG firmy!

Nasze karty plastikowe są w aż 93% wyprodukowane z plastiku pochodzącego z recyklingu, a karty wirtualne oznaczają pełną rezygnację nie tylko z plastiku, ale także z papieru, transportu i ograniczenie emisji CO2!

#### Najszerze możliwości personalizacji kart!

Teraz jeszcze lepiej odpowiemy na Twoje wyjątkowe potrzeby:

- umieścimy Twoje logo na karcie
- wyprodujemy kartę z Twoim indywidualnym wizerunkiem
- przygotujemy specjalnie dla Ciebie sieć akceptacji np. po branżach lub konkretnych punktach
- dopasujemy termin ważności karty do Twojej akcji (karta może być ważna nawet do 72 miesięcy) lub dodamy limity transakcji, aby zachęcić użytkowników do częstszego korzystania z kart
- możesz też wybrać, czy karty wirtualne trafią do Twoich użytkowników mailem wysłanym przez nas, czy może wolisz sam o to zadbać.

Wachlarz możliwości jest szeroki, dopasuj karty do swojej akcji lub okazji.

### 2. Gdzie i za jakie produkty można zapłacić nowymi kartami Pluxee?

Wszystkie karty Pluxee to karty Mastercard, w związku z czym z zasady mogą być akceptowane we wszystkich punktach akceptujących płatności kartami Mastercard. Natomiast wychodząc naprzeciw potrzebom klientów sieci akceptacji są dopasowane do specyfiki poszczególnych produktów:

- **Pluxee Prezent na raz!** i **Pluxee Nagroda na raz!** można płacić we wszystkich punktach akceptujących płatności kartami Mastercard **w Polsce**, w punktach stacjonarnych oraz polskich sklepach online.
- **Pluxee Prezent na maxa!** i **Pluxee Nagroda na maxa!** można płacić we wszystkich punktach akceptujących płatności kartami Mastercard w Polsce, za granicą, jak i w Internecie.
- **Pluxee Lunch** można płacić za posiłki w placówkach gastronomicznych lub w placówkach gastronomicznych i handlowych (zależnie od wybranej sieci akceptacji kart), w których akceptowane są płatności kartami Mastercard np. bary, restauracje, kawiarnie, cukiernie,

sklepy spożywcze, dyskonty, supermarket, pan kanapka i wiele innych. Kartą można zapłacić zarówno w Polsce, za granicą, jak i w Internecie.

- **Pluxee Posiłek** można płacić za posiłki, produkty spożywcze i napoje bezalkoholowe w placówkach gastronomicznych i sklepach spożywczych, które podpisały umowę o akceptacji z Pluxee Polska. Obecnie to ponad 20 tysięcy punktów w całej Polsce. Znajdziesz je wybierając kartę Posiłek w sekcji „Gdzie zapłacę” aplikacji mobilnej Pluxee oraz w serwisie użytkownika na [uzytkownik.pluxee.pl](http://uzytkownik.pluxee.pl).

Istnieje też możliwość wybrania przez klienta **niestandardowej sieci akceptacji**:

- opartej o mechanizm filtrowania merchantów (akceptantów kart) na podstawie deklarowanych przez nich kodów MCC (Merchant Category Code) grupujących merchantów wg kategorii branżowych
- opartej o kody MID (Merchant Category Code) konkretnych punktów akceptujących karty Mastercard
- opartej o mechanizm łączący filtrowanie akceptantów wg kodów MCC z wskazanymi punktami wg kodów numerów MID
- a także możliwość wyłączenia dostępności wypłat z bankomatów w przypadku kart, które je umożliwiają.

Szczegóły dostępnych opcji sieci akceptacji wyjaśnią Doradcy Pluxee.

### 3. Czy jest możliwość wypłaty środków z karty Pluxee w bankomacie?

Oczywiście! W przypadku kart o szerokiej sieci akceptacji – Prezent i Nagroda – użytkownicy mogą wypłacić zgromadzone na niej środki w bankomacie. Klient może taką możliwość zablokować, jeżeli zależy mu, aby użytkownicy korzystali z kart do płacenia za zakupy.

**Nie ma możliwości wypłaty pieniędzy z bankomatu w przypadku:**

- Kart **Pluxee Lunch** ze względu na ich charakter (zgodnie z Regulaminem kartą można jedynie płacić za posiłki) i sieć akceptacji ograniczoną do wybranych kodów branżowych (MCC).
- Kart **Pluxee Posiłek** ze względu na ich charakter (zgodnie z Regulaminem kartą można jedynie płacić za posiłki, produkty spożywcze i napoje bezalkoholowe) i sieć akceptacji ograniczoną do punktów, które sprzedają takie produkty i mają podpisaną umowę o akceptacji z Pluxee.
- Pozostałych kart w przypadku, gdy klient zdecyduje się na ograniczenie takiej możliwości.

## BEZPIECZEŃSTWO I PRZEPISY

### 4. Czym jest Imagor? Czym jest Instytucja Pieniądza Elektronicznego?

IMAGOR S.A., jest Unijną Instytucją Pieniądza Elektronicznego (Electronic Money Institution – EMI). Instytucja Pieniądza Elektronicznego to podmiot, który posiada licencję do wydawania pieniądza elektronicznego i świadczenia usług płatniczych na terenie Unii Europejskiej, zgodnie z Dyrektywą 2009/110/EC.

### 5. Skoro wydawcą kart Pluxee jest Imagor S.A. jaka jest rola Pluxee Polska?

Pluxee Polska zostało notyfikowane w Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) przez Imagor S.A. jako **Dystrybutor Pieniądza Elektronicznego** na obszarze Polski. Oznacza to, że jako Instytucja Pieniądza Elektronicznego Imagor S.A. określa szczegółowe wymagania dotyczące sposobu dystrybucji pieniądza elektronicznego (w postaci kart przedpłaconych) przez Pluxee Polska na

terenie Polski. Wymagania te obejmują m.in. obowiązki w zakresie weryfikacji klientów zgodnie z Dyrektywą AML/CFT.

## 6. Czym jest pieniądz elektroniczny?

Pieniądz elektroniczny (e-money) to forma pieniądza cyfrowego, który istnieje wyłącznie w formie elektronicznej, a nie jako fizyczne banknoty czy monety. Jest przechowywany i przekazywany za pomocą systemów elektronicznych - komputerów i sieci telekomunikacyjnych. Pieniądz elektroniczny może być używany do dokonywania transakcji online oraz w punktach sprzedaży detalicznej za pomocą kart przedpłaconych.

Pieniądz elektroniczny to wartość pieniężna wydawana w zamian za znaki pieniężne (np. banknoty) lub „pieniądz bankowy”.

Celem wydania pieniądza elektronicznego jest dokonywanie transakcji płatniczych.

Pieniądza elektronicznego nie należy mylić z „pieniądzem bankowym”, nie jest on zapisem księgowym wskazującym na zobowiązanie banku (dostawcy usług płatniczych) do wypłaty określonej sumy pieniędzy.

W odróżnieniu od "pieniądza bankowego", pieniądz elektroniczny jest wartością pieniężną przechowywaną elektronicznie, przy czym przechowywanie to musi wiązać się z posiadaniem określonego instrumentu, na którym wartości te są przechowywane lub który służy uzyskaniu dostępu do zasobów informatycznych, w ramach których przechowywane są wartości pieniężne (gotówka, pieniądz bankowy).

Operowanie pieniądzem elektronicznym (tj. dokonywanie płatności) odbywać się może wyłącznie w systemie składającym się z wydawcy pieniądza elektronicznego oraz jego użytkowników (płatników, akceptantów).

## 7. Czy moje środki w momencie złożenia zamówienia w Pluxee są bezpieczne?

Tak, Państwa środki są bezpieczne. Wirtualne Karty Pluxee są wydawane przez IMAGOR S.A., który prowadzi działalność regulowaną i jako **unijna Instytucja Pieniądza Elektronicznego** (EMI) posiada licencję do wydawania pieniądza elektronicznego i świadczenia usług płatniczych przy wykorzystaniu tego pieniądza na terenie Unii Europejskiej, w tym w Polsce, zgodnie z Dyrektywą 2009/110/EC. Działając zgodnie z Dyrektywą 2009/110/EC Imagor S.A. spełnia szereg wyśrubowanych wymogów w zakresie procesów autoryzacji, kapitału, finansowania i bezpieczeństwa stawianych wszystkim instytucjom finansowym działającym na obszarze Unii Europejskiej takim jak np. banki. Dyrektywa określa precyzyjnie cały cykl działalności instytucji pieniądza elektronicznego – od pozyskania licencji i pozyskania dostępu do systemów płatniczych i kredytowych przez kwestie zabezpieczenia finansowego bieżącej działalności po procesy związane z ich przekształcaniem i zakończeniem działalności. Celem dyrektywy jest zapewnienie pełnego zabezpieczenia środków finansowych klientów i konsumentów. Jako podmiot zarejestrowany w Belgii Imagor S.A. podlega kontroli i jest autoryzowany przez Narodowy Bank Belgii (NBB).

## 8. Czy środki na kartach Pluxee są bezpieczne?

Tak, środki na kartach Pluxee są bezpieczne.

Bezpieczeństwo środków zapewniają systemowe zabezpieczenia spełniające najbardziej rygorystyczne wymagania schematu płatniczego Mastercard – są to zabezpieczenia takie jak kod PIN, kod CVC2 oraz w przypadku transakcji online protokół 3D-secure. Dla kart z możliwością zasilenia na większe kwoty jest to również zabezpieczenie w postaci karty chip, której odczytanie i

sfalszowanie jest zdecydowanie trudniejsze, niż w przypadku kart wyposażonych jedynie w pasek magnetyczny. W przypadku kart wirtualnych Pluxee dostęp do danych wrażliwych karty jest dostępny wyłącznie po zalogowaniu w aplikacji Pluxee, a dostęp do najbardziej krytycznych informacji – takich jak numer karty, PIN czy CVC2 – wyłącznie po zalogowaniu do wydzielonego, zabezpieczonego obszaru aplikacji. Dodatkowo:

- karty objęte są limitami transakcyjnymi w przypadku najbardziej ryzykownych rodzajów transakcji – np. w punktach z branż o podwyższonym ryzyku lub w przypadku zakupów online
- prowadzony jest stały monitoring transakcji, który pozwala wychwycić wszelkie podejrzane lub nietypowe transakcje. Aby w przypadku wykrycia niepokojących transakcji zablokować kartę i zweryfikować, czy transakcje faktycznie były zlecone przez ich prawowitego użytkownika
- użytkownicy kart mają możliwość szybkiego i wygodnego zablokowania karty w przypadku jej utraty lub podejrzenia nieautoryzowanego użycia.

## SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

### 9. Jak wygląda proces zamówienia kart Pluxee?

Ponieważ nasze nowe karty są wydawane w oparciu o przepisy o pieniądzu elektronicznym, ich zakup poprzedzi proces weryfikacji Klienta zgodny z Ustawą o Usługach Płatniczych oraz Ustawą o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu<sup>1</sup>.

Co to dokładnie oznacza?

#### Nawiązanie relacji biznesowej

W przypadku kart, które mają możliwość ponownego zasilenia, a środki na nich stanowią pieniądź elektroniczny (nowe karty Pluxee Prezent na maxa!, Pluxee Nagroda na maxa!, Pluxee Lunch) realizujemy proces weryfikacji KYB. (ang. Know Your Business). To standardowa procedura mająca na celu ocenę ryzyka w kontekście przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, a wszystko po to by zapewnić najwyższy poziom bezpieczeństwa i ochrony zarówno Twojej firmy, jak i użytkowników kart. Jest to proces, który Twoja firma dobrze zna, ponieważ jest on podobny do tego, który przeprowadza się przy otwieraniu kont firmowych w bankach, czy zawieraniu umów ubezpieczeniowych.

W naszej szerokiej ofercie znajdziesz również karty dedykowane krótkim, okazjonalnym akcjom - karty „na raz!”. Zamówienie kart w wariantach „na raz!” (np. Pluxee Prezent na raz!, Pluxee Nagroda na raz!) oraz kart Pluxee Posiłek, ze względu na specyfikę tych produktów, odbywa się w trybie uproszczonym, bez potrzeby przechodzenia standardowej procedury KYB.

Kolejnym krokiem jest złożenie zamówienia:

- Samodzielnie online w przypadku kart, które oferują taką możliwość
- Poprzez dedykowany formularz po uprzednim kontakcie z Doradcą

Klienci mogą się także zdecydować na podpisanie indywidualnej umowy, która odzwierciedli wszystkie indywidualne potrzeby klienta w zakresie cech kart jak i składania zamówień i dodatkowych usług świadczonych przez Pluxee. W takim wypadku należy zacząć od kontaktu z Doradcą.

### 10. Jakie dokumenty księgowe otrzymam po zamówieniu oraz zasileniu kart?

Dokumenty księgowe jakie od nas otrzymasz to:

- **faktura proforma** - na jej podstawie, po jej opłaceniu - rozpoczniemy realizację zamówienia
- **nota księgowa** - na wartość zasilenia kart
- **faktura VAT** - na opłaty związane z zamówieniem np. prowizja, dodatkowe usługi

Dokumenty księgowe otrzymasz z adresu e-mail: [noreply@faktury.pluxee.pl](mailto:noreply@faktury.pluxee.pl)

## 11. Jakie dane należy przekazać do Pluxee w przypadku zlecenia zasilenia kart?

Do zrealizowania zasilenia kart niezbędne będzie podanie wyłącznie kodów kart (Card ID), które mają zostać zasilone oraz wartości zasilenia dla każdej z kart.

Karty zostaną zasilone w wyznaczonym w zamówieniu terminie - pod warunkiem, że płatność została zaksięgowana. W przeciwnym razie - w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych od zaksięgowania wpłaty.

## 12. Czy po zamówieniu i wydaniu kart jest możliwa zmiana sieci akceptacji karty?

Zmiana sieci akceptacji po wydaniu kart nie jest możliwa.

### DOSTAWY KART

## 13. Jak wygląda dostawa kart plastikowych Pluxee?

Karty plastikowe Pluxee są dostarczane za pośrednictwem profesjonalnej firmy kurierskiej zbiorczo pod adres podany przez klienta przy zamówieniu. Do odebrania przesyłki od kuriera konieczne jest podanie kodu przesłanego SMS-em na numer telefonu podany podczas zamówienia. Mechanizm ten dodatkowo zabezpiecza karty i środki.

## 14. W jaki sposób użytkownicy mogą otrzymać wirtualną kartą Pluxee?

W przypadku nowych kart wirtualnych Pluxee masz możliwość wybrania sposobu dostarczenia dostępu do kart użytkownikom.

### Dostawa przez klienta

Możesz zdecydować się, aby dostęp dystrybuować samodzielnie – np. w przypadku konkursów lub promocji przekazując zwycięzcom dane w produkcie lub na ulotkach. W takim przypadku po złożeniu i opłaceniu zamówienia w wybranym terminie realizacji otrzymasz bezpieczny dostęp do zaszyfrowanego pliku z danymi dostępowymi do kart - kodami Card ID i odpowiadającymi im numerami NIK.

### Dostawa przez Pluxee

Możesz także skorzystać z naszych usług. W takim przypadku na podane adresy e-mail użytkownicy otrzymają dwa e-maile:

- pierwszy będzie zawierał unikalny kod karty (Card ID)
- drugi będzie zawierał numer NIK

Maile zostaną wysłane z adresu [noreply@uzytkownik.pluxee.pl](mailto:noreply@uzytkownik.pluxee.pl) w dniu ustalonym podczas zamówienia.

Kody Card ID i NIK pozwalają zarejestrować kartę w aplikacji Pluxee oraz na [uzytkownik.pluxee.pl](http://uzytkownik.pluxee.pl).

## **15. Kiedy użytkownik otrzyma kartę wirtualną dostarczaną przez Pluxee?**

Użytkownik otrzyma kartę we wskazanym w zamówieniu terminie pod warunkiem, że płatność została zrealizowana na czas. W przeciwnym razie - w ciągu maksymalnie 48 h roboczych od zaksięgowania wpłaty.

## **16. Nie wiem czy do użytkownika doszedł e-mail z kodem karty (Card ID). Jak mogę to sprawdzić?**

Pluxee udostępnia raport potwierdzający doręczenie e-maili z Kodem Karty (Card ID) oraz emaili z numerem NIK. Raport jest dostępny po zrealizowaniu zamówienia na stronie z jego podsumowaniem.

## **17. Użytkownik nie otrzymał e-maila z kodem karty (Card ID) lub z NIK. Jak rozwiązać tę sytuację?**

W pierwszej kolejności należy sprawdzić SPAM lub inne katalogi skrzynki pocztowej, gdzie e-mail mógł trafić. W przypadku braku wiadomości należy skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta pod numerem +48 22 535 14 14 lub adresem e-mail [kontakt@pluxeegroup.com](mailto:kontakt@pluxeegroup.com)

## **18. Jak mogę zweryfikować jaki kod karty (Card ID) jest przypisany do konkretnego użytkownika?**

Po zrealizowaniu zamówienia i dostarczeniu e-maili do użytkowników otrzymasz od nas plik Excel, w którym znajdziesz Card ID oraz przypisany do niego adres e-mail.

Warto, abyś zachował te informacje, ułatwi Ci to w przyszłości zarządzanie kartami i ich zasilanie.

## **19. Czy przekazując Pluxee adresy e-mail użytkowników w celu dostarczenia im kart wirtualnych Pluxee jest konieczne podpisanie umowy o powierzeniu danych?**

W przypadku wyboru dystrybucji kart wirtualnych przez Pluxee bezpośrednio na adresy mailowe użytkowników wymagane jest podpisanie porozumienia o udostępnieniu danych.

## **20. Czy przekazywanie użytkownikom kart e-mailem jest bezpieczne?**

Jako lider rynku dokładamy wszelkich starań, aby na każdym poziomie nasze rozwiązania spełniały najwyższe standardy, również w zakresie bezpieczeństwa. Informacje pozwalające na dostęp do karty (kod karty Card ID oraz numer NIK) przekazywane są użytkownikowi w dwóch osobnych wiadomościach email. Wiadomości nie zawierają faktycznego numeru karty, a jedynie kody, które uprawniają do odebrania numeru karty w bezpiecznym środowisku po pomyślnym zakończeniu procesu rejestracji karty.

## **21. Czy instalacja karty wirtualnej Pluxee w telefonie jest bezpieczna?**

Absolutnie tak. W aplikacji Pluxee nie są przechowywane żadne krytyczne dane karty. Dostęp do nich (np. numer karty (PAN), CVC2, PIN) jest dostępny jedynie za pośrednictwem komponentu dostarczonego przez Entrust – światowego lidera w zakresie zabezpieczeń danych kart płatniczych, z którego usług korzystają największe banki na świecie. Dostęp do danych jest zabezpieczony kolejnym faktorem autentykacyjnym (pięciocyfrowe hasło lub biometria) – analogicznie jak w najbezpieczniejszych aplikacjach bankowych.

### 22. Jak wygląda proces rejestracji karty przez użytkownika?

To proste! Jeżeli użytkownik posiada już konto w aplikacji Pluxee lub na [uzytkownik.pluxee.pl](http://uzytkownik.pluxee.pl) po zalogowaniu się na swoje konto powinien:

- w widoku portfela wybrać „plusik” w górnym prawym rogu, aby dodać kartę do konta
- wprowadzić Card ID oraz NIK (ponieważ Card ID nowych kart Pluxee zaczyna się przedrostkiem POL – należy zaznaczyć „Moja karta ma przedrostek POL”). Card ID i NIK użytkownik znajdzie:
  - w przypadku kart wirtualnych w wiadomościach e-mail od Pluxee lub otrzymane od firmy przekazującej kartę
  - w przypadku kart plastikowych – Card ID znajduje się na froncie karty, w lewym dolnym rogu, a numer NIK na dołączonym do karty liście przewodnim
- zatwierdzić wybierając „Przejdź dalej”

Gotowe!

### 23. Czym jest wirtualna karta Pluxee?

To przedpłacona karta płatnicza Mastercard. Ma wyłącznie cyfrową postać (karta nie ma swojego plastikowego odpowiednika). Kartą można płacić telefonem, w szerokiej sieci akceptacji, wystarczy dodać ją do portfela mobilnego Google Pay lub Apple Pay.

### 24. Jak można płacić kartami wirtualnymi Pluxee?

Płatności kartami wirtualnymi Pluxee można dokonywać tak, jak każdą kartą płatniczą, np. kartą bankową do konta, która nie ma postaci plastikowej:

- W sklepach stacjonarnych za pomocą urządzenia mobilnego z funkcją NFC z wykorzystaniem Apple Pay lub Google Pay
- W sklepach online za pośrednictwem Apple Pay lub Google Pay
- W sklepach online poprzez wprowadzenie danych karty (Numeru, CVC, PIN) oraz uwierzytelnienia transakcji poprzez autoryzację 3D Secure lub SMS OTP.

### 25. Czy wirtualnymi kartami Pluxee można wypłacić gotówkę z bankomatu?

Oczywiście, że można! Korzystaj z bankomatów zbliżeniowych, których jest w Polsce coraz więcej. Wystarczy, że zbliżysz telefon do czytnika i będziesz postępował zgodnie z instrukcjami na ekranie. Oczywiście wypłata z bankomatu jest możliwa tylko w przypadku kart Prezent i Nagroda.

### 26. Czy użytkownik może sam zasilić kartę?

Nie. Wirtualne karty Pluxee są oferowane tylko Klientom biznesowym i zasilenie karty będzie mogło zostać zrealizowane wyłącznie na zlecenie Klienta Pluxee tj. firmy, która zamówiła daną kartę.

### 27. Skąd wziąć numer karty i PIN?

Numer karty oraz PIN są dostępne wyłącznie dla użytkownika po zalogowaniu w aplikacji Pluxee na koncie, do którego została dodana wirtualna karta Pluxee. Użytkownik może także nadać swój PIN karcie w automatycznym serwisie telefonicznym pod numerem infolinii +48 22 535 11 11 – musi wcześniej zidentyfikować się poprawnie przy użyciu Card ID oraz numeru NIK.



## APLIKACJA PLUXEE

### 28. Na jakich urządzeniach można korzystać z aplikacji Pluxee?

Aplikacja Pluxee jest natywnie wspierana przez urządzenia z systemami operacyjnymi iOS (wersja 15 lub nowsze) i Android (wersja 7 lub nowsze).

## REKLAMACJE

### 29. Jak mogę złożyć reklamację?

Reklamację można złożyć wysyłając wiadomość e-mail na adres [kontakt@pluxeegroup.com](mailto:kontakt@pluxeegroup.com)

### 30. Dane na dokumentach księgowych są błędne. Jak mogę je zmienić?

Jeśli na dokumentach księgowych są błędne dane, skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta pod numerem +48 22 535 14 14 lub wysyłając wiadomość e-mail na adres [kontakt@pluxeegroup.com](mailto:kontakt@pluxeegroup.com)

## INNE

### 31. Czy i jak mogę sprawdzić ile środków zostało wykorzystanych z kart?

Środki na kartach pozostają własnością Klienta, który zlecił ich zasilenie, w związku z tym na specjalne życzenie możemy przygotować raport wykorzystanych środków. W celu jego zamówienia, skontaktuj się z Centrum Obsługi Klienta pod numerem +48 22 535 14 14 lub wysyłając wiadomość e-mail na adres [kontakt@pluxeegroup.com](mailto:kontakt@pluxeegroup.com)

### 32. Jaki jest czas na wykorzystanie środków znajdujących się na karcie przez użytkownika?

Zgodnie z Regulaminem Karty środki na karcie można wykorzystać do końca jej ważności. Datę ważności karty użytkownik może sprawdzić logując się do aplikacji Pluxee lub na [uzytkownik.pluxee.pl](http://uzytkownik.pluxee.pl).

### 33. Czy mam możliwość zarządzania kartami pracowników, np. ich zablokowania?

Aby zarządzać kartami pracowników, np. zablokować konkretną kartę możesz:

- skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta pod numerem +48 22 535 14 14
- wysłać wiadomość e-mail na adres [kontakt@pluxeegroup.com](mailto:kontakt@pluxeegroup.com)

### 34. Jakie są limity zasileń kart oraz limity transakcyjne dla kart?

Karty Pluxee są objęte limitami zarówno zasileń jak i transakcji w związku z polityką AML i CFT a także w celu zapobiegania ryzyka tzw. fraudów. Aktualne limity transakcji – w tym internetowych czy wypłat z bankomatu dla poszczególnych kart Pluxee dostępne są:

- **dla klienta** – w umowie (w tym w Ogólnych Warunkach Sprzedaży i Regulaminie Korzystania z karty), a także w serwisach Pluxee.
- **dla użytkownika** karty – w aplikacji Pluxee i na [uzytkownik.pluxee.pl](http://uzytkownik.pluxee.pl)

**Potrzebujesz pomocy? Nasze Centrum Obsługi Klienta z przyjemnością Ci pomoże!**



[kontakt@pluxeegroup.com](mailto:kontakt@pluxeegroup.com)

(+48) 22 535 14 14

**Centrum Obsługi Klienta jest czynne w dni robocze od 08:00 do 17:00.**