

## 1. Ako funguje bezkontaktná karta Edenred Dovolenka?

Pri platbe kartou nie je potrebné zadávať PIN kód. S bezkontaktnou kartou môžete platiť bezkontaktné (priložením karty na terminál), bez zadania PIN kódu (do výšky 20 € v rámci jednej bezkontaktné platby).

### Ako zistíte, že vaša karta je bezkontaktná?

- Na prednej strane je **16-miestne číslo karty**.
- Karta má na prednej strane čip**.  
Pri sume vyššej ako 20 € je potrebné kartu priložiť k platobnému terminálu a zadať PIN kód, aby bola platba autorizovaná.
- Karta je označená znakom bezkontaktné platby**.
- Na zadnej strane karty je logo Mastercard**.

## 2. Ako dlho je platná karta Edenred Dovolenka?

Karta Edenred Dovolenka stráca platnosť k dátumu uvedenému na jej prednej strane (valid thru). Pred uplynutím platnosti karty vám váš zamestnávateľ v spolupráci s nami (Ticket Servis, s. r. o.) zabezpečí jej automatickú výmenu. Zostatok peňazí na karte Edenred Dovolenka prepadne v posledný deň kalendárneho roka.

## 3. Kde sa dozviem, koľko peňazí mám na karte Edenred Dovolenka?

Výšku zostatku si môžete kedykoľvek preveriť:

- na webovej stránke <https://www.trkarta.sk/> v časti „DISPONIBILNÝ ZOSTATOK“,
- hneď po prihlásení do internetového účtu v časti „MÔJ ÚČET“.

## 4. Prečo je dobré vytvoriť si internetový účet?

Vďaka svojmu internetovému účtu si napríklad môžete kedykoľvek overiť svoj PIN, sledovať nahranie peňazí aj od zamestnávateľa, skontrolovať zrealizované platby, zablokovať kartu v prípade jej straty či odcudzenia alebo vyhľadať akceptačné prevádzky pre platbu kartou.

## 5. Ako si vytvorím „Môj internetový účet“?

Na webovej stránke <https://www.mojedenred.sk/Views/LoginView.aspx> kliknite na „**Užívateľský prístup**“ a následne na „**Registrácia**“, kde si ho založíte podľa inštrukcií. Budete na to potrebovať sériové číslo karty (10 čísiel uvedených na zadnej strane karty) a aktivačný 6-miestny kód, ktorý nájdete v spodnej časti sprievodného listu, s ktorým vám bola karta doručená. V prípade straty aktivačného kódu je potrebné kontaktovať zákaznícky servis na tel. čísle 02/5262 7777.

## 6. Kde môžem platiť s kartou Edenred Dovolenka?

Ihneď po aktivácii môžete kartu začať používať v našich partnerských zariadeniach pre kartu či mobilné platby kartou\*.

### Zoznam akceptačných miest nájdete:

- na webovej stránke [www.edenred.sk/prevadzky](http://www.edenred.sk/prevadzky),
- vo svojom internetovom účte na [www.mojedenred.sk](http://www.mojedenred.sk).

**Minimálna hodnota jednej platby** prostredníctvom karty Edenred Dovolenka či cez službu Edenred Dovolenka mobilná platba je **0,01 €**.

**Maximálna hodnota jednej bezkontaktné platby bez zadania PIN** je vo výške **20 €**. Pri bezkontaktné platbe nad 20 € je potrebné zadať PIN kód.

**Maximálna hodnota platieb** kartou Edenred Dovolenka či cez službu Edenred Dovolenka mobilná platba **za deň** je vo výške **500 €**.

\* Pre mobilné platby kartou cez SMS je potrebné, aby ste si najskôr zaregistrovali telefónne číslo do svojho mobilu prostredníctvom tejto webovej stránky v časti „**PLATBA CEZ MOBIL-SMS**“.

## 7. Aká je minimálna výška nákupu pri platbe kartou Edenred Dovolenka?

**Minimálna hodnota jednej platby** prostredníctvom karty Edenred Dovolenka či cez službu Edenred Dovolenka mobilná platba (SMS mobilné platby) je vo výške **0,01 €**.

## 8. Aká je maximálna výška nákupov za deň pri platbe kartou Edenred Dovolenka?

**Maximálna hodnota platieb** kartou Edenred Dovolenka či cez službu Edenred Dovolenka mobilná platba (SMS mobilné platby)

**za deň** je vo výške **500 €**.

Maximálna hodnota jednej bezkontaktnéj platby bez zadania PIN je vo výške **20 €**. **Pri bezkontaktnéj platbe nad 20 € je potrebné zadať PIN kód.**

#### 9. Je možné pri platbe kartou Edenred Dovolenka doplatiť aj hotovosťou?

Rozdiel ceny je možné doplatiť aj hotovosťou. Kombinovanú platbu je potrebné nahlásiť obchodníkovi vopred. Pri platbe kartou Edenred Dovolenka nie je možné zaplatiť doplatok druhou kartou Edenred Dovolenka alebo inou platobnou kartou.

#### 10. Kto môže nabiť kartu Edenred Dovolenka?

Ak ste zamestnanec, požiadavku o nabitie vašej karty Edenred Dovolenka môže zadať len váš zamestnávateľ. Ak ste napríklad živnostník a kartu si objednáвате sám, môžete si ju aj sám nabiť zaslaním objednávky.

#### 11. Dokedy musím minúť peniaze na karte Edenred Dovolenka?

Od 1. januára 2019 vstúpila do platnosti novelizácia zákona č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu a zároveň sa do **Zákonníka práce dopĺňa § 152a zaoberajúci sa príspevkom na rekreáciu zamestnancov**. Na základe tohto zákona je zamestnanec povinný minúť peňažný príspevok na dovolenku od zamestnávateľa do konca kalendárneho roka, v ktorom mu boli peniaze nabité na kartu.

#### 12. Môžem pomocou karty Edenred Dovolenka vyberať hotovosť z bankomatu, resp. vymeniť jej zostatok za hotovosť?

Kartu Edenred Dovolenka nie je možné použiť na výber hotovosti z bankomatu a ani disponibilný zostatok na karte nemožno zameniť za hotovosť.

#### 13. Je možné skontrolovať si históriu transakcií?

Históriu transakcií si môžete skontrolovať: v časti „MÔJ ÚČET/MOJE TRANSAKČIE“, karta Edenred Dovolenka však musí byť predtým aktivovaná cez zamestnávateľa.

#### 14. Prečo mi neprešla platba kartou Edenred Dovolenka?

Skontrolujte si, či:

**a) je vaša karta Edenred Dovolenka aktívna**

Aktiváciu karty vykonáva zamestnávateľ. Pred prvým použitím karty sa informujte u svojho zamestnávateľa, či vašu kartu aktivoval.

**b) prevádzka, v ktorej ste sa pokúšali platiť kartou Edenred Dovolenka, je naším akceptačným miestom**

Ak má prevádzka na dverách nálepku s označením karty Edenred Dovolenka, tak je naším akceptačným miestom. Ak takéto označenie nemá, je pravdepodobné, že nie je naším partnerom. **Zoznam našich akceptačných miest nájdete na [www.edenred.sk/prevadzky](http://www.edenred.sk/prevadzky)** a vo svojom internetovom účte na [www.mojedenred.sk](http://www.mojedenred.sk).

**c) máte dostatočný kredit na svojej karte**

Výšku zostatku je možné kedykoľvek preveriť: hneď po prihlásení do internetového účtu v časti „MÔJ ÚČET“.

**d) vaša platba kartou nebola v hodnote vyššej ako 500 € alebo vyššej, ako je váš disponibilný zostatok Minimálna hodnota jednej platby** prostredníctvom karty Edenred Dovolenka či cez službu Edenred Dovolenka mobilná platba je vo výške **0,01 €**.

**Maximálna hodnota platieb** prostredníctvom karty Edenred Dovolenka či cez službu Edenred Dovolenka mobilná platba **za deň** je vo výške **500 €**. V prípade, že sa pokúšate zaplatiť vyššiu sumu, platba nebude akceptovaná.

**e) ste zadali správny PIN kód.**

#### 15. Ako zistím svoj PIN kód pred prvým použitím karty?

PIN kód zistíte prostredníctvom tejto webovej stránky v časti „MÔJ ÚČET/ZOBRAZIŤ PIN“\* po vytvorení registrácie svojho internetového účtu a po aktivácii karty zamestnávateľom.

#### 16. Čo mám robiť, ak som zabudol PIN kód?

**Ak máte vytvorený internetový účet**, zabudnutý PIN kód si viete kedykoľvek overiť v časti „MÔJ ÚČET/ ZOBRAZIŤ PIN“\*.

**V prípade, že ešte nemáte vytvorený internetový účet**, založte si ho v časti „MÔJ ÚČET/REGISTRÁCIA“. Budete na to potrebovať sériové číslo karty (10 číslíc uvedených na zadnej strane karty) a aktivačný 6-miestny kód, ktorý nájdete v spodnej časti sprievodného listu, s ktorým vám bola karta doručená. V prípade, že aktivačný kód nemáte k dispozícii, je potrebné kontaktovať náš zákaznícky servis na čísle 0800/007 00 07.

**Ak nemáte založený svoj internetový účet a neviete si ho vytvoriť**, obráťte sa na svojho zamestnávateľa, aby nás (Ticket Servis, s. r. o.) vo veci vášho zabudnutého PIN kódu kontaktoval. Vygenerujeme pre vás obnovujúci kód, vďaka ktorému si

prostredníctvom infolinky na čísle 02/5262 7777 zvolením možnosti „ZABUDNUTÝ PIN“ preveríte PIN kód.

## 17. Môžem si zmeniť PIN kód?

Ak si chcete zmeniť svoj PIN kód, môžete tak urobiť bezplatne v ktoromkoľvek bankomate na Slovensku (potrebujete na to vedieť existujúci PIN).

## 18. Čo sa stane, ak pri platbe viackrát za sebou zadám nesprávny PIN kód?

V prípade, že pri platbe 3x za sebou zadáte nesprávny PIN kód, karta bude dočasne zablokovaná. Po uplynutí 24 hodín sa automaticky odblokuje a bude možné ju opäť používať.

**Ak máte vytvorený svoj internetový účet**, zabudnutý PIN kód si viete kedykoľvek overiť v časti „[MŮJ ÚČET/ZOBRAZIŤ PIN](#)“\*.

**Ak nemáte založený svoj internetový účet** a zabudli ste svoj PIN, obráťte sa na svojho zamestnávateľa, aby nás (Ticket Servis, s. r. o.) vo veci vášho zabudnutého PIN kontaktoval.

Vygenerujeme pre vás obnovujúci kód, vďaka ktorému si prostredníctvom infolinky na čísle 02/5262 7777 zvolením možnosti „ZABUDNUTÝ PIN“ preveríte PIN kód.

Vytvorením svojho internetového účtu si napríklad môžete kedykoľvek overiť svoj PIN, sledovať prevody od zamestnávateľa, skontrolovať zrealizované platby, zablokovať kartu v prípade jej straty alebo vyhľadať akceptačné prevádzky pre platbu kartou.

## 19. Čo mám robiť, ak mi odmietli akceptovať kartu Edenred Dovolenka?

Ak má prevádzka na dverách nálepku s označením karty Edenred Dovolenka, potom je našim akceptačným miestom. Ak takéto označenie nemá, je pravdepodobné, že nie je našim partnerom.

Ak máte záujem, aby daná prevádzka akceptovala kartu Edenred Dovolenka alebo mobilné platby kartou, požiadajte personál o sprístupnenie tejto možnosti platby alebo nám napíšte jej názov a adresu prostredníctvom [kontaktného formulára](#) alebo e-mailu na [informacie-sk@edenred.com](mailto:informacie-sk@edenred.com). Danú prevádzku oslovíme a preveríme možnosti akceptácie.

### Zoznam akceptačných miest nájdete:

- 1) na webovej stránke [www.edenred.sk/prevadzky](http://www.edenred.sk/prevadzky),
- 2) vo svojom internetovom účte na [www.mojedenred.sk](http://www.mojedenred.sk).

## 20. Môže ma obchodník pri platbe kartou vyzvať, aby som mu predložil doklad totožnosti a podpísal pred ním potvrdenie?

Áno, obchodník vás môže požiadať o predloženie dokladu totožnosti pred prijatím platby prostredníctvom karty Edenred Dovolenka a z bezpečnostných dôvodov vás tiež môže vyzvať, aby ste podpísali potvrdenie s cieľom porovnať podpisový vzor s tým, ktorý máte uvedený na zadnej strane karty. Ak odmietnete predložiť doklad totožnosti, podpísať potvrdenie alebo podpis na potvrdení nie je zhodný s podpisovým vzorom na vašej karte, obchodník je oprávnený kartu Edenred Dovolenka zadržať a následne bez zbytočného odkladu odovzdať Ticket Service, s. r. o.

## 21. Čo mám robiť, ak kartu Edenred Dovolenka stratím alebo mi ju ukradnú?

Ak kartu Edenred Dovolenka stratíte alebo vám bola odcudzená, alebo si myslíte, že bola použitá bez vášho vedomia, je potrebné ju zablokovať.

**V prípade, že máte vytvorený internetový účet**, zablokujete si ju v časti „[MŮJ ÚČET/ZABLOKOVAŤ KARTU](#)“. Berte na vedomie, že **táto blokácia karty je konečná a bude vám musieť byť vystavená nová karta** Edenred Dovolenka. Preto o zablokovaní karty bezodkladne informujte svojho zamestnávateľa.

**V prípade, že ste si zatiaľ nevytvorili internetový účet alebo si nepamätáte číslo svojej karty**, požiadajte svojho zamestnávateľa, aby nás (Ticket Servis, s. r. o.) kontaktoval, požiadal o zablokovanie karty a následne o vydanie vašej novej karty Edenred Dovolenka.

## 22. Ako môžem zablokovať kartu Edenred Dovolenka?

**V prípade, že máte vytvorený internetový účet** na tejto webovej stránke, zablokujete si ju v časti „[MŮJ ÚČET/ZABLOKOVAŤ KARTU](#)“. **Berte na vedomie, že táto blokácia karty je konečná a bude vám musieť byť vystavená nová karta** Edenred Dovolenka. Preto o zablokovaní karty bezodkladne informujte svojho zamestnávateľa.

**V prípade, že ste si zatiaľ nevytvorili internetový účet alebo si nepamätáte číslo svojej karty**, požiadajte svojho zamestnávateľa, aby nás (Ticket Servis, s. r. o.) kontaktoval, požiadal o zablokovanie karty a následne o vydanie vašej novej karty Edenred Dovolenka.

### 23. Ako si pridám ďalšiu kartu do už existujúceho internetového účtu?

Expirovala vám pôvodná karta a dostali ste novú? Alebo vám bola pôvodná karta zablokovaná a bola vám vystavená druhá karta?

**Ak ste už predtým mali vytvorený internetový účet** k svojej pôvodnej karte, bude vám k nemu naším systémom automaticky priradená aj vaša nová karta, pokiaľ vám ju vydal rovnaký zamestnávateľ. Karta sa priradí po aktivácii karty zamestnávateľom. Ak máte kartu od nového zamestnávateľa, je potrebné vytvoriť si nový internetový účet. Budete na to potrebovať e-mailovú adresu, ktorú ste doteraz v žiadnom internetovom účte ku karte Edenred Dovolenka nepoužili.

**Ak ste predtým nemali vytvorený internetový účet**, vytvorte si nový – viac informácií o tom, ako si vytvoriť účet, získate po kliknutí na otázku „Ako si vytvorím ‚Môj internetový účet‘?“