

TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE A CARDURILOR

1. Dispoziții Generale

1.1. Acești TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE A CARDURILOR (denumiți în continuare „Termeni de utilizare carduri”) reglementează emiterea cardurilor și condițiile speciale dintre EMITENTA, PLUXEE ROMANIA S.R.L. cu sediul în B-dul Dimitrie Pompei nr. 9 – 9A, Clădirea 19, Etaj 3, Sector 2, București, România, cod postal: 020335, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J1998009678405, și având codul unic de înregistrare (CUI) 11071295 și Dvs. ca BENEFICIAR al cardului emis de EMITENTA.

1.2. Prezentii Termeni de utilizare carduri sunt aplicabili pentru orice persoană fizică având calitatea de beneficiar al unui card al EMITENTEI.

1.3. Prin utilizarea cardului recunoașteți și confirmați că aveți capacitatea juridică și autoritatea de a vă angaja și acceptați acești Termeni de utilizare a cardurilor. Prin utilizarea cardului recunoașteți că ați citit și sunteți de acord să respectați acești Termeni de utilizare a cardurilor.

1.4. Ne rezervăm dreptul de a revizui acești Termeni de utilizare a cardurilor în orice moment. Veți putea să vizualizați Termenii de utilizare a cardurilor revizuiți în secțiunea „Termeni și Condiții de Utilizare a Cardurilor” din footer-ul website-ului www.pluxee.ro

2. Definiții

2.1. **“Unitatea emitentă”, “Emitenta”** se referă la PLUXEE ROMANIA S.R.L. („Pluxee”);

2.2. **“Client”** se referă la orice angajator sau persoană juridică care acordă tichete și/sau vouchere Beneficiarilor și are semnat un contract de servicii cu EMITENTA;

2.3. **“Partener afiliat”, “Afiliat”, „Unitate afiliată”, „Comerciant”** se referă la persoana juridică din sistemul de afiliere al EMITENTEI, din România, care accepta, prin unitățile sale din România, de la utilizatorii de tichete sau/si vouchere, în baza unor contracte de afiliere încheiate cu unitatea emitentă, în schimbul bunurilor și/sau serviciilor specifice comercializate;

2.4. **“Beneficiar”** se referă la persoana fizică, având calitatea de salariat sau altă calitate prevăzută de lege, care poate dobândi, conform legii, bunuri și servicii specifice în schimbul biletelor de valoare pe suport electronic, identificată prin nume, prenume și cod numeric personal sau alte criterii stabilite prin lege;

2.5. **"Date personale"** se refera la orice informatie care permite identificarea directa sau indirecta a unei persoane fizice, cum ar fi un numar de identificare/codul numeric personal sau unul sau mai multi factori specifici identitatii unei persoane, incredintate catre EMITENTA pentru furnizarea de Tichete/Vouchere si / sau furnizarea Serviciilor de catre EMITENTA;

2.6. **"Reteaua de tichete/vouchere"** se referă la sistemul de afiliere al unitatii emitente in cadrul caruia partenerul afiliat poate intra prin semnarea unui contract de afiliere cu Pluxee, in conditiile legii;

2.7. **"Tichete/vouchere"** se referă la tichete de masa Pluxee Gusto, tichete cadou Pluxee Cadou, tichete culturale Pluxee Cultura, vouchere de vacanta Pluxee Turist, pe suport electronic, precum si orice alte produse pe suport electronic emise de EMITENTA, in conditiile legii, incepand cu data obtinerii de catre EMITENTA a autorizatiei emise de Ministerul Finantelor, care pot fi utilizate conform legii si contractelor dintre EMITENTA si partenerii afiliati si dintre EMITENTA si clientii sai. Mai multe detalii despre aceste produse se regasesc pe website-ul www.pluxee.ro;

2.8. **"Card/ Cardul Pluxee"** se referă la suportul electronic, de tip dispozitiv fizic sau card in format digital sau exclusiv instrument virtual, pentru utilizareatichetelor/voucherelor , emis de EMITENTA si care indeplineste conditiile legale;

2.9. **"Card fizic"** se referă la suportul electronic pentru utilizarea tichetelor/voucherelor, de tip dispozitiv fizic, emis de EMITENTA nominal pentru fiecare Beneficiar, care poate fi utilizat de către Beneficiar pentru a efectua operațiuni cu biletele de valoare si care indeplineste conditiile legale.

2.10. **"Card in format digital"** este replica digitala a cardului pe suport fizic, emis de EMITENTA si poate fi utilizat pentru a efectua operatiuni fara prezenta cardului fizic. Cardul digital se poate adauga in aplicatia Pluxee doar de catre detinatorul de card prin inrolarea cardului in aplicatie.

2.11. **"Card virtual"** se referă la suportul electronic pentru utilizarea tichetelor/voucherelor, de tip exclusiv instrument virtual, emis de EMITENTA nominal pentru fiecare Beneficiar, care poate fi utilizat de către Beneficiar pentru a efectua operațiuni cu biletele de valoare si care indeplineste conditiile legale.

2.12. **"Comanda"** se refera la conditiile contractuale dintre Pluxee Romania S.R.L. si clienti.;

2.13. **"Servicii"** se refera la functionalitatile si serviciile furnizate Beneficiarilor de catre EMITENTA, in conformitate cu Termenii si Conditiiile Generale de utilizare a website-

ului "www.pluxee.ro" sau prin intermediul aplicatiei Pluxee, cu modificarile si completarile ulterioare, si la functionalitatile si serviciile furnizate Clientilor si Afiliatilor de catre Pluxee prin intermediul platformei de comanda;

2.14. **"Contul"** se refera la contul care trebuie creat de catre Beneficiar pentru a accesa si utiliza o parte dintre Servicii prin intermediul website-ului Pluxee sau a aplicatiei Pluxee si care contine informatiile sale personale;

2.15. **"Website-ul Pluxee"** se refera la website-ul operat de EMITENTA si accesibil la urmatoarea adresa: www.pluxee.ro;

2.16. **"Aplicatia Pluxee"** se refera la aplicatia software detinuta, operata si furnizata de EMITENTA, care permite Beneficiarilor sa utilizeze Serviciile si care este pusa la dispozitie prin descarcare de pe Google Play Store® si App Store® (versiunea mobila) sau la adresa: <https://consumatori.pluxee.ro> (versiunea desktop);

2.17. **"Platforma de comanda"** se refera la website-ul, operat si furnizat de EMITENTA, permitand clientilor sa comande servicii si sa managerieze relatia contractuala, pusa la dispozitie la adresa: <https://portal.administrare.pluxee.ro>;

2.18. **"E-commerce"** se refera la metoda de plata prin care se pot achizitiona bunuri si servicii prin mijloace electronice;

2.19. **"Mobile Payment"** se refera la metoda de plata prin care se pot achizitiona bunuri si servicii utilizand plata cu dispozitivul mobil;

2.20. **"Self service"** se refera la optiunile puse la dispozitie de Pluxee Romania clientilor, beneficiarilor si afiliatilor prin care acestia au acces la resursele necesare astfel incat sa rezolve solicitarea lor fara a lua legatura cu un operator;

2.21. **"PIN"** se refera la codul format din patru cifre, furnizat de EMITENTA pentru utilizarea cardului fizic de catre Beneficiar sau de persoana indreptatita prin lege sa foloseasca cardul;

2.22. **"Cod de securitate"** este codul setat in aplicatia Pluxee de catre detinatorul cardului si care va fi utilizat pentru aflarea datelor cardului, precum codul PIN sau PAN+CVV.

2.23. **"CVV"** se refera la codul de siguranta utilizat de Mastercard, format din 3 cifre si inscriptionat pe spatele cardului fizic sau in aplicatia Pluxee versiunea mobila pentru cardul virtual si pentru cardul in format digital.

2.24. **"Dispozitiv mobil"** se refera la telefonul mobil sau smartwatch cu care se poate plati folosind Pluxee.

3. Modul de administrare și utilizare a tichetelor/voucherelor electronice

A. Informații generale

Conform art. 30 din OUG Nr. 130/2021 din 17 decembrie 2021 privind unele măsuri fiscal-bugetare, prorogarea unor termene, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, începând cu 1 februarie 2022, tichetele de masa, cadou, de cresa, culturale si voucherele de vacanta se emit exclusive pe suport electronic.

Cardul emis de EMITENTA are tehnologie contactless și este emis în parteneriat cu MasterCard.

Locațiile și magazinele online în care plata cu tichete/vouchere emise de EMITENTA este acceptată, trebuie sa afișeze la vedere elemente de identificare de tip autocolant, afișaj grafic, digital și altele asemenea, corespunzătoare EMITENTEI.

Locatiile si magazinele online in care plata cu tichete/vouchere emise de EMITENTA este acceptata pot fi consultate online, pe site-ul EMITENTEI, sau în aplicatia Pluxee, accesând secțiunea “Explorează”. Pentru a vedea unde se poate plăti cu un anumit tip de tichet/voucher Pluxee, trebuie utilizată opțiunea de “Filtre” și ales tipul de tichet/voucher dorit.

Emiterea cardurilor

1. Emiterea cardului se face exclusiv la solicitarea clientului (angajatorul beneficiarului) si este nominala pentru fiecare beneficiar in parte
2. Fiecare card emis este personalizat si unic, fiind asociat in mod specific cu beneficiarul sau.
3. Cardurile emise de EMITENTA nu sunt carduri bancare de credit sau debit. Cardul fizic trebuie menținut în condiții bune, protejat de intemperii sau de contactul cu materiale dure.
4. Cardurile fizice sunt distribuite de catre clienti catre fiecare beneficiar in mod individual sau prin intermediul EMITENTEI, conform conditiilor contractuale dintre client si emitenta.

B. Activarea cardului (suport electronic)

1. Cardul fizic si cardul in format digital

Dupa receptionarea cardului fizic de catre Beneficiar, acesta poate fi activat la POS, prin introducerea cardului in POS si tastarea codului PIN aferent. Ulterior activarii cardului fizic,

acesta va putea fi utilizat contactless, iar pentru platile egale sau mici decat 100 RON, introducerea codului PIN nu mai este necesara.

Daca nu a fost activat cardul fizic la un POS, insa se doreste utilizarea lui la plati e-commerce/mobile payment, beneficiarii il pot activa accesand aplicatia Pluxee sau pot efectua activarea telefonica din meniul interactiv sunand la numarul de telefon [021.207.2727](tel:021.207.2727) disponibil non stop pentru optiunile de self service, urmand pasii indicati in meniul telefonic interactiv.

Chiar daca s-a efectuat activarea cardului fizic din aplicatie sau telefonic, prima utilizare a cardului la un terminal POS este obligatoriu sa fie efectuata cu introducerea cardului fizic in POS si tastarea codului PIN, in vederea activarii cipului cardului.

Pentru a putea folosi cardul in format digital, este necesar sa aveți funcția NFC activă.

Pentru dispozitivele iOS, este necesara adaugarea cardului in Apple Wallet pentru plata cu dispozitivul mobil.

Pentru dispozitivele Android, este necesara adaugarea cardului in Google Pay pentru plata cu dispozitivul mobil.

2. Cardul virtual

Dvs. trebuie sa descarcati aplicatia Pluxee din Magazinul Play sau din App Store, apoi sa accesati iconita din stanga sus (Setari Profil) si „Intra in cont”. Daca nu aveti un cont, trebuie sa apasati pe „Nu ai cont? Inregistreaza-te”, apoi sa introduceti o adresa de email, apoi veti primi un cod de validare din 8 cifre. Dupa confirmarea si verificarea acestui cod, va rugam sa completati numele si prenumele, apoi numarul de telefon. Vetii primi un cod de validare din 6 cifre. Dupa confirmarea si verificarea acestui cod, va rugam sa introduceti CNP-ul Dvs. si numarul proxy al cardului virtual ce este comunicat in invitatie in format digital trimisa pe adresa de email furnizata de angajatorul Dvs pentru utilizarea cardului virtual emis de Pluxee. Este necesar sa cititi sa acceptati Politica de confidentialitate, apoi sa apasati pe butonul „Termina”.

Daca aveti deja cont, va rugam sa omiteti acesti pasi si sa va logati in aplicatia Pluxee.

Pentru a activa cardul, este necesar sa accesati functia de activare card din aplicatia Pluxee.

Pentru dispozitivele iOS, este necesara adaugarea cardului in Apple Wallet pentru plata cu dispozitivul mobil.

Pentru dispozitivele Android, este necesara adaugarea cardului in Google Pay pentru plata cu dispozitivul mobil.

C. Codul PIN

Codul PIN exista numai in cazul cardurilor fizice. Codul PIN va fi obtinut astfel:

1. Prin intermediul aplicatiei Pluxee. Codul PIN se afisează direct în aplicație după ce va autentificati cu amprenta digitală sau codul de 5 cifre – metodă de autentificare setată la plata cu telefonul pe Android. În cazul iOS, pentru afisarea codului PIN, este necesara autentificarea cu metoda definita pe device de catre beneficiar.
2. Prin intermediul meniului interactiv de la [021.207.2727](tel:021.207.2727). Codul PIN va fi obtinut prin accesarea tastei aferente si introducerea codului proxy urmat de ultimele 4 cifre din CNP.

Beneficiarul cardului fizic are posibilitatea sa schimbe codul PIN apeland numărul [021 207 27 27](tel:021.207.2727) (disponibil non-stop pentru optiunile de self service, tarif normal). Pentru schimbarea codului PIN, acesta trebuie sa cunoasca codul PIN actual si codul proxy existent pe spatele cardului fizic.

Introducerea eronata a codului PIN de maximum 3 ori la un terminal POS duce la blocarea codului PIN. Pentru deblocare beneficiarul de card poate accesa portalul web sau aplicatia mobila Pluxee sau ne poate contacta telefonic la [021.207.2727](tel:021.207.2727) de Luni până Sâmbătă între 08:00 - 20:00.

D. Utilizarea cardului

Cardul poate fi utilizat pentru a efectua tranzactii in RON, doar pe teritoriul Romaniei, conform legislatiei in vigoare. Bunurile si serviciile ce pot fi achizitioneze cu cardul emis de EMITENTA sunt mentionate in legislatia biletelor de valoare.

Cardul poate fi utilizat doar la Partenerii afiliati autorizati conform legii. Pentru consultarea listei de parteneri afiliati poate fi utilizat site-ul <https://consumatori.pluxee.ro>, și aplicatia mobila Pluxee.

La utilizarea voucherelor/tichetelor electronice Pluxee nu se impune cheltuirea unei sume minime.

Tichetele/voucherele pot fi folosite doar de beneficiar.

Alocatia de hrana sub forma tichetelor de masa pentru donatorii de sange poate fi folosita la unitatile afiliate pentru tichetele de masa Pluxee Gusto. Harta unitatilor afiliate poate fi verificata [aici](#).

Referitor la utilizarea voucherelor de vacanta pe suport electronic, va indrumam sa achitati sejurul in avans sau in ziua cazarii pentru a avea certitudinea ca respectiva locatie este

afiliata si accepta in acea zi plata cu vouchere de vacanta pe suport electronic emise de EMITENTA.

Pentru a respecta standardele interne de conformitate, Pluxee Romania implementeaza reguli si alerte automate pentru identificarea tranzactiilor neobisnuite. Aceste masuri au rolul de a preveni activitatile frauduloase si de a asigura un cadru sigur de tranzactionare.

Astfel, tranzactiile dvs. vor fi supuse unor limitari de tranzactionare, in functie de tipul de bilet de valoare pe suport electronic pe care il utilizati. Odata atins unul dintre pragurile stabilite (zilnic, saptamanal, lunar sau anual), fie in functie de numar, fie in functie de suma, sistemul va respinge automat tranzactia.

Beneficiarul are urmatoarele drepturi:

- Sa fie instiintat de catre angajator cu privire la data alimentării și valoarea tichetelor/voucherelor pe suportul electronic. Angajatorul poate permite Emitentei sa instiinzeze beneficiarii cu privire la aceste informatii;
- Sa aiba acces la informatiile privind utilizarea și soldul valorii nominale a tichetelor/voucherelor transferate acestora. Soldul disponibil poate fi verificat in aplicatia Pluxee sau in meniul interactiv de la numarul [021 207 2727](tel:0212072727). Pentru mai multe informatii despre utilizarea tichetelor/voucherelor, va rugam sa vedeti Capitolul 3 din Termenii de utilizare carduri, iar pentru modalitatea in care un beneficiar poate verifica soldul, va rugam sa vedeti Capitolul 12 din Termenii de utilizare carduri;
- Sa cunoasca codul PIN aferent suportului electronic al tichetelor/voucherelor. Codul PIN poate fi obtinut prin intermediul aplicatiei Pluxee sau prin intermediul meniului interactiv de la [021.207.2727](tel:021.207.2727). Mai multe informatii despre codul PIN pot fi regasite in Capitolul 3 din Termenii de utilizare carduri;
- Sa poata verifica tranzactiile sale. Mai multe informatii despre verificarea tranzactiilor se regasesc in Capitolul 4 din Termenii de utilizare carduri;
- Sa conteste o tranzactie. Mai multe informatii despre contestarea unei tranzactii se regasesc in Capitolul 4 din Termenii de utilizare carduri;
- Sa depuna o reclamatie. Mai multe informatii despre depunerea unei reclamatii se regasesc in Capitolul 13 din Termenii de utilizare carduri;
- Sa isi poata actualiza din aplicatia Pluxee datele cu caracter personal, pentru mai multe detalii va rugam sa consultati Politica de Confidentialitate Pluxee;

- Sa isi aleaga unitatea afiliata pentru achizitionarea produselor/serviciilor prevazute de lege;
- Sa propuna o societate in vederea afilierii acesteia la reseaua Emitentei, prin trimiterea unui mesaj scris la sesizaricard.ro@pluxeegroup.com. Precizam ca afilierea se poate face numai prin semnarea unui contract de afiliere, conform legii, in baza unui consimtamant liber exprimat al acelei societati. Astfel, Emitenta nu poate garanta afilierea societatii propuse de beneficiar la reseaua sa;
- Sa nu suporte costurile aferente emiterii tichetelor/voucherelor, costul suportului electronic sau al inlocuirii acestuia, acestea fiind suportate de angajator;
- Sa cunoasca lista unitatilor afiliate la care acestia pot folosi tichetele/voucherele. Lista unitatilor afiliate se poate regasi pe website-ul www.pluxee.ro, sectiunea Harta Afiliati , si in aplicatia Pluxee, Sectiunea “Exploreaza”, “Harta”.

Beneficiarul are urmatoarele obligatii:

- Sa pastreze in siguranta cardul fizic/dispozitivul pe care este inrolat cardul, astfel incat acestea sa fie protejate impotriva furtului, pierderii, deteriorarii sau utilizarii fara drept. In cazul voucherelor/tichetelor oferite de angajatori, sa instiinteze angajatorul, intr-un termen rezonabil, atunci cand constata furtul, pierderea, deteriorarea sau utilizarea fara drept a cardului sau cand utilizatorul isi schimba numele;
- Sa blocheze cardul, in situatiile mentionate in Capitolul 6 din Termenii de utilizare carduri;
- Sa asigure confidentialitatea datelor inscrise pe card, a codului PIN si a datelor pentru logarea in contul Pluxee;
- Sa pastreze chitantele aferente operatiunilor efectuate cu cardul si orice alt document justificativ, in cazul in care dorește contestarea tranzacției;
- Sa se asigure ca dispozitivele pe care este inrolat cardul sunt securizate impotriva virusilor informatici;
- Sa verifice periodic soldul disponibil, conform pasilor de mai jos, si tranzactiile efectuate cu cardul, conform Capitolului 12 din TERMENII ȘI CONDIȚIILE DE UTILIZARE A CARDURILOR pentru a sesiza eventuale tranzactii necunoscute;
- Sa foloseasca tichetele si voucherele emise de EMITENTA in conformitate cu legea.

Beneficiarul este răspunzător pentru consecințele care rezulta din neîndeplinirea/îndeplinirea necorespunzătoare sau cu întârziere a obligațiilor prevazute în sarcina sa, EMITENTA nefiind responsabilă în aceste situații. În cazul neîndeplinirii oricăror obligații prevazute în sarcina sa, Beneficiarul este de drept în întârziere.

Pentru efectuarea unei tranzacții, Beneficiarul trebuie să autorizeze tranzacția prin una din următoarele modalități:

- Citirea CIP-ului prin introducerea cardului fizic în terminalul POS și introducerea codului PIN la terminalul POS;
- Prin apropierea de un terminal POS cu tehnologie contactless a cardului fizic. Suplimentar, pentru plățile peste 100 RON va trebui introdus codul PIN;
- Prin apropierea de un terminal POS a dispozitivului mobil pe care este instalată aplicația de Mobile Payment și în care Beneficiarul a înrolat cardul și prin introducerea codului de securitate în aplicația de Mobile Payment sau prin folosirea metodei de autentificare utilizând date biometrice din aplicația de Mobile Payment;
- Comunicarea numărului de Card, CVC2 și data expirării cardului în vederea efectuării unei tranzacții fără prezența cardului la un terminal POS sau introducerea acestor date online pe site-urile comercianților parteneri Pluxee (Afiliati). În cazul comunicării numărului de Card, CVC2 și a datei expirării cardului în vederea efectuării unei tranzacții fără prezența cardului la un terminal POS, este necesar ca beneficiarul să încheie un acord de încasare manuală cu Afiliatul, iar Beneficiarul este singurul responsabil pentru divulgarea acestor date.
- Cardul nu poate fi utilizat pentru retrageri de numerar, în conformitate cu legislația în vigoare.

Valoarea tranzacției/tranzacțiilor nu poate depăși soldul disponibil, astfel încât Beneficiarul se obligă să efectueze tranzacții numai în limita soldului disponibil al cardului.

Depășirea soldului disponibil pe card este posibilă în situații excepționale, în cazul în care se transmit cu întârziere tranzacții în decontare de către bancile acceptatoare.

La momentul efectuării unei tranzacții cu cardul, EMITENTA va bloca suma aferentă tranzacției din soldul disponibil existent pe card la momentul autorizării. Suma va rămâne blocată pe card timp de 20 zile în vederea asigurării decontării acesteia de către comerciant prin banca acceptatoare și pentru a evita utilizarea acesteia prin efectuarea unor noi tranzacții. Deblocarea unei sume nu este evidențiată în lista tranzacțiilor ca înregistrare separată, aceasta fiind vizibilă prin reintregirea soldului disponibil.

Procesul de decontare a tranzactiilor este independent de EMITENTA, astfel ca nu suntem raspunzatori pentru decontarea cu intarziere sau eronata a tranzactiilor, daca aceasta intarziere sau eroare se datoreaza comerciantilor sau a bancilor acceptatoare prin transmiterea cu intarziere a tranzactiilor in decontare care duc la o decontare fortata a cardului, dupa deblocarea sumei de catre EMITENTA.

4. Verificare tranzactii si contestare tranzactii

4.1. Beneficiarul poate verifica tranzactiile accesand contul de pe website-ul www.pluxee.ro sau din aplicatia mobila Pluxee. Dupa logare, Beneficiarul trebuie sa acceseze butonul 'Portofel', unde poate vedea ultimele tranzactii. Daca Beneficiarul nu are cont, dupa descarcarea aplicatiei din GooglePlay sau App Store, Beneficiarul se poate inregistra de la butonul „Cont nou”.

4.2. Pentru contestarea unei tranzactii, conform Reglementarilor Mastercard, EMITENTA poate initia o disputa privind o tranzactie intr-un termen de maximum 90 sau 120 zile de la data efectuarii tranzactiei sau de la data la care Beneficiarul de card ar fi trebui sa intre in posesia bunului/serviciilor achizitionate.

4.3. Primul pas pentru solutionarea unei tranzactii contestate este ca Beneficiarul de card sa ia legatura cu comerciantul. Daca Beneficiarul de card nu reuseste solutionarea amiabila cu comerciantul la care a efectuat tranzactia, acesta poate contacta EMITENTA, avand obligatia sa puna la dispozitie toate temeiurile si documentele justificative aferente discrepantelor identificate in tranzactia disputata, dar nu mai tarziu de depasirea termenelor anterior mentionate. In caz contrar, contestatia nu va putea fi solutionata.

4.4. EMITENTA va raspunde solicitarii Beneficiarului de card intr-un termen de maximum 60 zile calendaristice de la primirea tuturor temeiurilor si documentelor justificative (chitanta prin care se dovedeste faptul ca tranzactia a fost respinsa sau anulata/dovada ca a achitat prin alta modalitate/orice alt document justificativ care atesta debitarea eronata a cardului Pluxee), cu posibilitatea de prelungire in cazul in care sunt necesare actiuni suplimentare pentru solutionare.

5. Suport Utilizatori

5.1. Utilizatorii cardurilor emise de EMITENTA pot contacta serviciul Contact Center, prin urmatoarele modalitati:

- Telefonic, la numarul de telefon [021.207.27.27](tel:021.207.27.27) sau [021.204.46.64](tel:021.204.46.64) - linie destinata beneficiarilor Social Plus,
- Prin e-mail, la adresa sesizaricard.ro@pluxeegroup.com

- Prin formularul de contact afisat pe site-ul www.pluxee.ro sau direct din aplicatia mobila Pluxee.

5.2. EMITENTA va raspunde solicitarilor, in timpul programului de lucru, de Luni până Sâmbătă, în intervalul orar 08:00 - 20:00.

5.3 Evenimentele tehnice neprevazute precum, dar fara a ne limita la: autorizarea tranzactiilor, functionalitatea aplicatiei Pluxee sau gestionarea solicitarilor in parametrii normali, vor fi anuntate prin urmatoarele canale de comunicare: meniul interactiv ([021 207 27 27](tel:0212072727) sau [021 204 46 64](tel:0212044664) - linie destinata beneficiarilor Social Plus), aplicatia Pluxee sau ambele canale, dupa caz.

6. Blocarea cardului pierdut/furat/suspectat de a fi utilizat fără drept. Înlocuirea cardului.

6.1. Beneficiarul trebuie sa blocheze cardul emis de EMITENTA, in cazul in care exista oricare din urmatoarele situatii:

- Pierderea, furtul, utilizarea fara drept a cardului;
- Divulgarea codului PIN, a datelor inscrise pe card sau a datelor de acces in contul Pluxee;
- Suspiciuni privind cunoasterea datelor cardului de catre persoane neindreptatiate sa-l foloseasca;
- Observarea unor tranzactii efectuate fara drept. Indrumam Beneficiarul sa se adreseze organelor de cercetare penala, in cazul in care sesizează furtul sau utilizarea fără drept a cardului.

6.2. EMITENTA nu este răspunzătoare pentru eventualele prejudicii decurgând din situatiile mentionate anterior. EMITENTA nu este răspunzătoare pentru prejudiciile suferite de terti sau Beneficiari prin blocarea cardului la cererea Beneficiarului/a Clientului.

6.3. Cardul poate fi deblocat ulterior. Atât pentru blocare, cât și pentru deblocare, beneficiarii de card pot accesa aplicatia Pluxee, sectiunea Setari, sau pot apela numărul [021 207 27 27](tel:0212072727) (disponibil de Luni până Sâmbătă între 08:00 - 20:00).

6.4. Solicitarea de inlocuire a cardurilor trebuie facuta prin intermediul angajatorului. In acest sens, dupa blocarea cardului, beneficiarul se adreseaza angajatorului sau pentru a solicita inlocuirea cardului pierdut/furat/deteriorat.

7. Schimbarea angajatorului

7.1. Toate cardurile emise pentru un Beneficiar vor fi vizibile in contul inregistrat in aplicatia Pluxee.

7.2. Daca Beneficiarul detine un card de la fostul angajator pe care nu doreste sa il mai vizualizeze in aplicatie, acesta il poate ascunde urmand pasii de mai jos:

- 1. Deschide aplicatia Pluxee;
- 2. Acceseaza meniul Portofel;
- 3. Selecteaza cardul pe care doreste sa il ascunda, apasa pe iconita din coltul stanga sus si alege optiunea „Ascunde acest card”.

8. Inchiderea cardurilor

8.1. Inchiderea cardurilor se realizeaza in conformitate cu contractul dintre Client si EMITENTA.

8.2. Aditonal, EMITENTA isi rezerva dreptul de a inchide un card, daca urmatoarele conditii sunt indeplinite cumulativ:

- Soldul cardului este 0;
- Angajatorul nu a plasat o comanda de incarcare card in ultimele 6 luni.

9. Card fizic blocat in ATM

9.1. În conformitate cu legea, beneficiarilor nu le este permis sa retraga valoarea reprezentata de biletele de valoare de pe suporturile electronice si din acest motiv cardurile fizice rămân blocate în ATM.

9.2. Beneficiarul trebuie sa contacteze Serviciul Contact Center prin apelare la numarul numărul [021 207 27 27](tel:0212072727) (disponibil de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00) pentru a semnala blocarea cardului fizic intr-un ATM. Agentul Contact Center va solicita urmatoarele informatii:

- Datele beneficiarului cu caracter personal: nume, prenume;
- Unitatea bancară la care a fost retinut cardul fizic;
- Numele beneficiarului cardului fizic retinut in ATM;
- Data si ora la care cardul fizic a fost retinut.

9.3. Agentul Contact Center va bloca imediat cardul din motive de siguranta.

9.4. Ulterior solutionarii, agentul Contact Center va contacta Beneficiarul in scris sau telefonic si ii va transmite cand si de unde poate intra in posesia cardului fizic si necesitatea de a avea asupra sa cartea de identitate in vederea eliberarii cardului fizic. Ulterior, Beneficiarul trebuie sa deblocheze cardul prin accesarea aplicatiei Pluxee, sectiunea Setari, sau prin apelarea numarului [021 207 27 27](tel:0212072727) (disponibil de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00).

10. Valabilitatea cardului (suportului electronic)

10.1. Termenul de valabilitate a cardului este de 5 ani de la momentul emiterii si este mentionat pe fata acestuia. Clientul (angajatorul) poate solicita inchiderea acestuia inainte de implinirea acestui termen.

10.2. Reinnoirea cardului se face doar la solicitarea expresa a Clientului.

11. Actualizarea datelor

11.1. Beneficiarul de card isi poate actualiza din aplicatia Pluxee adresa de e-mail si numarul de telefon utilizat. Daca beneficiarul nu mai are acces la adresa e-mail este rugat sa apeleze serviciul de Contact Center la numarul [021.207.2727](tel:0212072727) de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00.

11.2. In cazul in care Beneficiarul de card nu are cont inregistrat in aplicatia Pluxee si doreste actualizarea/inregistrarea datelor de contact (numar de telefon sau adresa de e-mail) acesta –este rugat sa apeleze serviciul de Contact Center la numarul [021.207.2727](tel:0212072727), de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00.

11.3. Pentru valabilitatea acestora conform legislatiei biletelor de valoare, cardurile conțin date cu caracter personal aparținând beneficiarilor de card prelucrate in conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679. Pentru mai multe informatii cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal va rugam sa consultati Politica noastra de Confidentialitate.

11.4. Pentru inlocuirea cardului ca urmare a schimbarii numelui, Beneficiarul cardului trebuie sa se adreseze direct angajatorului sau.

11.5. Pentru orice alte neclaritati sau probleme legate de corectitudinea datelor cu caracter personal, beneficiarul cardului este incurajat sa trimita un e-mail la adresa dedicata: privacy.ro@pluxeegroup.com

12. Soldul disponibil

12.1. Soldul disponibil poate fi verificat:

- In aplicatia Pluxee, varianta web sau mobile;

- In meniul interactiv de la numarul [021.207.2727](tel:021.207.2727)

12.2. La fiecare incarcare a unei sume pe suportul electronic Pluxee aferent biletelor de valoare Pluxee Gusto, Pluxee Cadou, Pluxee Cultura si Pluxee Turist, Beneficiarul primește SMS sau e-mail la numărul de telefon mobil / adresa de e-mail indicate de către Client sau indicate de către Beneficiar în contul său din aplicatia Pluxee.

12.3. La fiecare utilizare a unei sume pe suportul electronic Pluxee, Beneficiarul primește e-mail la adresa de e-mail indicata de către Client sau indicate de către Beneficiar în contul său din aplicatia Pluxee. Beneficiarul de card poate primi si SMS la fiecare utilizare a unei sume pe suportul electronic Pluxee, in functie de prevederile contractuale dintre Pluxee si Client.

13. Cardul Virtual

13.1 Clientul Emitentei (angajatorul Dvs) stabilește, conform Legii nr. 165/2018 sau a OUG nr.8/2009, după caz, modalitatea de acordare a tichetelor/voucherelor de vacanță, prin dispozitiv fizic sau instrument virtual.

13.2 Clientul care optează pentru emiterea exclusiv printr-un instrument virtual, poate solicita oricând unității emitente și emiterea dispozitivului fizic al tichetului/voucherului, conform contractului încheiat de unitatea emitentă cu Clientul său (angajatorul Dvs.). In masura in care doriti emiterea unui card fizic, va rugam sa va adresati angajatorului Dvs, acesta fiind singurul care poate solicita Emitentei emiterea unui card fizic.

13.3 În măsura în care angajatorul Dvs. a optat pentru emiterea exclusiv printr-un instrument virtual, Dvs nu veți mai primi si cardul fizic. Dvs. veți primi o invitație in format digital (Welcome letter in format digital) pe e-mail care conține numărul proxy al cardului și pașii necesari pentru a utiliza cardul virtual. Dacă aveți deja un cont Pluxee, nu mai este necesar să urmați pașii pentru crearea contului și veți vedea cardul virtual după ce acesta a fost emis, fiind necesar doar sa-l activati pentru plata. Dacă nu aveți deja un cont Pluxee, trebuie să descarcați aplicația Pluxee din App Store sau din Magazin Play (Google Play Store), apoi să urmați pașii din invitație.

Pentru dispozitivele iOS, este necesara adaugarea cardului in Apple Wallet pentru plata cu dispozitivul mobil.

Pentru dispozitivele Android, este necesara adaugarea cardului in Google Pay pentru plata cu dispozitivul mobil.

13.4 Pentru a putea utiliza cardul virtual, este necesar sa aveți funcția NFC activă.

13.5 Cardurile virtuale sunt doar cele emise in conformitate cu Legea nr. 165/2018 si cu OUG nr. 8/2009.

13.6 Dvs. veți putea vedea următoarele informații despre cardul virtual: PAN, CVV. Nu există un cod PIN pentru cardul virtual.

14. Procedura de reclamații

A. Unde se trimit reclamațiile?

Orice reclamație sau sesizare din partea Beneficiarului poate fi comunicata

- telefonic, la numarul [021.207.27.27](tel:021.207.27.27), de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00;
- in scris, la adresa de e-mail sesizaricard.ro@pluxeegroup.com
- prin intermediul formularului de contact disponibil pe website-ul www.pluxee.ro sau in aplicatia mobila Pluxee.
- Dacă Beneficiarul are o reclamație cu privire la protecția datelor, e necesar sa completeze acest [formular](#) sau sa trimita un e-mail la adresa.

B. În cât timp se rezolvă reclamațiile?

Termenul de solutionare este de maximum 30 de zile, de la momentul inregistrarii solicitarii de catre EMITENTA. Termenul poate fi prelungit in cazuri exceptionale.

Pentru solicitarile privind refuzurile la plata, va rugam sa consultati Capitolul 4 din Termenii de utilizare carduri.

15. Intrebari frecvente

15.1. Pentru întrebări frecvente, va rugam sa consultati urmatoarele pagini:

- Intrebari referitoare la utilizarea cardului emis de EMITENTA: <https://www.pluxee.ro/helpcenter/angajat/utilizarea-cardului-si-a-beneficiilor/>
- Intrebari referitoare la card si aplicatia Pluxee: <https://www.pluxee.ro/helpcenter/angajat/utilizare-aplicatia-pluxee/>
- Intrebari referitoare la tranzactii: <https://www.pluxee.ro/helpcenter/angajat/utilizarea-cardului-si-a-beneficiilor/>

16. Durata

16.1. Acești Termeni de utilizare a cardurilor sunt valabili atât timp cât Beneficiarii utilizeaza cardurile emise de EMITENTA.

16.2. EMITENTA poate modifica oricand sau rezilia acesti Termeni de utilizare a cardurilor, prin publicarea informației in acest sens pe website-ul www.pluxee.ro.

17. Legislație aplicabilă

17.1. Acești Termeni de utilizare sunt guvernați și interpretați în conformitate cu legea română. Orice diferend cu privire la îndeplinirea, interpretarea sau încetarea acestor Termeni de utilizare va fi supus jurisdicției exclusive a instanțelor din București, România.

Versiune aplicabilă de la data de 30.09.2025

Evidența modificărilor

[Versiunea aplicabilă de la data de 16.05.2025](#)

[Versiunea aplicabilă de la data de 17.10.2024](#)

[Versiunea aplicabilă de la data de 07.10.2024](#)

[Versiunea aplicabilă de la data de 31.07.2024](#)

[Versiunea aplicabilă de la data de 05.07.2024](#)

[Versiunea aplicabilă de la data de 10.05.2024](#)

[Versiunea aplicabilă de la data de 01.03.2024](#)