

# 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. J40/9678/1998, și având codul unic de înregistrare (CUI) 11071295 și Dvs. ca BENEFICIAR al cardului nostru.

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

1.3. Recunoașteți și confirmați că aveți capacitatea juridică și autoritatea de a vă angaja și acceptați acești Termeni de utilizare a cardurilor. 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](http://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 afiliata”, „Comerçant”** se referă la persoana juridica din sistemul de afiliere al EMITENTEI, din România, care acceptă, prin unitățile sale din România, de la utilizatorii de tichete și vouchere, în baza unor contracte de afiliere încheiate cu unitatea emitentă, tichete și vouchere, în schimbul bunurilor și/sau serviciilor specifice comercializate;

2.4. **“Beneficiar”** se referă la persoana fizică, având calitatea de salariat sau alta 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 referă la orice informație care permite identificarea directă sau indirectă a unei persoane fizice, cum ar fi un număr de identificare/codul numeric personal sau unul sau mai mulți factori specifici identității unei persoane, încredințate către EMITENTA pentru furnizarea de Tichete/Vouchere și / sau furnizarea Serviciilor de către EMITENTA;

2.6. **“Rețeaua de tichete/vouchere”** se referă la sistemul de afiliere al unității emitente în cadrul căruia partenerul afiliat poate intra prin semnarea unui contract de afiliere cu Pluxee, în condițiile legii;

2.7. **“Tichete/vouchere”** se referă la [tichete de masa](#) Pluxee Gusto, [tichete cadou](#) Pluxee Cadou, [tichete culturale](#) Pluxee Cultura, [vouchere de vacanță](#) Pluxee Turist, precum și orice alta categorie de bilet de valoare permisă de lege, pe suport electronic, emise de EMITENTA, în condițiile legii, începând cu data obținerii de către EMITENTA a autorizației emise de Ministerul Finanțelor, care pot fi utilizate conform legii și contractelor dintre EMITENTA și partenerii afiliați și dintre EMITENTA și clienții săi;

2.8. "**Card/ Cardul Pluxee**" se referă la suportul electronic pentru utilizarea biletelor de valoare, nominal, pentru fiecare Beneficiar, emis de EMITENTA și care îndeplinește condițiile legale;

2.9. "**Comanda**" se referă la condițiile contractuale dintre Pluxee Romania S.R.L. și clienți.;

2.10. "**Servicii**" se referă la funcționalitățile și serviciile furnizate Beneficiarilor de către EMITENTA, în conformitate cu Termenii și Condițiile Generale de utilizare a website-ului "[www.pluxee.ro](http://www.pluxee.ro)" sau prin intermediul aplicației Pluxee, cu modificările și completările ulterioare, și la funcționalitățile și serviciilor furnizate Clienților și Afiliaților de către Pluxee prin intermediul platformei de comandă;

2.11. "**Contul**" se referă la contul care trebuie creat de către Beneficiar pentru a accesa și utiliza o parte dintre Servicii prin intermediul website-ului Pluxee sau a aplicației Pluxee și care conține informațiile sale personale;

2.12. "**Website-ul Pluxee**" se referă la website-ul operat de EMITENTA și accesibil la următoarea adresa: [www.pluxee.ro](http://www.pluxee.ro);

2.13. "**Aplicația Pluxee**" se referă la aplicația software deținută, operată și furnizată de EMITENTA, care permite Beneficiarilor să utilizeze Serviciile și care este pusă la dispoziție prin descărcare de pe Google Play Store® și Apple Store® sau la adresa: <https://app.sodexo.ro/MySodexo>;

2.14. "**Platforma de comanda**" se referă la website-ul, operat și furnizat de EMITENTA, permițând clienților să comande servicii și să managerieze relația contractuală, pusă la dispoziție la adresa [www.sodexoonline.ro](http://www.sodexoonline.ro);

2.15. "**E-commerce**" se referă la metoda de plată prin care se pot achiziționa bunuri și servicii prin mijloace electronice;

2.16. "**Mobile Payment**" se referă la metoda de plată prin care se pot achiziționa bunuri și servicii utilizând plata cu telefonul mobil;

2.17. "**Self service**" se referă la opțiunile puse la dispoziție de Pluxee Romania clienților, beneficiarilor și afiliaților prin care aceștia au acces la

resursele necesare astfel încât să rezolve solicitarea lor fără a lua legătura cu un operator;

2.18. **„PIN”** se referă la codul format din patru cifre, furnizat de EMITENTA pentru utilizarea cardului de către Beneficiar sau de persoana îndreptătită prin lege să folosească cardul;

2.19. **„CVC2” (Card Verification Code)** se referă la codul de siguranță utilizat de Mastercard, format din 3 cifre și inscripționat pe spatele cardului.

## **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 masă, cadou, de creșă, culturale și voucherele de vacanță se emit exclusive pe suport electronic.

Suportul electronic emis de EMITENTA (în continuare denumit "card") are tehnologie contactless și este emis în parteneriat cu MasterCard.

Locațiile în care plata cu tichete/vouchere emise de EMITENTA este acceptată, au afișat la vedere stickerul/autocolantul EMITENTEI.

Locațiile și magazinele online în care plata cu tichete/vouchere emise de EMITENTA este acceptată pot fi consultate online, pe site-ul EMITENTEI, sau în aplicația 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) și este nominală pentru fiecare beneficiar în parte.
2. Fiecare card emis este personalizat și unic, fiind asociat în mod specific cu beneficiarul sau.
3. Cardurile emise de EMITENTA nu sunt carduri bancare de credit sau debit. Suportul electronic (cardul) trebuie menținut în condiții bune, protejat de intemperii sau de contactul cu materiale dure. Codul CVC2 nu va fi afișat în aplicație, motiv pentru care vă sfătuim să păstrați cardul în format fizic în condiții bune.
4. Cardurile sunt distribuite de către clienți către fiecare beneficiar în mod individual sau prin intermediul EMITENTEI conform condițiilor contractuale dintre client și emitentă.

### **B. Activarea cardului (suport electronic)**

După recepționarea cardului fizic de către Beneficiar, acesta poate fi activat la POS, prin introducerea cardului în POS și tastarea codului PIN aferent. Ulterior activării cardului, acesta va putea fi utilizat contactless, iar pentru plățile sub 100 RON, introducerea codului PIN nu mai este necesară.

Dacă nu a fost activat cardul la un POS însă se dorește utilizarea lui la plăți e-commerce/mobile payment, beneficiarii îl pot activa accesând aplicația Pluxee și urmând instrucțiunile de activare, sau pot efectua activarea telefonică din meniul interactiv sunând la numărul de telefon 021 207 27 27 disponibil non stop pentru opțiunile de self service, urmând pașii indicați în meniul telefonic interactiv.

Chiar dacă s-a efectuat activarea cardului din aplicație sau telefonic, prima utilizare a cardului la un terminal POS este obligatorie să fie efectuată cu introducerea cardului în POS și tastarea codului PIN, în vederea activării cipului cardului.

## **C. Codul PIN**

### **Codul PIN va fi obținut astfel:**

1. Prin intermediul aplicației Pluxee. Codul PIN se afișează direct în aplicație după ce va autentificați cu amprenta digitală sau codul de 5 cifre – metodă de autentificare setată la plata cu telefonul pe Android. În cazul iOS, la prima cerere de afișare PIN, beneficiarul este rugat să seteze această metodă de autentificare.
2. Prin intermediul meniului interactiv de la 021 207 27 27. Codul PIN va fi obținut prin accesarea tastei aferente și introducerea codului proxy urmat de ultimele 4 cifre din CNP.

Beneficiarul cardului are posibilitatea sa schimbe codul PIN apelând numărul 021 207 27 27 (disponibil non-stop pentru opțiunile de self service, tarif normal). Pentru schimbarea codului PIN, acesta trebuie să cunoască codul PIN actual și codul proxy existent pe spatele cardului

Introducerea eronată a codului PIN de maximum 3 ori la un terminal POS duce la blocarea cardului. Pentru deblocare beneficiarul de card poate accesa portalul web sau aplicația mobilă Pluxee sau ne poate contacta telefonic la 021 207 27 27 de Luni până Sâmbătă între 08:00 - 20:00.

## **D. Utilizarea cardului**

Cardul poate fi utilizat pentru a efectua tranzacții în RON, doar pe teritoriul României, conform legislației în vigoare. Bunurile și serviciile ce pot fi achiziționate cu cardul emis de EMITENTA sunt menționate în legislația biletelor de valoare.

Cardul poate fi utilizat doar la Partenerii afiliați autorizați conform legii. Pentru consultarea listei de parteneri afiliați poate fi utilizat site-ul <https://app.sodexo.ro/MySodexo>, și aplicația mobilă Pluxee.

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

Tichetele/voucherele pot fi folosite doar de beneficiar.

### **Beneficiarul are următoarele drepturi:**

- Să fie înștiințat de către angajator cu privire la data alimentării și valoarea tichetelor/voucherelor pe suportul electronic. Angajatorul poate permite Emitentei să înștiințeze beneficiarii cu privire la aceste informații;
- Să aibă acces la informațiile privind utilizarea și soldul valorii nominale a tichetelor/voucherelor transferate acestora. Soldul disponibil poate fi verificat în aplicația Pluxee sau în meniul interactiv de la numărul 021 207 27 27. Pentru mai multe informații despre utilizarea tichetelor/voucherelor, vă rugăm să vedeți Capitolul 3 din Termenii de utilizare carduri, iar pentru modalitatea în care un beneficiar poate verifica soldul, vă rugăm să vedeți Capitolul 12 din Termenii de utilizare carduri;
- Să cunoască codul PIN aferent suportului electronic al tichetelor/voucherelor. Codul PIN poate fi obținut prin intermediul aplicației Pluxee sau prin intermediul meniului interactiv de la 021 207 27 27. Mai multe informații despre codul PIN pot fi regăsite în Capitolul 3 din Termenii de utilizare carduri;
- Să poată verifica tranzacțiile sale. Mai multe informații despre verificarea tranzacțiilor se regăsesc în Capitolul 4 din Termenii de utilizare carduri;
- Să conteste o tranzacție. Mai multe informații despre contestarea unei tranzacții se regăsesc în Capitolul 4 din Termenii de utilizare carduri;
- Să depună o reclamație. Mai multe informații despre depunerea unei reclamații se regăsesc în Capitolul 13 din Termenii de utilizare carduri;
- Să își poată actualiza din aplicația Pluxee datele cu caracter personal, pentru mai multe detalii vă rugăm să consultați Politica de Confidențialitate Pluxee;
- Să își aleagă unitatea afiliată pentru achiziționarea produselor/serviciilor prevăzute de lege;
- Să propună o societate în vederea afilierii acesteia la rețeaua Emitentei, prin trimiterea unui mesaj scris la [sesizaricard.ro@pluxeegroup.com](mailto:sesizaricard.ro@pluxeegroup.com). Precizăm că afilierea se poate face numai prin semnarea unui contract de afiliere, conform legii, în baza unui consimțământ liber exprimat al acelei societăți. Astfel, Emitenta nu poate garanta afilierea societății propuse de beneficiar la rețeaua sa;
- Să nu suporte costurile aferente emiterii tichetelor/voucherelor, costul suportului electronic sau al înlocuirii acestuia, acestea fiind suportate de angajator;

- Să cunoască lista unităților afiliate la care aceștia pot folosi tichetele/voucherele. Lista unităților afiliate se poate regăsi pe website-ul [www.sodexo.ro](http://www.sodexo.ro), secțiunea Hartă Afiliați , și în aplicația Pluxee, Secțiunea "Explorează", "Hartă".

### **Beneficiarul are următoarele obligații:**

- Să păstreze în siguranță suportul electronic (cardul)/dispozitivul pe care este înrolat cardul, astfel încât acestea să fie protejate împotriva furtului, pierderii, deteriorării sau utilizării fără drept. În cazul voucherelor/tichetelor oferite de angajatori, să înștiințeze angajatorul, într-un termen rezonabil, atunci când constată furtul, pierderea, deteriorarea sau utilizarea fără drept a cardului sau când utilizatorul își schimbă numele;
- Să blocheze cardul, în situațiile menționate în Capitolul 6 din Termenii de utilizare carduri;
- Să asigure confidențialitatea datelor înscrise pe card, a codului PIN și a datelor pentru logarea în contul Pluxee;
- Să păstreze chitanțele aferente operațiunilor efectuate cu cardul și orice alt document justificativ, în cazul în care dorește contestarea tranzacției;
- Să se asigure că dispozitivele pe care este înrolat cardul sunt securizate împotriva virusilor informatici;
- Să verifice periodic soldul disponibil, conform pașilor de mai jos, și tranzacțiile efectuate cu cardul, conform Capitolului 12 TERMENII ȘI CONDIȚIILE DE UTILIZARE A CARDURILOR din pentru a sesiza eventuale tranzacții necunoscute;
- Să folosească tichetele și voucherele emise de EMITENTA în 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 prevăzute 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 în terminalul POS
- Prin apropierea de un terminal POS cu tehnologie contactless a cardului/dispozitivului mobil pe care este instalată aplicația de Mobile Payment și în care Beneficiarul a înrolat cardul
- Introducerea codului PIN la terminalul POS/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 (Afiliați). În cazul comunicării numărului de Card, CVC2 și data 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 băncile 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 reîntregirea soldului disponibil.

Procesul de decontare a tranzacțiilor este independent de EMITENTA, astfel că nu suntem răspunzători pentru decontarea cu întârziere sau eronată a tranzacțiilor, dacă această întârziere sau eroare se datorează comercianților sau a băncilor acceptatoare prin transmiterea cu întârziere a tranzacțiilor în decontare care duc la o decontare forțată a cardului, după deblocarea sumei de către EMITENTA.

## **4. Verificare tranzacții și contestare tranzacții**

4.1. Beneficiarul poate verifica tranzacțiile accesând contul de pe website-ul [www.pluxee.ro](http://www.pluxee.ro) sau din aplicația mobilă Pluxee. După logare, Beneficiarul trebuie să acceseze butonul 'Portofel', unde poate vedea ultimele tranzacții. Dacă Beneficiarul nu are cont, după descărcarea aplicației din GooglePlay sau App Store, Beneficiarul se poate înregistra de la butonul „Cont nou”.

4.2. Pentru contestarea unei tranzacții, conform Reglementarilor Mastercard, EMITENTA poate iniția o dispută privind o tranzacție într-un termen de maximum 90 sau 120 zile de la data efectuării tranzacției sau de la data la care Beneficiarul de card ar fi trebuit să intre în posesia bunului/serviciilor achiziționate.

4.3. Primul pas pentru soluționarea unei tranzacții contestate este ca Beneficiarul de card să ia legătura cu comerciantul. Dacă Beneficiarul de card nu reușește soluționarea amiabilă cu comerciantul la care a efectuat tranzacția, acesta poate contacta EMITENTA, având obligația să pună la dispoziție toate temeiurile și documentele justificative aferente discrepanțelor identificate în tranzacția disputată, dar nu mai târziu de depășirea termenelor anterior menționate. În caz contrar, contestația nu va putea fi soluționată.

4.4. EMITENTA va răspunde solicitării Beneficiarului de card într-un termen de maximum 60 zile calendaristice de la primirea tuturor temeiurilor și documentelor justificative (chitanța prin care se dovedește faptul că

tranzacția a fost respinsă sau anulată/dovada că a achitat prin altă modalitate/orice alt document justificativ care atestă debitarea eronată a cardului Pluxee) , cu posibilitatea de prelungire în cazul în care sunt necesare acțiuni suplimentare pentru soluționare.

## **5. Suport Utilizatori**

5.1. Utilizatorii cardurilor emise de EMITENTA pot contacta serviciul Contact Center, prin următoarele modalități:

- Telefonice, la numărul de telefon 021 207 27 27,
- Prin e-mail, la adresa [sesizaricard.ro@pluxee.com](mailto:sesizaricard.ro@pluxee.com)
- Prin formularul de contact afișat pe site-ul [www.pluxee.ro](http://www.pluxee.ro) sau direct din aplicația mobilă Pluxee.

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

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

6.1. Beneficiarul trebuie să blocheze cardul emis de EMITENTA, în cazul în care există oricare din următoarele situații:

- Pierderea, furtul, utilizarea fără drept a cardului;
- Divulgarea codului PIN, a datelor înscrise pe card sau a datelor de acces în contul Pluxee;

- Suspiciuni privind cunoașterea datelor cardului de către persoane neîndreptățite să-l folosească;
- Observarea unor tranzacții efectuate fără drept. Îndrumăm Beneficiarul să se adreseze organelor de cercetare penală, în cazul în care sesizează furtul sau utilizarea fără drept a cardului.

6.2. EMITENTA nu este răspunzătoare pentru eventualele prejudicii decurgând din situațiile menționate anterior. EMITENTA nu este răspunzătoare pentru prejudiciile suferite de terți 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 aplicația Pluxee, secțiunea Setări, sau pot apela numărul 021 207 27 27 (disponibil de Luni până Sâmbătă între 08:00 - 20:00).

6.4. Solicitarea de înlocuire a cardurilor trebuie făcută prin intermediul angajatorului. În acest sens, după blocarea cardului, beneficiarul se adresează angajatorului său pentru a solicita înlocuirea cardului pierdut/furat/deteriorat.

## **7. Schimbarea angajatorului**

7.1. Toate cardurile emise pentru un Beneficiar vor fi vizibile în contul înregistrat în aplicația Pluxee.

7.2. Dacă Beneficiarul deține un card de la fostul angajator pe care nu dorește să îl mai vizualizeze în aplicație, acesta îl poate ascunde urmând pașii de mai jos:

- 1. Deschide aplicația Pluxee;
- 2. Accesează meniul Portofel;

- 3. Selectează cardul pe care dorește să îl ascundă, apasă pe iconița din colțul stânga sus, și alege opțiunea „Ascunde acest card”.

## 8. Închiderea cardurilor

8.1. Închiderea cardurilor se realizează în conformitate cu contractul dintre Client și EMITENTA.

8.2. Adițional, EMITENTA își rezervă dreptul de a închide un card, dacă următoarele condiții sunt îndeplinite cumulativ:

- Soldul cardului este 0;
- Angajatorul nu a plasat o comandă de încărcare card în ultimele 6 luni.

## 9. Card blocat în ATM

9.1. În conformitate cu legea, beneficiarilor nu le este permis să retragă valoarea reprezentată de biletele de valoare de pe suporturile electronice și din acest motiv cardurile rămân blocate în ATM.

9.2. Beneficiarul trebuie să contacteze Serviciul Contact Center prin apelare la numărul 021 207 27 27 (disponibil de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00) pentru a semnala blocarea cardului într-un ATM. Agentul Contact Center va solicita următoarele informații:

- Datele beneficiarului cu caracter personal: nume, prenume;
- Unitatea bancară la care a fost reținut cardul;
- Numele beneficiarului cardului reținut în ATM;
- Data și ora la care cardul a fost reținut.

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

9.4. Ulterior soluționării, agentul Contact Center va contacta Beneficiarul în scris sau telefonic și îi va transmite când și de unde poate intra în posesia cardului și necesitatea de a avea asupra sa cartea de identitate în vederea

eliberării cardului. Ulterior, Beneficiarul trebuie să deblocheze cardul prin accesarea aplicației Pluxee, secțiunea Setări, sau prin apelarea numărului 021 207 27 27 (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 și este menționat pe fața acestuia. Clientul (angajatorul) poate solicita închiderea acestuia înainte de împlinirea acestui termen.

10.2. Reînnoirea cardului se face doar la solicitarea expresă a Clientului.

## **11. Actualizarea datelor**

11.1. Beneficiarul de card își poate actualiza din aplicația Pluxee adresa de e-mail și numărul de telefon utilizat. Dacă beneficiarul nu mai are acces la adresa e-mail este rugat să apeleze serviciul de Contact Center la numărul 021 207 27 27 de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00.

11.2. În cazul în care Beneficiarul de card nu are cont înregistrat în aplicația Pluxee și dorește actualizarea/înregistrarea datelor de contact (număr de telefon sau adresa de e-mail) acesta – este rugat să apeleze serviciul de Contact Center la numărul 021 207 27 27, de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00.

11.3. Pentru valabilitatea acestora conform legislației biletelor de valoare, cardurile conțin date cu caracter personal aparținând beneficiarilor de card prelucrate în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679. Pentru mai multe informații cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal vă rugăm să consultați Politica noastră de Confidențialitate.

11.4. Pentru înlocuirea cardului ca urmare a schimbării numelui, Beneficiarul cardului trebuie să se adreseze direct angajatorului său.

11.5. Pentru orice alte neclarități sau probleme legate de corectitudinea datelor, beneficiarul cardului este încurajat să trimită un e-mail la adresa dedicată pentru asistență: [privacy.ro@pluxeegroup.com](mailto:privacy.ro@pluxeegroup.com)

## **12. Soldul disponibil**

12.1. Soldul disponibil poate fi verificat:

- În aplicația Pluxee, varianta web sau mobile;
- În meniul interactiv de la numărul 021 207 27 27

12.2. La fiecare încărcare a unei sume pe suportul electronic Pluxee, Beneficiarul primește SMS și e-mail la numărul de telefon mobil / adresa de e-mail indicate de către Client sau indicate de către Beneficiar în contul său din aplicația Pluxee.

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

## **13. Procedura de reclamații**

### **A. Unde se trimit reclamațiile?**

Orice reclamație sau sesizare din partea Beneficiarului poate fi comunicată

- telefonic, la numărul 021 207 27 27, de Luni până Sâmbătă, orar 08:00 - 20:00;
- în scris, la adresa de e-mail [sesizaricard.ro@pluxeegroup.com](mailto:sesizaricard.ro@pluxeegroup.com)
- prin intermediul formularului de contact disponibil pe website-ul [www.pluxee.ro](http://www.pluxee.ro) sau în aplicația mobilă Pluxee.
- Dacă Beneficiarul are o reclamație cu privire la protecția datelor, e necesar să completeze acest [formular](#) sau să trimită un e-mail la adresă.

## **B. În cât timp se rezolvă reclamațiile?**

Termenul de soluționare este de maximum 30 de zile, de la momentul înregistrării solicitării de către EMITENTA. Termenul poate fi prelungit în cazuri excepționale.

Pentru solicitările privind refuzurile la plată, vă rugăm să consultați Capitolul 4 din Termenii de utilizare carduri.

# **14. Întrebări frecvente**

**14.1. Pentru întrebări frecvente, vă rugăm să consultați următoarele pagini:**

- Întrebări referitoare la utilizarea cardului emis de EMITENTA: <https://www.pluxee.ro/intrebari-frecvente/?profile=sunt-un-angajat&topic=cardul-sodexo%23topics&stakeholder=51&product=81>
- Întrebări referitoare la card și aplicația Pluxee: <https://www.pluxee.ro/intrebari-frecvente/?profile=sunt-un-angajat&topic=cardul-sodexo%23topics&stakeholder=51&product=86>
- Întrebări referitoare la tranzacții: <https://www.pluxee.ro/intrebari-frecvente/?profile=sunt-un-angajat&topic=cardul-sodexo%23topics&stakeholder=51&product=96>



# 15. Durata

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

15.2. EMITENTA poate modifica oricând sau rezilia acești Termeni de utilizare a cardurilor, prin publicarea informației în acest sens pe website-ul [www.pluxee.ro](http://www.pluxee.ro).

# 16. Legislație aplicabilă

16.1. 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.

**Aplicabilă de la data de 01.03.2024**