

FAQ Buoni Pasto

In questo documento puoi trovare le risposte alle domande più comuni riguardanti i ticket elettronici.

1. UTILIZZO DELLA TESSERA

- È possibile utilizzare più di un ticket alla volta?
- È possibile spendere una frazione di un singolo ticket?
- Come posso fare per verificare il saldo dei miei ticket?
- È possibile registrare la card sul portale/sull'applicazione Edenred per verificare il saldo?
- I ticket che non spendo durante il mese hanno una scadenza?
- I ticket hanno una scadenza?
- Dove posso trovare l'elenco degli esercizi nei quali si possono utilizzare i ticket?

2. RICARICA MENSILE

- Come vengono conteggiati i ticket per la ricarica?
- Quando e come avviene la ricarica mensile dei ticket?
- Mi aspettavo che mi venisse accreditata la ricarica mensile ma non è avvenuto. Si è presentato l'errore "Nessuna connessione" eseguendo la transazione presso l'esercente. Cosa significa?
- Ho provato ad effettuare il pagamento con la tessera in un locale ma si è presentato l'errore "Transazione fallita, nessun carnet". Cosa significa?

3. SMARRIMENTO O MANCATO FUNZIONAMENTO DELLA TESSERA

- Cosa devo fare se smarrisco la tessera dei ticket o se la mia tessera non è più funzionante?
- I buoni presenti sulla tessera smarrita/non più funzionante mi saranno riaccreditati sulla nuova tessera?
- Temo di aver scambiato la mia tessera con un collega. Cosa devo fare?

4. SMART WORKING

- Durante i periodi di smart working, mi spettano i buoni pasto?

5. PORTALE BENEFICIARI e APP TICKET RESTAURANT

- Vorrei registrarmi sul Portale Beneficiari e/o App Ticket Restaurant. Cosa devo fare?
- Ho bisogno di supporto su alcune funzionalità del Portale Beneficiari e/o App Ticket Restaurant. A chi posso rivolgermi?

1. UTILIZZO DELLA TESSERA

Q: È possibile utilizzare più di un ticket alla volta?

A: Sì, è possibile.

Q: È possibile spendere una frazione di un singolo ticket?

A: No, ogni ticket è indivisibile, dunque non è possibile utilizzarne solo una frazione.

Q: Come posso fare per verificare il saldo dei miei ticket?

A: Il saldo dei ticket è consultabile:

- Online accedendo all'area "Saldo e Gestione" del Portale Beneficiari Edenred (se registrato)

Le mie soluzioni

 Buoni pasto elettronici 

Cerca locali

Saldo e Gestione 

Elenco movimenti

Blocco e sostituzione

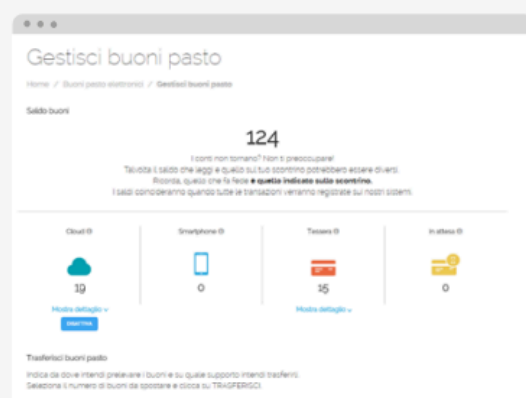
Estratto conto

Sintesi Carte

CONTO CLOUD NON ATTIVO



CONTO CLOUD ATTIVO



- Sull'APP Ticket Restaurant nella pagina principale (se registrato)



- Sullo scontrino rilasciato dall'esercente al termine della transazione

Saldo iniziale buoni:		
20 da 6,00E sc.12/20	←	Il numero dei ticket presenti sulla tessera prima della transazione
TOT. 120,00E		
Buoni utilizzati:		
1 da 6,00E sc.12/20	←	il numero di ticket utilizzati durante la transazione
TOT. 6,00E		
Saldo residuo buoni:		
19 da 6,00E sc.12/20	←	il saldo aggiornato
TOT. 114,00E		

Saldo iniziale buoni:	
5 da 6,00E sc.12/20	
TOT. 30,00E	
Buoni caricati:	
20 da 6,00E sc.12/20	← in caso di ricarica, il numero di ticket appena accreditati (su apposito scontrino di ricarica)
TOT. 120,00E	
Saldo residuo buoni:	
25 da 6,00E sc.12/20	
TOT. 150,00E	
=====	
AGGIORNAMENTO COMPLETATO	

RICARICA COMPLETATA	
=====	

Q: È possibile registrare la card sul portale/sull'applicazione Edenred per verificare il saldo?

A: Sì, è possibile. Per la registrazione puoi consultare la Guida Portale Beneficiari e la Guida App Ticket Restaurant.

Q: I ticket che non spendo durante il mese hanno una scadenza?

A: I ticket elettronici non spesi durante il mese si accumulano sulla card o sul cloud Edenred (se attivato) e potranno essere utilizzati successivamente.

Q: I ticket hanno una scadenza?

A: Sì, puoi verificare la scadenza:

- Online accedendo all'area "Saldo e Gestione" del Portale Beneficiari Edenred (se registrato)





Le mie soluzioni

- Buoni pasto elettronici
- Cerca locali
- Saldo e Gestione**
- Elenco movimenti
- Blocco e sostituzione
- Estratto conto
- Sintesi Carte

Saldo buoni

271

I conti non tornano? Non ti preoccupare!
Talvolta il saldo che leggi e quello sul tuo scontrino potrebbero essere diversi.
Ricorda, quello che fa fede **è quello indicato sullo scontrino**.
I saldi coincideranno quando tutte le transazioni verranno registrate sui nostri sistemi.

Cloud ⓘ	Smartphone ⓘ	Tessera ⓘ	In attesa ⓘ
			
0	0	271	0
DISATTIVA		<div>271 da 6,00 € scadenza 12/2022 Chiudi dettaglio ^</div>	

- Sull'APP Ticket Restaurant nella pagina principale (se registrato)



- sullo scontrino rilasciato dall'esercente ad ogni transazione

Saldo iniziale buoni:			
10 da	6,00E	sc.12/20	
TOT.	60,00E		
20 da	6,00E	sc.12/21	
TOT.	120,00E		

In generale:

- i ticket relativi ai mesi da Gennaio a Settembre hanno validità fino alla fine del medesimo anno
- i ticket relativi ai mesi da Ottobre a Dicembre hanno validità fino alla fine dell'anno successivo
- se a fine anno hai dei ticket in scadenza, Reply richiederà automaticamente ad Edenred la sostituzione. Riceverai i ticket con la nuova scadenza nel mese di Febbraio del nuovo anno

Q: Dove posso trovare l'elenco degli esercizi nei quali si possono utilizzare i ticket?

A: Gli esercizi convenzionati sono consultabili nella sezione "Cerca Locali" disponibile sia sul Portale Beneficiari che sull'App Ticket Restaurant.

2. RICARICA MENSILE

Q: Come vengono conteggiati i ticket per la ricarica?

A: La ricarica mensile viene calcolata considerando:

- un ticket per ogni giorno lavorativo (anche nel caso di mezza giornata lavorativa)
- sono detratte le assenze inserite in Geco nella consuntivazione del secondo mese antecedente
- sono detratti i pranzi inseriti nelle Note spese del secondo mese antecedente

- sono detratti i ticket anche nel caso in cui nella consuntivazione di Geco del secondo mese antecedente venga impostato il Flag "No ticket" o il Flag "Eestero"

Per esemplificare:

Ordine dei ticket per il mese di Maggio = [(n° giorni lavorativi del mese di Maggio) - (n° giorni di assenza/pranzi esposti in nota spese/flag "No ticket/Eestero" inseriti nella consuntivazione del mese di Marzo)].

Q: Quando e come avviene la ricarica mensile dei ticket?

A: La ricarica è disponibile entro il 27 di ogni mese per i ticket relativi al mese successivo. I ticket di ricarica vengono:

- scaricati sulla tessera al primo utilizzo attraverso il POS in dotazione agli esercenti convenzionati. A seguito della ricarica, viene rilasciato uno scontrino ad hoc dove è visibile il numero di ticket caricati.
- scaricati sul cloud di Edenred se è stata attivata la gestione digitale.

Q: Mi aspettavo che mi venisse accreditata la ricarica mensile ma non è avvenuto. Si è presentato l'errore "Nessuna connessione" eseguendo la transazione presso l'esercente. Cosa significa?

A: Probabilmente il POS del locale in cui ti sei recato non risultava in quel momento connesso alla rete. Puoi provare a ricaricare la tessera presso un altro locale e se il problema persiste puoi aprire un Ticket di segnalazione.

Q: Ho provato ad effettuare il pagamento con la tessera in un locale ma si è presentato l'errore "Transazione fallita, nessun carnet". Cosa significa?

A: Probabilmente non avevi buoni residui sulla tessera.

- Se NON hai la gestione cloud attivata ed eri in attesa della ricarica mensile, è probabile che il POS del locale in cui ti sei recato non risultasse in quel momento connesso alla rete: pertanto non è stata effettuata la ricarica. Puoi provare a ricaricare la tessera presso un altro locale e se il problema persiste puoi aprire un Ticket di segnalazione.
- Se hai la gestione cloud attivata, assicurati di avere trasferito dei ticket sulla tessera fisica.



3. SMARRIMENTO O MANCATO FUNZIONAMENTO DELLA TESSERA

Q: Cosa devo fare se smarrisco la tessera dei ticket o se la mia tessera non è più funzionante?

A:

- Se hai collegato la tessera dei ticket al tuo profilo sul Portale Beneficiari Edenred, puoi bloccare la card accedendo alla sezione "Blocco e sostituzione" e successivamente dovrai richiedere una tessera Buoni Pasto in sostituzione. La nuova card verrà agganciata in automatico al tuo profilo sul portale Edenred. HR ti contatterà non appena sarà pronta per il ritiro.
- Se NON hai collegato la tessera dei ticket al tuo profilo sul Portale Beneficiari Edenred, dovrai richiedere una tessera Buoni Pasto in sostituzione. HR provvederà a bloccare la tessera, a predisporre una nuova e ti contatterà non appena sarà pronta per il ritiro.

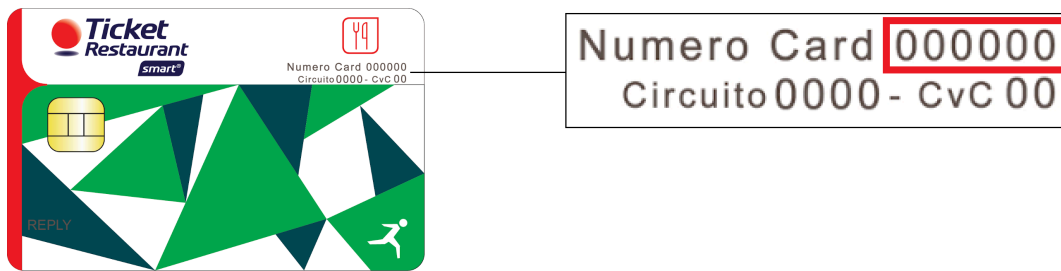
Q: I buoni presenti sulla tessera smarrita/non più funzionante mi saranno riaccreditati sulla nuova tessera?

A: I ticket in attesa di ricarica saranno disponibili sulla nuova tessera in 2 giorni circa mentre i ticket già presenti sulla vecchia tessera (al momento della disabilitazione della stessa) saranno ricaricati sulla nuova tessera in 30 giorni circa.

Se hai attivato la gestione cloud, bloccando la carta, verranno sospesi solo i ticket presenti sulla tessera fisica al momento del blocco, pertanto potrai continuare ad utilizzare quelli che avrai mantenuto sul cloud (utilizzandoli tramite App). Ricordati di richiedere in ogni caso la card sostitutiva aprendo un ticket.

Q: Temo di aver scambiato la mia tessera con un collega. Cosa devo fare?

A: Devi aprire un ticket indicando il numero della tessera in tuo possesso: HR potrà verificare il numero della tessera a te assegnata.



4. SMART WORKING

Q: Durante i periodi di smart working, mi spettano i buoni pasto?

A: Le regole di assegnazione dei buoni pasto sono le stesse di quelle applicate al lavoro in sede.

5. PORTALE BENEFICIARI e APP TICKET RESTAURANT

Q: Vorrei registrarmi sul Portale Beneficiari e/o App Ticket Restaurant. Cosa devo fare?

A: Per la registrazione puoi consultare la Guida Portale Beneficiari e la Guida App Ticket Restaurant.

Q: Ho bisogno di supporto su alcune funzionalità del Portale Beneficiari e/o App Ticket Restaurant. A chi posso rivolgermi?

A: Puoi contattare il Customer Care di Edenred.

Hai ancora bisogno di aiuto? Apri un Ticket!