

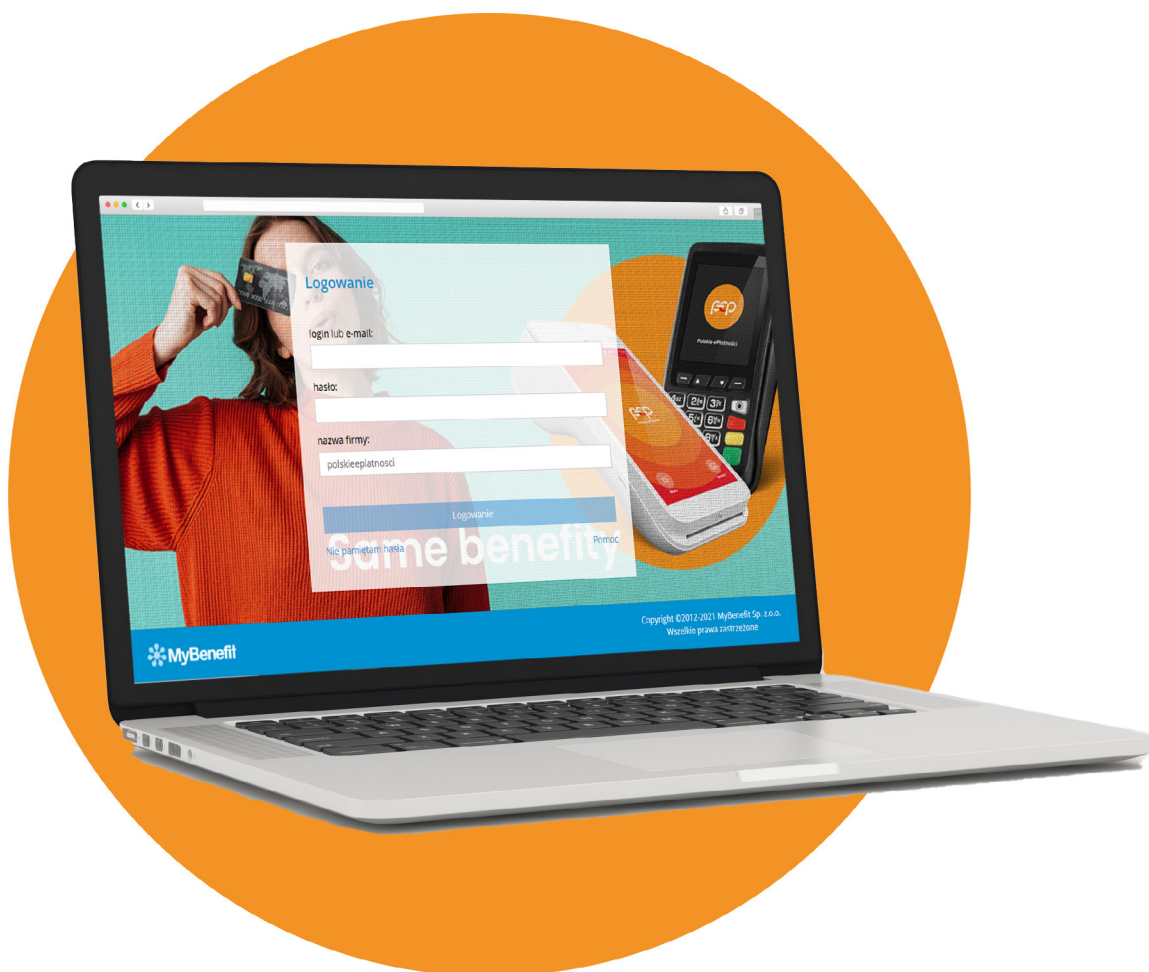


Polskie ePłatności



Świat inspirujących benefitów

Najczęściej zadawane pytania.



Spis treści

1	Logowanie
4	Punkty
5	Moje dane
6	Kody
9	Płatności
11	Turystyka

Logowanie

1. Jak zalogować się do Kafeterii?

Z Kafeterii MyBenefit mogą korzystać wszyscy Klienci i Partnerzy Biznesowi Polskich ePłatności. Aby zalogować się do Kafeterii MyBenefit przejdź na stronę <https://system.mybenefit.pl/polskieeplatnosci>, a następnie wprowadź dane, które otrzymałeś w liście powitalnym (login, hasło oraz skróconą nazwę firmy tj. polskieeplatnosci). Do zalogowania możesz użyć również adresu email który zarejestrowałeś w Kafeterii.

Pamiętaj, aby otrzymane hasło wprowadzać ręcznie, ponieważ podczas kopiowania może wkraść się dodatkowa spacja, która spowoduje błąd logowania. W przypadku problemów – skontaktuj się pod adresem: logowanie@mybenefit.pl

2. Gdzie odnajdę dane do logowania?

Dane do logowania zostały podane w liście powitalnym, który został do Ciebie wysłany w formie elektronicznej. Znajdziesz w nim login, hasło, a także skróconą nazwę firmy – dzięki tym danym uzyskasz dostęp do swojego konta w Kafeterii MyBenefit.

Aby otrzymać dane do logowania wypełnij formularz dostępny pod adresem: <https://pep.pl/mybenefit/>. Wprowadź swoje dane i zaznacz pole wyrażając zgodę na przekazanie swoich danych do Firmy MyBenefit.

W przypadku problemów – skontaktuj się pod adresem: logowanie@mybenefit.pl

3. W jaki sposób zmienić hasło?

Zmiany hasła można dokonać poprzez zakładkę Moje dane, która dostępna jest po zalogowaniu się do Kafeterii, w górnym prawym rogu strony, po kliknięciu w Twoje imię i nazwisko. Następnie wybierz zakładkę Zmiana hasła, wprowadź aktualne hasło, a następnie ustal nowe hasło, powtórz raz jeszcze nowe hasło i zatwierdź. Pamiętaj, aby nowe hasło składało się z minimum 8 znaków (w tym posiadało małe i wielkie litery, cyfrę i znak specjalny (np. # \$ % !)).

4. Pomimo zmiany hasła nie mogę się zalogować

- Sprawdź czy w przeglądarce włączona jest funkcja zapamiętywania haseł. Jeśli tak – wyłącz ją, a następnie ponów próbę logowania.

Instrukcja dla Firefox:

https://support.mozilla.org/pl/kb/zapamietywanie-haseł#w_przeglledanie-i-usuwanie-haseaa

Instrukcja dla Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95606?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pl>



- Wyczyść pliki cookies przeglądarki:

Instrukcja dla Chrome: <https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=pl>

Instrukcja dla Firefox:

<https://support.mozilla.org/pl/kb/usuwanie-ciasteczek>

- Spróbuj zalogować się za pomocą innej przeglądarki / na innym urządzeniu; Jeżeli w dalszym ciągu nie możesz się zalogować – prześlij zgłoszenie na adres: logowanie@mybenefit.pl

5. Nie mogę zmienić hasła

Nowe hasło, które ustalasz, prawdopodobnie jest za słabe. Ze względów bezpieczeństwa powinno zawierać ono minimum 8 znaków, w tym małe i duże litery, cyfrę oraz znak specjalny (np. @ # \$ %).

6. Dlaczego muszę zmienić hasło?

Zmiana hasła na nowe, ustalone przez Ciebie, jest konieczna ze względów bezpieczeństwa. Hasło, które posiadasz służy wyłącznie do pierwszego logowania. Pamiętaj, aby kolejne hasło miało odpowiednią moc (minimum 8 znaków, w tym małą, wielką literę, cyfrę oraz znak specjalny (np. @ # \$ %).

7. Czy mogę zmienić login?

Login został ustalony podczas rejestracji Twojego konta w systemie MyBenefit i nie podlega zmianie.

8. Nie pamiętam hasła.

Aby odzyskać hasło skorzystaj z opcji „Nie pamiętam hasła” (dostępnej na stronie <https://system.mybenefit.pl/polskieeplatnosci>). Wpisz adres email zarejestrowany w Kafeterii MyBenefit i kliknij „Odzyskaj hasło do Kafeterii MyBenefit”

Jeżeli wiadomość z linkiem do resetu hasła nie dotarła – sprawdź folder „Spam” W przypadku dalszych problemów – skontaktuj się pod adresem: logowanie@mybenefit.pl w wiadomości prosimy o podanie loginu i nazwy firmy (polskieeplatnosci).



9. Klikam „Nie pamiętam hasła” ale nie otrzymuję wiadomości z linkiem – co zrobić?

Wiadomość z opcją resetu hasła nie dociera, ponieważ podany przez Ciebie adres email prawdopodobnie nie został zarejestrowany w Kafeterii MyBenefit. W celu wyjaśnienia tej sytuacji prześlij zgłoszenie na adres: logowanie@mybenefit.pl

10. Czy muszę zaakceptować Regulamin Systemu Kafeteryjnego?

Akceptacja Regulaminu jest konieczna, aby móc korzystać z systemu kafeteryjnego MyBenefit.



Punkty

1. Jaką wartość ma 1 punkt?

Jeden punkt ma wartość jednego złotego.

2. Gdzie mogę sprawdzić, ile punktów posiadam?

Informacja na temat ilości posiadanych punktów dostępna jest po zalogowaniu się do Kafeterii MyBenefit, w górnym prawym rogu strony, w sekcji Twoje punkty.

3. Nie zgadza się ilość moich punktów – co zrobić?

W celu zweryfikowania, ile punktów do tej pory powinno zostać przyznanych skontaktuj się ze swoim opiekunem lub pod adresem email coa@pep.pl. Możesz też sprawdzić wszystkie zrealizowane transakcje korzystając z zakładki Dotychczasowe realizacje (widoczna po zalogowaniu się do Kafeterii, w górnym prawym rogu strony, pod Twoim imieniem i nazwiskiem).

4. Czy mogę zasilić swoje konto środkami własnymi?

Punkty przyznawane są przez Polskie ePłatności. Jeśli jednak brakuje Ci punktów do opłacenia świadczenia/bonu zawsze możesz dopłacić do zakupu korzystając z opcji płatność własna PayU – karta płatnicza lub e-przelew.

5. Czy mogę przekazać swoje punkty innemu Użytkownikowi?

Punkty są przypisane do konta danego użytkownika i nie można ich przekazać innemu Użytkownikowi Kafeterii MyBenefit.

6. Czy punkty się sumują?

Tak.

7. Czy punkty mają datę ważności?

Decyzję o kasowaniu punktów podejmuje firma Polskie ePłatności. Skontaktuj się ze swoim opiekunem lub pod adresem pep@pep.pl w tej sprawie.



Moje dane

1. Moje nazwisko uległo zmianie. Jak mogę dokonać aktualizacji danych w systemie MyBenefit?

W celu zmiany danych w systemie MyBenefit, napisz do nas poprzez formularz kontaktowy POMOC dostępny na Twoim koncie MyBenefit.

2. Moja współpraca z firmą polskie ePłatności została zakończona, jednak posiadam niewykorzystane kody, których nie zapisałem. Co mogę zrobić?

- Jeżeli Twój prywatny adres e-mail był zarejestrowany w Kafeterii – prześlij wiadomość na system@mybenefit.pl ze wskazaniem, jakie kody chcesz odzyskać.
- Jeżeli Twój prywatny adres e-mail nie był zarejestrowany w Kafeterii – wyślij wiadomość e-mail na adres coa@pep.pl ze wskazaniem jakie kody chcesz odzyskać. Firma polskie ePłatności potwierdzi nam dane do wysyłki kodów i otrzymasz wiadomość z Twoimi zakupami.



Kody

1. Gdzie znajdę zakupiony bon/świadczenie?

Skutecznie zakupiony bon/świadczenie jest dostępny w zakładce **Dotychczasowe realizacje / Poprzednie transakcje** (widoczne po zalogowaniu się do Kafeterii, w górnym prawym rogu strony, pod Twoim imieniem i nazwiskiem).

2. Zapłaciłem za kod, ale go nie otrzymałem

Po skutecznym opłaceniu kodu jest on zapisywany trwale na Twoim koncie MyBenefit, w zakładce **Dotychczasowe realizacje**.

3. Czy mogę anulować zakup kodu wartościowego?

Zgodnie z Regulaminem Systemu Kafeteryjnego MyBenefit nie ma możliwości odstąpienia od zakupu bonu, który został dokonany za pośrednictwem Kafeterii MyBenefit.

4. Kod stracił ważność, czy jest możliwość zwrotu lub wydłużenia ważności?i?

Każdy kod ma swoją indywidualną datę ważności, która jest widoczna przed dokonaniem zakupu kodu (po wybraniu nominału) oraz po jego zakupie w zakładce **Dotychczasowe realizacje > Szczegóły**. Po upływie daty ważności, kod staje się nieaktywny.

Z tytułu niewykorzystania kodu w terminie zwrot środków nie przysługuje. Nie ma również możliwości zmiany daty ważności kodu.

5. Nie wiem jak długo kod jest ważny

Każdy kod ma swoją indywidualną datę ważności, która jest widoczna przed dokonaniem zakupu kodu (po wybraniu nominału) oraz po jego zakupie w zakładce **Dotychczasowe realizacje > Szczegóły**.

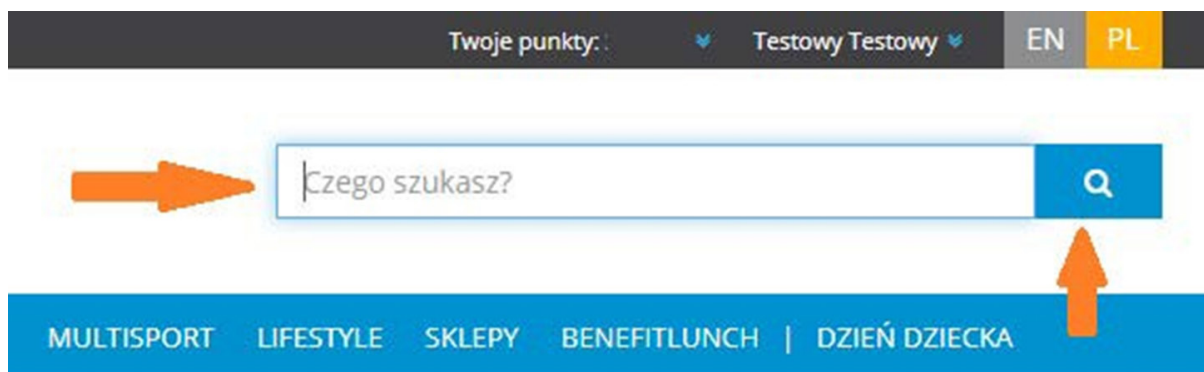
6. Kupiłem kod, ale nie ma w sklepie interesującego mnie towaru?

W Kafeterii MyBenefit można zakupić kod, który jest odpowiednikiem wirtualnego pieniądza. Nie jest to kod na określony towar w sklepie. Dlatego bardzo ważne, aby przed dokonaniem zakupu zapoznać się z ofertą sklepu i zasadami realizacji kodu.



7. Jak znaleźć sklep w Kafeterii?

Aby znaleźć interesujący Cię sklep, wpisz jego nazwę w okno wyszukiwarki (prawy górny róg ekranu) a następnie kliknij „lupkę”.

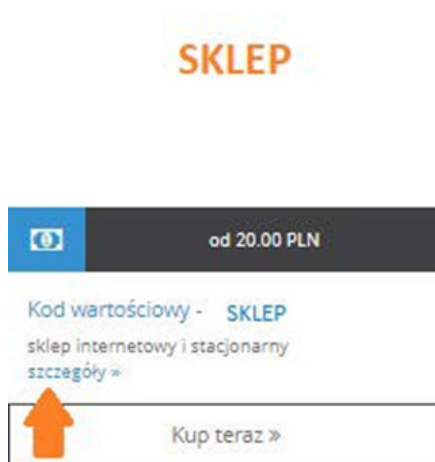


Jeśli została wpisana prawidłowa nazwa sklepu, wyświetli się lista dostępnych bonów.

Możesz również wybrać zakładkę SKLEPY w menu głównym, a następnie wybrać odpowiednią kategorię sklepu i konkretny sklep



PAMIĘTAJ: Przed zakupem bonu, sprawdź szczegóły realizacji bonu widoczne na kafelku produktu.



8. Kupiłem kod, ale nie mogę za niego kupić tego co mnie interesuje

Każdy Partner określa swoje własne zasady realizacji kodów, mogą one również dotyczyć ograniczeń związanych z zakupem wybranych towarów. Dlatego bardzo ważne jest, aby zapoznać się z zasadami realizacji kodu przed dokonaniem zakupu w Kafeterii MyBenefit.

9. Czy można zmienić termin realizacji bonu/świadczenia?

Zakupione bony/świadczenia mają z góry ustaloną ważność i nie ma możliwości wydłużenia tego terminu.

Jeśli kupiłeś kod na masaż i nie możesz go zrealizować w zarezerwowanym u Partnera terminie, umów się na nowy. Pamiętaj jednak, że kod musi zostać wykorzystany do jego terminu ważności.

10. Gdzie mogę sprawdzić czy wykorzystałem kod?

Użycie kodu możesz sprawdzić u Partnera (np. w centrum obsługi klienta w danym obiekcie) lub zapytaj o to nas, poprzez zakładkę **POMOC** na Twoim koncie MyBenefit. W zgłoszeniu podaj nazwę obiektu oraz numer kodu. Skontaktujemy się z Partnerem w Twoim imieniu.

11. Jak otrzymam kod?

Kody znajdziesz w zakładce **Dotychczasowe realizacje** > **Szczegóły** danego zakupu.



Płatności

1. Podczas dokonywania zakupu przekierowało mnie do płatności własnej. Transakcja nie została dokończona i posiada status „W trakcie autoryzacji” – co to oznacza?

Jeżeli podczas dokonywania płatności nie został dokonany przelew z konta bankowego – transakcja zostanie anulowana automatycznie w ciągu godziny i nie będzie widoczna w zakładce **Dotychczasowe realizacje**. Po tym czasie można dokonać ponownego zakupu.

2. Nie mogę zapłacić za kod punktami, podstawia się tylko płatność online

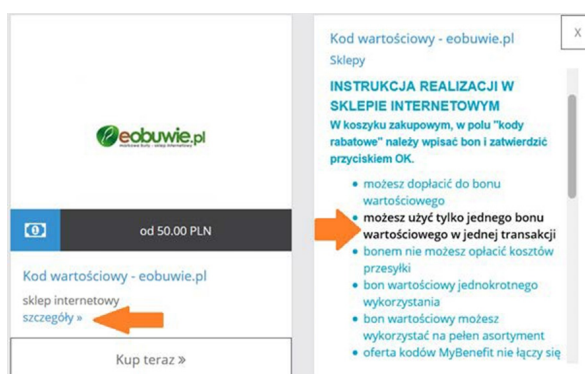
Nie wszystkie świadczenia/bony mogą zostać zakupione przy użyciu punktów. Aby sprawdzić, jakie świadczenia/bony możesz kupić za pomocą punktów wybierz zakładkę **Opis dostępnych benefitów**.

3. Kupiłem kilka kodów i nie mogę ich połączyć w jednej transakcji

Przed zakupem kodu wartościowego informujemy o zasadach realizacji w danym sklepie. Informacja dotycząca użycia kodów jest dostępna jeszcze przed zakupem, po kliknięciu w szczegóły. Zasady realizacji zostały również zamieszczone po kliknięciu w Kup teraz, jeszcze przed przejściem do podsumowania zakupu.

U niektórych Partnerów funkcjonalność ich strony nie pozwala na użycie kilku kodów w jednej transakcji, o czym zawsze informujemy w wyżej podanych miejscach.

Przykład poniżej:



4. Nie mogę dopłacić do kodu w sklepie

Przed zakupem kodu informujemy o zasadach realizacji kodu, po kliknięciu na wybrany sklep w Kafeterii MyBenefit. U niektórych Partnerów funkcjonalność ich strony nie pozwala na dopłatę do kodu podczas opłacania zamówienia w sklepie, o czym zawsze informujemy.



5. Dlaczego nie mogę zapłacić za świadczenie punktami?

Informację o tym, jakie świadczenia mogą być realizowane z punktów, znajdziesz w zakładce **Opis dostępnych benefitów**.

6. Co oznacza status płatności „w trakcie autoryzacji”?

Status transakcji „w trakcie autoryzacji” oznacza, że nie została ona skutecznie przeprowadzona.

Jeżeli w „źródłach finansowania” wybrałeś płatność własną, ale nie dokonałeś przelewu z konta bankowego, **transakcja zostanie anulowana automatycznie w ciągu godziny** i nie będzie widoczna w zakładce **Dotychczasowe realizacje**.

Jeżeli w „źródłach finansowania” wybrałeś płatność własną połączoną z płatnością punktami, ale nie dokonałeś przelewu z konta bankowego, transakcja zostanie anulowana w ciągu godziny, a punkty wrócą na konto. Transakcja nie będzie widoczna w zakładce **Dotychczasowe realizacje**.

Po automatycznym anulowaniu transakcji należy ponownie dokonać zapłaty za rezerwację.

Przypominamy, że prawidłowo przeprowadzona transakcja posiada status „zapłacona”.

7. Co zrobić jeśli nie mam wystarczającej ilości punktów?

Do większości świadczeń możesz dopłacić e-przelewem lub kartą płatniczą. Po wpisaniu odpowiedniej wartości w miejscu „płatność własna” i zatwierdzeniu jej przyciskiem „zapłacić”, możesz dokonać dopłaty za wybrane świadczenie. Akceptacja skutkuje przekierowaniem do płatności elektronicznych, gdzie będzie możliwość wybrania banku lub karty płatniczej, z których wykonasz przelew na brakującą kwotę. Prawidłowo zrealizowana transakcja otrzyma status „zapłacona”.

Status transakcji sprawdzisz w zakładce **Dotychczasowe realizacje > Szczegóły**

8. Dostałam/em maila z potwierdzeniem nieudanej autoryzacji płatności online.

Wiadomość jest wysyłana w przypadku, gdy próbujesz dopłacić do zakupu z własnych środków lub dokonujesz płatności wyłącznie własnymi środkami (e-przelew lub płatność kartą), a transakcja nie dochodzi do skutku.

Niniejszy komunikat jest również wysyłany w przypadku braku autoryzacji przez bank. Przejdź do **Dotychczasowe realizacje > Szczegóły** i zweryfikuj, czy transakcja została zwolniona. Jeśli transakcja posiada status „w trakcie autoryzacji” dłużej niż godzinę, prosimy o zarejestrowanie zgłoszenia w zakładce **POMOC**.



Turystyka

1. Jak dokonać rezerwacji kolonii dla dziecka?

- Wejdź w zakładkę „Turystyka” lub i wybierz „Obozy i kolonie”.
- Z listy organizatorów wybierz tego, który Cię interesuje.
- Wejdź na stronę internetową organizatora i zapoznaj się z jego ofertą.
- Wybraną przez siebie ofertę zarezerwuj telefonicznie lub jeśli jest taka możliwość poprzez formularz rezerwacyjny dostępny na stronie organizatora, przy wybranej przez Ciebie ofercie.
- Następnie otrzymasz od organizatora dokumenty związane z rezerwacją oraz wycenę dla osób płacących przez system MyBenefit.
- Dokonaj płatności za wybrany wyjazd punktami MyBenefit.

2. Jak opłacić wycieczkę w Travelplanet?

- Zarezerwuj wycieczkę online na stronie travelplanet.pl, telefonicznie lub w sieci stacjonarnych salonów sprzedaży.
- Poinformuj konsultanta, że za wycieczkę zapłacisz punktami MyBenefit i określ kwotę płatności.
- Zaloguj się do Kafeterii MyBenefit, wybierz zakładkę Podróże a następnie Travelplanet.pl.
- Wypełnij formularz: podaj cel podróży (nazwę hotelu lub miejscowość); wprowadź numer rezerwacji otrzymany od konsultanta Travelplanet np. T25 00 123; podaj adres email konsultanta portalu Travelplanet; podaj termin wyjazdu (data wyjazdu i powrotu); wprowadź koszt całej wycieczki; uzupełnij numer telefonu lub adres e-mail.
- Opłać zamówienie. W tabeli źródła finansowania w polu „Przeznaczam” – przy odpowiednim banku punktów, wpisz ilość punktów, które chcesz przeznaczyć na opłacenie wycieczki. Możesz również dopłacić z własnego konta bankowego korzystając z płatności online. Jeśli nie chcesz płacić z własnego konta bankowego, to pole „Płatność własna – karta płatnicza lub e-przelew” musi pozostać puste.
- Dokonaj transakcji wybierając przycisk „Zapłać”.
- Prawidłowa płatność będzie w statusie „Zapłacona”.
- W przypadku nieudanej (zawieszanej) płatności z własnego konta bankowego, jeśli przelew nie został zrealizowany prawidłowo, to transakcja zostanie automatycznie anulowana w ciągu godziny. Po anulowaniu płatność należy powtórzyć.



3. Jak opłacić wakacje w MyTravel.pl, Wakacje.pl?

- Zarezerwuj wakacje online, telefonicznie lub w sieci stacjonarnych salonów sprzedaży.
- Poinformuj konsultanta, że zapłacisz punktami MyBenefit i określ kwotę płatności.
- Zaloguj się do Kafeterii MyBenefit, wybierz zakładkę Podróże a następnie odpowiedniego Partnera (MyTravel.pl, Wakacje.pl)
- Wprowadź numer rezerwacji otrzymany od konsultanta (MyTravel.pl, Wakacje.pl)
- Wprowadź koszt całego pobytu.
- Użyj przycisku „Przedpłata”, jeśli chcesz zapłacić tylko część lub pierwszą ratę za zarezerwowany wyjazd.
- Uzpełnij numer telefonu lub adres e-mail.
- Przejdź do płatności i opłać zamówienie. W tabeli źródła finansowania w polu „Przeznaczam” – przy odpowiednim banku punktów, wpisz ilość punktów, które chcesz przeznaczyć na opłacenie wycieczki. Możesz również dopłacić z własnego konta bankowego korzystając z płatności online. Jeśli nie chcesz płacić z własnego konta bankowego, to pole „Płatność własna – karta płatnicza lub e-przelew” musi pozostać puste.
- Dokonaj transakcji wybierając przycisk „Kupuję i płacę”.
- Prawidłowa płatność będzie w statusie „Zapłacona” otrzymasz również e-mailowe potwierdzenie płatności.
- W przypadku nieudanej (zawieszanej) płatności z konta bankowego, jeśli przelew nie został zrealizowany prawidłowo, to transakcja zostanie automatycznie anulowana w ciągu godziny.

Po anulowaniu płatność należy powtórzyć.

4. Czy mogę opłacić punktami wycieczki krajowe z oferty biur podróży dostępnych w Kafeterii?

Z oferty biur podróży dostępnych w Kafeterii (Travelplanet.pl, Wakacje.pl, Mytravel.pl) możesz opłacić wyłącznie wycieczki zagraniczne.



5. Jak zapłacić zaliczkę punktami lub środkami własnymi w Kafeterii MyBenefit?

Zaliczkę możesz zapłacić punktami lub środkami własnymi w zakładce Oferta własna obiektu.

Po wybraniu obiektu przejdź do zakładki **Wszystkie oferty** (lewa strona ekranu) -> **Oferta własna obiektu**, wskaż ilość osób, termin pobytu, potwierdź wykonanie rezerwacji telefonicznej i wypełnij formularz. W polu „cena pobytu” wpisz ustalony z ośrodkiem koszt rezerwacji, a następnie wprowadź kwotę zaliczki w pole „Przedpłata”. Pamiętaj, aby potwierdzić z hotelem (najlepiej w korespondencji e-mail) ustalenia dotyczące uiszczenia pozostałej kwoty oraz szczegółów pobytu.

W źródłach finansowania prosimy o ponowne wskazanie ilości punktów, które przeznaczasz na zaliczkę. Prawidłowo zrealizowana transakcja otrzyma status „zapłacona”, a na Twój adres e-mail zostanie wysłane potwierdzenie zapłaty. Aby zapłacić kolejną ratę, wybierz zakładkę **Dotychczasowe realizacje** i przejdź do rezerwacji, którą planujesz opłacić. Dokonanie kolejnej wpłaty będzie możliwe po przejściu do zakładki „kolejna płatność”.

6. Czy po opłaceniu rezerwacji dostanę potwierdzenie?

Tak, prawidłowo zrealizowana transakcja otrzyma status „zapłacona”, a na Twój adres e-mail zostanie wysłane potwierdzenie zapłaty.

Szczegółowe informacje dotyczące płatności znajdziesz w zakładce „**Dotychczasowe realizacje**” na swoim koncie w Kafeterii.

7. Czy obiekt dostanie potwierdzenie mojej płatności?

Tak, prawidłowo opłacona rezerwacja będzie potwierdzona mailowo, a płatność będzie widoczna u Partnera od razu po jej wykonaniu.

8. Czy mogę zapłacić zaliczkę, a pozostałą kwotę wpłacić po kolejnym doładowaniu punktów?

Tak, zaliczkę możesz zapłacić punktami lub środkami własnymi w zakładce „Oferta własna obiektu”.

Po wybraniu obiektu przejdź do zakładki **Wszystkie oferty** -> **Oferta własna obiektu**, wskaż ilość osób, termin pobytu, potwierdź wykonanie rezerwacji telefonicznej i wypełnij formularz. W polu „cena pobytu” wpisz ustalony z ośrodkiem koszt rezerwacji, a następnie wprowadź kwotę zaliczki klikając w pole „przedpłata”. Pamiętaj, aby potwierdzić z hotelem (najlepiej w korespondencji e-mail) ustalenia dotyczące uiszczenia pozostałej kwoty oraz szczegółów pobytu.



W źródłach finansowania prosimy o ponowne wskazanie ilości punktów, które przeznaczasz na zaliczkę. Prawidłowo zrealizowana transakcja otrzyma status „zapłacona”, a na Twój adres e-mail zostanie wysłane potwierdzenie zapłaty. Aby zapłacić kolejną ratę, wybierz zakładkę „**Dotychczasowe realizacje**” i przejdź do rezerwacji, którą planujesz opłacić.

Dokonanie kolejnej wpłaty będzie możliwe po przejściu do zakładki „kolejna płatność”.

9. Jaką kwotę należy wpisać w pole „cena pobytu”?

W pole „cena pobytu” wpisz kwotę za cały pobyt, którą ustaliłaś/eś z obiektem, w którym dokonałaś/eś rezerwacji.

10. Ustalony z hotelem termin nie jest dostępny w kalendarzu MyBenefit.

Jeżeli w kalendarzu nie wyświetla się ustalony przez Ciebie termin, przejdź do zakładki „wszystkie oferty” (lewa strona ekranu) i upewnij się, że przeglądasz prawidłową ofertę. Indywidualnie ustaloną z obiektem kwotę za pobyt opłacisz za pośrednictwem zakładki „oferta własna obiektu”.

11. Hotel nie widzi dokonanej przeze mnie płatności.

Upewnij się, że prawidłowo opłaciłaś rezerwację.

- Prawidłowo opłacona rezerwacja ma status zapłacona. Aby sprawdzić status płatności, wejdź w daną transakcję w zakładce Dotychczasowe realizacje >> szczegóły. Jeżeli transakcja na Twoim koncie posiada status zapłacona, a mimo to hotel jej nie widzi, poproś pracownika hotelu aby skontaktował się ze swoim opiekunem po stronie MyBenefit.
- Status w trakcie autoryzacji oznacza, że transakcja nie została skutecznie opłacona. Jeżeli w źródłach finansowania zaznaczyłaś/eś „płatność własna”, a nie dokonałaś/eś przelewu z konta bankowego, transakcja zostanie zwolniona w ciągu godziny. Po zwolnieniu transakcji należy ponownie dokonać opłaty za rezerwację.

12. Obiekt skontaktował się ze mną, że w zarezerwowanym przeze mnie terminie nie ma wolnych miejsc.

Przed dokonaniem płatności należy potwierdzić dostępność terminu w wybranym przez Ciebie obiekcie. W przypadku, gdy opłaciłaś/eś rezerwację bez wcześniejszej konsultacji z obiektem, wybrany przez Ciebie termin może nie być dostępny. Skontaktuj się z obiektem i ustal nowy termin, aby dokonać zmiany daty pobytu.



W przypadku zmiany terminu pobytu, poinformuj nas o tym przez **formularz Pomoc** (załącz otrzymane od hotelu potwierdzenie zmiany terminu). Zmiana zostanie wprowadzona na Twoim koncie w Kafeterii MyBenefit. Jeżeli posiadasz potwierdzenie rezerwacji od hotelu, a mimo to otrzymałeś wiadomość o braku wolnych miejsc, prosimy o przesłanie niniejszej informacji i potwierdzenia rezerwacji za pomocą **formularza Pomoc**.

13. Czy po opłaceniu rezerwacji dostanę potwierdzenie?

Jeżeli spotkałeś się z taką sytuacją, prosimy o wskazanie nazwy hotelu oraz rodzaju i terminu oferty, którą planowałeś opłacić punktami. Zgłoszenie zarejestruj przez **formularz Pomoc**.

14. Jak dopłacić do wcześniejszej rezerwacji?

Jeżeli poprzednia płatność została wykonana z użyciem przedpłaty, to kolejną ratę wpłać korzystając z przycisku **Kolejna płatność** w zakładce **Dotychczasowe realizacje >> Szczegóły**.

Jeżeli poprzednia płatność była wykonana bez użycia przedpłaty, to w celu dopłacenia kolejnej raty wybierz ponownie ten sam obiekt w Systemie i przez zakładkę **Oferta Własna Obiektu** dokonaj dopłaty do rezerwacji – jako nową płatność.

15. Jak kupić i zrealizować bon e-Travelpass?

- Kup bon e-TravelPass w Kafeterii MyBenefit (dostępne nominały 100 PLN, 200 PLN, 300 PLN, 500 PLN, 1000 PLN).
- Wybierz obiekt, w którym planujesz pobyt.
- Skontaktuj się z obiektem i zarezerwuj swój pobyt. Poinformuj o chęci opłacenia w całości lub części rezerwacji za pomocą bonu e-TravelPass.
- Podaj numer bonu podczas meldowania w obiekcie, w ten sposób opłacisz swoją rezerwację.

Nie znalazłeś odpowiedzi na pytanie, które Cię nurtuje?

Napisz do nas, a na pewno Ci pomożemy!
logowanie@mybenefit.pl

lub skontaktuj się z Polskie ePłatności
coa@pep.pl lub 17 859 69 69

