

## CARTE CADEAU KADÉOS UNIVERSEL (VERSION AOÛT 2024)

La carte « Ticket Kadéos® Universel » devient la carte « **Kadéos Universel** », sans que cela ne change les conditions d'utilisation et les fonctionnalités de ladite carte, seul le nom du produit a été modifié. Les présentes Conditions d'Utilisation sont ci-après dénommées « CU ».

### ARTICLE 1 – OBJET

**1.1** La carte cadeau Kadéos Universel (« ci-après dénommée la « Carte ») est une solution cadeau créée, développée et distribuée par la société EDENRED FRANCE (SAS au capital de 464.966.992 € dont le siège social est situé, 166-180, boulevard Gabriel Péri, 92240 Malakoff – 393 365 135 R.C.S. Nanterre) en sa qualité de gestionnaire de Programme (ci-après « EDENRED ») et/ou le « Gestionnaire de programme », financée par ses clients entreprises et personnes morales de droit privé (ci-après le(s) « Financier(s) ») en vue de sa remise à un ou plusieurs bénéficiaires qu'ils auront désignés (ci-après dénommés le(s) « Utilisateur(s) ») ou « Bénéficiaire(s) »).

**1.2** La Carte est une carte prépayée nominative, rechargeable, à puce et code PIN, émise par Edenred Paiement (société par actions simplifiée au capital de 3.000.000 € dont le siège social est situé 166-180 Boulevard Gabriel Péri, 92240 Malakoff immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 789 968 245 RCS Nanterre et agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - ci-après dénommé « l'Emetteur ») sous licence Mastercard® International. EDENRED agit en qualité de distributeur de monnaie électronique de l'Emetteur dans le cadre des présentes.

Pour les besoins de réorganisation, il est d'ores et déjà envisagé que l'émission de la carte Kadéos Universel et de la monnaie électronique y afférente soit transférée à l'Emetteur de monnaie électronique PPS EU, société anonyme, Boulevard du Souverain 165 bte 9, 1160 Bruxelles – Belgique – (numéro d'identification unique: 0712.775.202), sous licence Mastercard® International. En pareil cas, la distribution et gestion du programme Kadéos Universel seront réalisées par EDENRED en tant qu'agent de PPS EU, établissement de monnaie électronique agréé et supervisé par la Banque Nationale de Belgique. EDENRED informera le Bénéficiaire du transfert, PPS EU devenant à cette date l'Emetteur au titre des présentes.

**1.3** La Carte est associée à un compte de monnaie électronique chargé et rechargé par le Financier selon la fréquence et le montant de monnaie électronique définie par ce dernier (ci-après dénommé « Compte Carte »).

**1.4** L'utilisation de la Carte est régie par les CU, dans le cadre des dispositions du contrat existant entre le Financier et EDENRED. Conformément aux articles L. 133-2 et L. 314-5 du CMF, ainsi qu'à l'ensemble des autres dispositions permettant, les présentes Conditions d'Utilisation dérogent à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables à l'émission et la gestion de monnaie électronique et prévues au Livre Ier, Titre III, Chapitre III et Livre III, Titre Ier, Chapitre IV du Code Monétaire et Financier, auxquelles il est possible de déroger. L'existence de dispositions contractuelles qui ne dérogeraient pas au cas par cas à la réglementation relative à l'émission et la gestion de monnaie électronique ne saurait s'interpréter comme une renonciation d'Edenred à l'application du régime dérogatoire.

**1.5** La Carte demeure la propriété de l'Emetteur ; l'Utilisateur ne disposant que d'un droit d'usage de la monnaie électronique chargée sur le Compte carte.

### ARTICLE 2 – DEFINITIONS

« **Code confidentiel** » : Code PIN de la Carte, strictement personnel à l'Utilisateur.

« **Compte** » : compte Internet créé par l'Utilisateur accessible sur l'Espace Bénéficiaire à l'adresse [www.myedenred.fr](http://www.myedenred.fr).

« **Identifiants** » : Ensemble des éléments d'identification et d'accès des Utilisateurs à leur Compte et à leur Compte Carte.

« **Centre de Relation Clients** » : Centre de Relation Clients d'EDENRED dont les coordonnées sont indiquées à l'article 22.

« **Site** » : Site internet constituant le point d'accès de l'Utilisateur aux services et à son Compte, accessible à partir de l'adresse [www.myedenred.fr](http://www.myedenred.fr), ou tout autre site qu'EDENRED pourrait lui substituer.

« **Montant total déductible** » : le montant de l'achat effectué avec la Carte, comprenant le prix de la Transaction ainsi que les éventuels commissions, frais et taxes afférents ;

« **Paiement à distance** » : Opération de paiement d'un achat de biens ou de services sur un site Internet ou une page en ligne d'un Commerçant ;

« **Solde disponible** » et/ou « **Solde** » : monnaie électronique chargée sur la Carte par le Financier (tel que débité au fur et à mesure du Montant total déductible des Transactions intervenues) et disponible pour l'Utilisateur dans les conditions définies au présentes CU ;

« **TPE** » : terminal(aux) de paiement électronique utilisé(s) par les Commerçants permettant l'acceptation de la Carte ;

« **Transaction** » : tout achat sur les TPE des Commerçants ou en ligne réalisé par l'Utilisateur en utilisant la Carte ;

« **Transaction en mode « on line »** » : Transaction dont la réalisation est subordonnée à l'autorisation du serveur monétique de l'Emetteur consécutive à une requête en ce sens du TPE dans lequel est utilisée la Carte ; des mesures d'authentifications fortes pourraient être appliquées en cas de paiement sur interne

### ARTICLE 3 – RECEPTION ET ACTIVATION DE LA CARTE

**3.1** La Carte est adressée à l'Utilisateur par courrier à l'adresse communiquée par le Financier.

**3.2** Par mesure de sécurité, la Carte adressée est inactive, sans valeur et donc inutilisable avant son activation. Le code d'activation est adressé à l'Utilisateur par courrier séparé ou par mail.

**3.3** Avant toute utilisation de la Carte l'Utilisateur doit :

- 1) Signer sa Carte,
- 2) et activer sa Carte en procédant aux opérations suivantes selon le canal d'activation de son choix :  
Par Internet :
  - se connecter sur le site [www.myedenred.fr](http://www.myedenred.fr),
  - créer un Compte en se munissant du numéro d'identifiant de la Carte (numéro à 10 chiffres figurant sur le verso de la Carte), et de son numéro d'activation (numéro à 6 chiffres) reçu par courrier ou mail séparé,
  - récupérer son code confidentiel, dans la rubrique « Récupérer votre code confidentiel » suivre les instructions et récupérer un code PIN
  - Le code PIN apparaît chiffre après chiffre  
Ou bien par téléphone :
  - appeler le numéro indiqué à l'article 22 et munissez-vous du numéro de la Carte (numéro à 16 chiffres figurant sur le recto de la carte) ainsi que le code d'activation envoyé par courrier ou par email (numéro à 6 chiffres),

**3.4** En cas de non réception du code d'activation dans les 7 (sept) jours suivant la réception de la Carte, l'Utilisateur contactera le Centre de Relation Clients au numéro figurant à l'article 22 ci-dessous. Un nouveau code d'activation lui sera alors adressé par courrier à la même adresse indiquée à EDENRED par le Financier.

**3.5** L'Utilisateur ne peut pas modifier son Code confidentiel. Si l'Utilisateur oublie son Code confidentiel, il pourra l'obtenir en contactant le Centre de Relation Clients ou en se connectant à son Compte sur le Site.

**3.6** L'Utilisateur doit enregistrer sa Carte sur le Site pour accéder à son Compte.

**3.7** Dans tous les cas, l'activation de la Carte entraîne l'acceptation expresse des présentes CU.

### ARTICLE 4 – UTILISATION DE LA CARTE


**4.1** La Carte est utilisable auprès de l'ensemble des marchands adhérents au réseau Mastercard® en France et à l'étranger, sur Internet et en magasin, à l'exception des points de vente et catégories de marchands suivants (ci-après dénommés) « Commerçant(s) » :

- obtention d'espèces chez un commerçant,
  - jeux d'argent,
  - services de rencontres et d'escortes,
  - distributeurs automatiques de carburant,
  - transfert d'argent
  - automates de paiement (parking, péage...).
- Par ailleurs, la Carte ne peut pas être utilisée pour retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques de billets (DAB).


**4.2** La Carte s'utilise en une ou plusieurs fois à hauteur de la valeur chargée sur la Carte par le Financier mais, dans tous les cas, dans la limite du montant fixé par la réglementation en vigueur soit 3000€ (trois mille euros) par Transaction. Pour qu'une Transaction soit autorisée, le Montant total déductible doit être inférieur ou égal au Solde disponible de la Carte enregistré lors de la demande d'autorisation pour cette Transaction (Solde qui doit toujours être positif).

**4.3** L'Utilisateur s'oblige, préalablement à toute opération ou utilisation de la Carte, à s'assurer du caractère suffisant du Solde disponible figurant sur le Compte Carte associé à la Carte, et à le maintenir jusqu'au débit correspondant. Il veillera dans ce cadre à ne pas utiliser la Carte si le Montant total déductible est supérieur au Solde disponible. Dans ce cas, l'Utilisateur pourra demander au Commerçant (à l'exception des sites de e-commerce) s'il accepte qu'une partie du montant soit acquitté par un autre mode de paiement.

**4.4** L'Utilisateur ne doit pas utiliser sa Carte après sa date d'expiration indiquée au recto.

**4.5** La Carte est utilisable selon deux modes : en mode « contact » ou en mode « sans contact » (si présence du logo NFC ).

**4.5.1 Utilisation en mode « contact » :**  
La Carte doit être introduite dans le TPE du Commerçant. Le Code confidentiel à 4 chiffres communiqué à l'Utilisateur est indispensable à l'utilisation de la Carte dans les TPE pour procéder à l'autorisation de la transaction. L'Utilisateur doit saisir le Code confidentiel lors de chaque paiement, à l'abri de tous regards. Le nombre de tentatives consécutives de saisie du Code confidentiel est limité.

**4.5.2 Utilisation en mode « sans contact » :** la Carte fonctionne en étant seulement passée devant le terminal de paiement bancaire du Commerçant (sans saisie du Code confidentiel). Un bip est alors émis puis un reçu est imprimé pour valider le paiement. Cette technologie est utilisable uniquement dans les Etablissements affiliés qui affichent le logo  sur leur terminal de paiement bancaire et qui ont activé la fonctionnalité.

Le mode « sans contact » est utilisé sous le contrôle et sous la responsabilité de l'Utilisateur. Conformément à la réglementation en vigueur, l'utilisation de la Carte en mode « sans contact » pourra être limité tant en terme de nombre de Transactions que de montant de Transactions.

**4.5.3** Concernant les achats effectués à l'étranger, sur demande du Commerçant, l'Utilisateur pourra être amené à signer le reçu correspondant à son achat, y compris en complément de son Code confidentiel. Tout paiement effectué par un Utilisateur en utilisant la Carte dans les conditions décrites

ci-dessus est définitif ; l'Utilisateur étant responsable de l'usage qu'il fait de la Carte et donc des Transactions de paiement qu'il aura effectuées.

**4.6** Pour des raisons de sécurité, les Commerçants qui acceptent la Carte sont tenus de demander l'autorisation d'Edenred Paiement, en sa qualité d'Emetteur de la Monnaie électronique chargée sur le Compte Carte, pour toutes les Transactions effectuées avec la Carte. Les Commerçants pourront dans ce cadre être amenés à exiger que le Solde disponible de la Carte soit supérieur à la valeur de la Transaction que l'Utilisateur souhaite réaliser. Seule la valeur réelle et finale de la Transaction sera facturée. Les Commerçants effectuent cette demande car ils peuvent avoir besoin de disposer de fonds supérieurs à la dépense envisagée. Ainsi, certains sites de e-commerce, au moment de l'enregistrement ou du paiement, envoient une demande d'accord afin de vérifier si les fonds sont disponibles ; une telle demande peut temporairement impacter le Solde disponible. Par ailleurs, beaucoup de sites ne débitent pas le paiement tant que les marchandises ne sont pas expédiées. Par conséquent, l'Utilisateur doit tenir compte de ces variations lors de la vérification du Solde disponible et s'assurer qu'il est suffisant pour couvrir ses achats.

**4.7** Les conditions et procédures de sécurité et d'acceptation de la Carte peuvent impliquer un contrôle de conformité de la signature portée sur la Carte au regard d'une pièce d'identité qui pourrait être demandée à l'Utilisateur. Les Commerçants se réservent le droit de refuser l'utilisation de la Carte en cas d'absence de correspondance entre la signature de la Carte et celle(s) figurant sur les documents d'identité qui pourraient être exigés dans ce cadre, sans que la responsabilité d'EDENRED ou d'Edenred Paiement puisse être recherchée.

**4.8** La Carte ne peut en aucun cas être utilisée comme un document censé attester de l'identité de l'Utilisateur. L'Emetteur se réserve le droit de refuser toute demande d'autorisation de Transactions présentée par les Commerçants qui seraient susceptibles d'utiliser la Carte comme moyen d'identification des Bénéficiaires.

**4.9** La Carte ne fait l'objet d'aucun rendu de monnaie lors des achats effectués par l'Utilisateur et ne peut faire l'objet d'aucun transfert, d'aucune cession ou revente par l'Utilisateur à un tiers quel qu'il soit, à titre gratuit ou onéreux.

**4.10** La Carte ne peut être revendue, remboursée au porteur, portée au crédit d'une autre carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'un escompte.

**4.11** Le Solde disponible de la Carte ne générera pas d'intérêts.

**4.12** EDENRED et l'Emetteur se réservent le droit de demander à tout moment au Financier et à l'Utilisateur de fournir des éléments d'identification ainsi que de bloquer la Carte en cas d'absence de communication et/ou de caractère incomplet desdits éléments.

**4.13** Outre de veiller à préserver la sécurité et la confidentialité de la Carte qui lui a été remise, ainsi que de ses Code confidentiel et Identifiants, l'Utilisateur apportera tout le soin nécessaire afin de ne pas altérer la Carte, et notamment en évitant toute exposition à une source de chaleur et/ou d'humidité, à un champ magnétique ou encore toute pliure et/ou tout découpage.

**4.14** EDENRED et l'Emetteur pourront demander à l'Utilisateur de restituer la Carte à tout moment dans les cas listés à l'article 10.1 ci-après.

En pareil cas, l'Utilisateur sera à compter du blocage de la Carte dans l'impossibilité d'utiliser le Solde disponible sur la Carte et ce sans responsabilité, ni pour l'Emetteur, ni pour EDENRED ni pour le Financier.

**4.15** La Carte sera susceptible de ne pas être acceptée par les Commerçants ne sollicitant pas une autorisation en mode « on line » ou s'avérant dans l'impossibilité technique d'obtenir une telle autorisation (parkings, bornes de péages, bars/restaurants à bord des transports ferroviaires, maritimes ou aériens, etc.).

**4.16** Le nombre de tentatives consécutives erronées du Code Confidentiel est limité à trois (3). A la troisième tentative infructueuse, la Carte sera bloquée. En pareil cas, l'Utilisateur devra contacter le Centre de Relation Clients.

### ARTICLE 5 – CONSULTATION DU SOLDE DE LA CARTE

Le Solde disponible du Compte Carte pourra être consulté à tout moment par l'Utilisateur :

- par téléphone en appelant le Centre de Relation Clients au numéro indiqué à l'article 22 ;
- par Internet après avoir créé son Compte ;
- en téléchargeant gratuitement l'application MyEdenred sous iPhone et Android.

### ARTICLE 6 – DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE

**6.1** La Carte ne pourra plus être utilisée au-delà de la date d'expiration imprimée au recto de la Carte et aucune Transaction ne sera traitée après cette date d'expiration.

**6.2** À l'expiration de la Carte, et sous réserve que le Financier poursuive le programme de récompense, une nouvelle Carte sera attribuée à l'Utilisateur sous réserve de confirmation d'éligibilité. Le Solde disponible restant sur la Carte expirée sera transféré sur la nouvelle Carte.

**6.3** Tout Solde disponible restant sur la Carte après la date d'expiration ne sera en aucun cas remboursé à l'Utilisateur.

### ARTICLE 7 – CHARGEMENT ET RECHARGEMENT DE LA CARTE

**7.1** Seul le Financier a la possibilité de procéder au chargement et au rechargement de la Carte selon la fréquence, les conditions et pour le montant que ce dernier aura défini sous sa responsabilité

et indiqué à EDENRED. Ni la responsabilité d'EDENRED ni celle d'Edenred Paiement ne peut être engagée à ce titre. L'Utilisateur n'est pas autorisé à recharger la Carte.

**7.2** La Carte peut être rechargée par le Financier durant toute la durée de validité de la Carte à l'exception des six derniers mois de validité de ladite Carte.

Si le Financier souhaite faire un chargement durant cette période, une nouvelle Carte sera réémise.

## ARTICLE 8 – TRANSACTIONS EFFECTUEES EN DEVICES AUTRES QUE L'EURO

**8.1** Si l'Utilisateur réalise une Transaction dans une devise autre que l'euro, le montant déduit de la Carte de l'Utilisateur sera converti en euro à la date de réception par l'Emetteur des données relatives à ladite Transaction.

**8.2.** Le taux de change fixé par Mastercard® lui sera appliqué, tel que publié par ce dernier chaque jour ouvrable (du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés en Angleterre et/ou en France), étant entendu que tout changement de taux sera alors immédiatement applicable à la Transaction concernée. De même, les taux de change peuvent fluctuer et varier entre le moment où une Transaction est réalisée et le moment où elle est déduite du Solde disponible de la Carte.

## ARTICLE 9 – MISE EN OPPOSITION – CARTE ENDOMMAGEE, PERDUE OU VOLEE

### 9.1 Dysfonctionnement de la Carte :

En cas de dysfonctionnement de la Carte, l'Utilisateur devra contacter le Centre de Relation Clients au numéro indiqué à l'article 22 des présentes CU.

Tout dysfonctionnement de la Carte en cas de défaillance de la puce (données illisibles) donnera lieu au remplacement de la Carte sous réserve toutefois du respect par l'Utilisateur des conditions d'usage de la Carte fixées aux présentes CU, et notamment à l'article 4.13

### 9.2 Carte perdue ou volée – Risque d'utilisation non autorisée de la Carte :

**9.2.1** Les Cartes perdues ou volées ou susceptibles de présenter des risques d'utilisation non autorisée doivent sans délai faire l'objet d'une demande de mise en opposition par l'Utilisateur :

- Soit par téléphone auprès du Centre de Relation Clients au numéro indiqué à l'article 22 ci-dessous ;
- Soit en se connectant dans son Espace Bénéficiaire, sur la page « Bloquer ma carte », ou toute autre page de site qui s'y substituerait pour le même objet.

### 9.3 Réémission de la Carte

Toute Carte mise en opposition (y compris une carte personnalisée) donnera lieu à la réémission et à l'expédition d'une carte de type standard. La Carte réémise aura une date d'expiration identique à celle de la Carte mise en opposition et sera adressée à l'adresse de l'Utilisateur.

### 9.4 Frais facturés à l'Utilisateur

L'Utilisateur accepte expressément qu'en cas de réémission de la Carte (i) celui-ci devra participer aux frais de réémission à hauteur d'un montant forfaitaire de dix (10) euros TTC (ii) qu'EDENRED pourra déduire du solde de sa Carte.

Si le solde de la Carte est insuffisant pour couvrir ces frais, la Carte ne pourra pas être réémise.

Le taux de T.V.A. est celui applicable à la date de la facture concernée.

Les montants et les dates des prélèvements relatifs au règlement de ces services sont accessibles et détaillés sur le Compte, sur la page de consultation du solde de la Carte.

## ARTICLE 10 – SUSPENSION – BLOCAGE DE LA CARTE ET DU COMPTE CARTE

**10.1** Outre les cas de mise en opposition pour perte ou vol de la Carte définis à l'article 9 ci-dessus, EDENRED et/ou Edenred Paiement se réservent la possibilité de bloquer temporairement ou définitivement la Carte, le Compte Carte, ainsi que toutes les fonctionnalités et services associés de plein droit (en ce notamment compris dans l'accès au Compte sur le Site), empêchant de ce fait les opérations de débit et de crédit et l'utilisation de la Carte, avec effet immédiat et ce sans droit à indemnité et sans formalités judiciaires :

**10.1.2** En cas d'utilisation du Code confidentiel de l'Utilisateur par une personne autre que celui-ci et/ou en cas d'utilisation simultanée par plusieurs personnes des Identifiants de l'Utilisateur ;

**10.1.3** En cas de suspicion de fraude et/ou d'utilisation irrégulière de la Carte par l'Utilisateur ou par un tiers et/ou, sans que cette liste ne soit exhaustive, en raison de tout acte de piratage, d'utilisation ou de tentative d'utilisation des données en violation des lois et règlements ou des droits d'EDENRED ou Edenred Paiement ou d'un tiers, notamment s'introduire dans un système informatique, en altérer le contenu ou commettre l'une quelconque des infractions réprimées par les articles 323-1 à 323-7 du Code Pénal ;

**10.1.4** En cas de composition successive de trois (3) Codes confidentiels erronés ;

**10.1.5** En cas de non-communication par l'Utilisateur des éléments complémentaires d'identification définis par les lois et règlements relatifs à la lutte contre le blanchiment ainsi qu'aux obligations de vigilance et de déclaration des opérations suspectes aux autorités compétentes, précisés à l'article 19 ci-après, après expiration du délai de communication qui lui aura été adressé.

**10.2** Le blocage et/ou la suspension de la Carte et/ou du Compte Carte empêche immédiatement pour l'Utilisateur d'utiliser la Carte.

## ARTICLE 11 – ACCES ET UTILISATION DE L'ESPACE BENEFICIAIRE

**11.1** L'Espace Bénéficiaire est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (coût d'une connexion Internet selon le support

utilisé), sauf cas de force majeure, fait(s) de tiers et/ou travaux de maintenance et interventions nécessaires au bon fonctionnement du Site et de l'Espace Bénéficiaire. Cette interruption ne peut en aucun cas engager la responsabilité d'EDENRED ni de celle d'Edenred Paiement et n'ouvre droit à aucune indemnité pour l'Utilisateur.

**11.2** L'ensemble des équipements nécessaires pour l'établissement de la connexion au réseau Internet et à l'accès au Site et à l'Espace Bénéficiaire est à la charge exclusive de l'Utilisateur. Tous les coûts (télécommunications, informatiques ou autres) nécessaires, directement ou indirectement, à l'utilisation par l'Utilisateur du Site et de l'Espace Bénéficiaire sont à la charge exclusive de l'Utilisateur.

**11.3** Afin d'avoir accès à son Compte en ligne et de permettre l'exécution des services attachés à sa Carte, l'Utilisateur accepte :

- de fournir des informations exactes, à jour et complètes sur lui-même telles que demandées dans le formulaire de création du Compte de l'Espace Bénéficiaire (Informations à fournir aux rubriques « Création de votre Compte » : numéro de carte, adresse e-mail) et sur la page « Données personnelles » (adresse, date de naissance numéros de téléphone, adresse e-mail, etc.) ;

- de maintenir et remettre à jour régulièrement par le biais de l'Espace Bénéficiaire ses données personnelles et Identifiants afin de les conserver vrais, exacts, à jour et complets. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur fournirait des informations fausses, inexacts, périmées ou incomplètes, EDENRED serait en droit de lui refuser immédiatement et pour le futur l'accès à tout ou partie de son Compte.

## ARTICLE 12 – IDENTIFIANTS ET CODE CONFIDENTIEL DU BENEFICIAIRE

**12.1** La Carte est une carte nominative et personnelle. L'Utilisateur de la Carte ne doit jamais permettre l'utilisation de sa Carte par un tiers quel qu'il soit.

**12.2** Les Identifiants ainsi que le Code confidentiel (code PIN) sont exclusifs, strictement confidentiels et personnels à l'Utilisateur qui ne doit pas les divulguer et doit les conserver confidentiels. Ils ne peuvent être ni cédés ni prêtés à aucun tiers. L'Utilisateur devra prendre toute mesure utile pour que ses Identifiants et/ou son Code confidentiel ne soient pas connus de tiers ni utilisés par des personnes non autorisées. L'Utilisateur informera sans délai le Centre de Relation Clients de tout vol ou rupture de la confidentialité de ses Identifiants et/ou de son Code confidentiel.

**12.3** EDENRED et Edenred Paiement se réservent le droit de suspendre le Compte Carte et l'Espace Bénéficiaire, pour tous les cas d'utilisation non autorisée du Code confidentiel et/ou des Identifiants de l'Utilisateur, notamment indiqués à l'article 10 ci-dessus.

**12.4** EDENRED et/ou Edenred Paiement ne seront en aucun cas responsables de l'utilisation du Code confidentiel et/ou des Identifiants de l'Utilisateur. Toute utilisation des Identifiants ou du Code confidentiel est réputée constituer une utilisation du Compte Carte ou de la Carte par l'Utilisateur, sauf à ce qu'il en soit apporté preuve contraire par l'Utilisateur et/ou le Financier. En conséquence, l'Utilisateur est réputé et demeure seul responsable de l'usage qui pourrait être fait du Compte Carte et de la Carte par un tiers qui aurait accédé de son fait aux Identifiants et/ou à son Code confidentiel et assume l'intégralité des risques liés à leur utilisation.

## ARTICLE 13 – RETRACTION – RÉCLAMATION – LITIGE

### 13.1 Achat sur site internet marchand/droit de rétractation

En cas d'achat effectué et payé par l'intermédiaire de la Carte sur un site internet marchand, le consentement de l'Utilisateur à la transaction ne peut être retiré par l'Utilisateur une fois l'opération de paiement réalisée, compte tenu du caractère simultané et immédiat du paiement au bénéfice du site Internet marchand choisi par l'Utilisateur.

L'Utilisateur conservera toutefois la faculté d'exercer son droit de rétractation tel que prévu à l'article L 221-18 du Code de la Consommation actuellement en vigueur (ou toute autre disposition légale ou réglementaire qui s'y substituerait) directement auprès du Site Internet marchand concerné.

EDENRED et Edenred Paiement ne supportent, pour les motifs susmentionnés, aucune responsabilité quelle qu'elle soit à ce titre.

### 13.2 Réclamation liées aux paiements débités sur le Compte Carte et/ou dysfonctionnement de la Carte

Toute réclamation liée aux paiements débités sur le Compte Carte et/ou à un dysfonctionnement de la Carte, doit être immédiatement notifiée au Centre de Relation Clients à compter du jour où l'Utilisateur en a eu connaissance, aux coordonnées précisées à l'article 22 des présentes CU.

Il est rappelé qu'en cas de perte, vol, détournement ou de toute utilisation non autorisée de la Carte et des données qui lui sont liées, le Bénéficiaire doit également immédiatement faire opposition à la Carte dans les conditions et selon les modalités mentionnées à l'article 9 ci-dessus ;

Toute réclamation concernant un paiement litigieux débité sur le Compte Carte doit être adressée dans un délai maximum de quatre vingt dix (90) jours à compter de la date du paiement litigieux, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée à l'article 22 ci-dessus, sous peine de forclusion sans que la responsabilité d'EDENRED et/ou Edenred Paiement puisse être recherchée à ce titre.

### 13.3 Litiges liés aux paiements débités sur le Compte Carte

En cas de doute légitime de l'Utilisateur concernant un paiement débité sur le Compte Carte, il pourra solliciter une enquête en contactant le Centre de Relation Clients dans les quatre vingt dix (90) jours à compter de la date du paiement concerné, comme précisé à l'article 13.2 ci-dessus. Le Montant total déductible débité au titre du paiement

litigieux sera recredité immédiatement sur le Compte Carte et, en tout état de cause, au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant la réception par EDENRED de la notification de réclamation effectuée conformément à l'article 13.2 ci-dessus, sauf si l'Emetteur a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'Utilisateur et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Cette obligation ne s'applique néanmoins pas en cas de force majeure ni lorsque l'Emetteur est lié par d'autres obligations légales ou réglementaires prévues par des législations nationales ou communautaires. Une franchise de cinquante (50) euros sera néanmoins appliquée en cas de paiement non autorisé consécutif au vol ou à la perte de la Carte, effectué avec utilisation du Code confidentiel, avant la demande de mise en opposition réalisée selon les conditions et modalités mentionnées à l'article 9 ci-dessus.

Dans ce cadre, EDENRED et/ou l'Emetteur se réserve(nt) la faculté de demander à l'Utilisateur d'entrer en contact avec toute personne et autorités compétentes concernées par ledit paiement.

Toutefois, EDENRED se réserve la faculté de débiter le Compte Carte du Montant total déductible recredité au titre du paiement litigieux, s'il s'avérait après enquête (qui ne pourra excéder 90 jours) que le Financier et/ou l'Utilisateur a agit frauduleusement et/ou n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations :

- d'information immédiate d'EDENRED, aux fins de blocage, dès connaissance du vol, de la perte, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de sa Carte et/ou du Compte Carte ou des données qui leur sont liées ;
- et/ou de vigilance dans la préservation de la sécurité et la confidentialité de la Carte et/ou du Code confidentiel et/ou de ses Identifiants ;
- et/ou issue des Condition d'Utilisation régissant la délivrance et l'utilisation de la Carte.

## ARTICLE 14 – RESPONSABILITÉ DU BENEFICIAIRE ET AUTORISATIONS

**14.2** L'Utilisateur coopérera avec les services d'EDENRED et d'Edenred Paiement ou, si nécessaire, tout autre organe habilité, en cas d'enquête sur un paiement débité sur le Compte Carte.

**14.3** L'Utilisateur assume l'intégralité des risques attachés à l'usage de la Carte et donc des Transactions qu'il aura payées, quelle que soit la forme du paiement. En tout état de cause, toute utilisation de la puce et du Code confidentiel de l'Utilisateur ainsi que la finalisation de la Transaction constituent signature et la preuve de l'acceptation de la Transaction par l'Utilisateur, sauf preuve contraire apportée par l'Utilisateur. De plus, toutes les données conservées par l'Emetteur et concernant aussi bien les Transactions (notamment les paiements) que la Carte (son utilisation) ont valeur de preuve pour le remboursement des Commerçants.

**14.4** Si la Carte a été délivrée dans le cadre d'un programme de récompense assujéti à l'impôt, l'Utilisateur reconnaît qu'il est assujéti aux règles et aux obligations fiscales et aux charges sociales conformément aux articles L242-1 et L242-1-4 du Code de la Sécurité Sociale.

## ARTICLE 15 – LIMITATION DE RESPONSABILITE – RESPONSABILITE D'EDENRED ET D'EDENRED PAIEMENT

### 15.2 Exclusion de responsabilité :

**15.2.1** Par ailleurs, et sans préjudice des autres cas définis dans les présentes CU, la responsabilité d'EDENRED et/ou de Edenred Paiement ne saurait être engagée notamment : Pour tous les dommages indirects tels que communément admis par la jurisprudence des tribunaux français ;

Pour tout manquement résultant directement ou indirectement d'une cause indépendante de la volonté d'EDENRED et/ou d'Edenred Paiement, y compris mais sans que cela revête un quelconque caractère limitatif, d'une panne de réseau et des systèmes de traitement des données ;

Pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, dont une rupture de service, une indisponibilité totale ou partielle de l'Espace Bénéficiaire résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance(s) du matériel de réception ou de ligne téléphonique, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence des tribunaux français ;

En cas de mauvaise utilisation par l'Utilisateur de l'Espace Bénéficiaire et/ou de la Carte et du Compte Carte ;

En cas d'utilisation de l'Espace Bénéficiaire, du Compte Carte et/ou de la Carte non-conforme aux présentes CU ;

En cas de non-chargelements ou rechargements, blocage et/ou suspension du Compte Carte et de la Carte et toute opération sur le Compte Carte effectués à la demande du Financier à quelque moment que ce soit et pour quelque raison que ce soit ou ;

ou en raison de la résiliation du contrat conclu entre le Financier et EDENRED

Chaque fois que prévu par la loi, pour toutes les conditions ou garanties implicites légales, réglementaires ou autres.

**15.2.2** Il est expressément entendu que les Commerçants du réseau Mastercard® sont chacun seuls responsables des biens, produits ou prestations de services qu'ils commercialisent et qui seraient acquis dans le cadre de l'utilisation de la Carte par l'Utilisateur. Ces Commerçants sont également seuls responsables des modalités de facturation appliquées concernant les biens, produits et prestations de services précités.

**15.3** Les exclusions stipulées au présent article s'appliqueront à la responsabilité des partenaires d'Edenred Paiement, d'EDENRED, de Mastercard® ou d'autres fournisseurs, sous-

traiteurs, agents ou distributeurs ainsi que leurs propres partenaires (le cas échéant) qui peuvent éventuellement survenir à leur égard dans le cadre des présentes CU.

#### ARTICLE 16 – ENREGISTREMENTS

Il est entendu que les enregistrements informatisés liés à l'ensemble des Transactions relatives aux Cartes (et leur utilisation) et à l'utilisation du Compte Carte et à l'Espace Bénéficiaire, conservés par EDENRED et/ou Edenred Paiement, font seuls foi, sauf preuve contraire. L'archivage des transactions est effectué sur un support fiable et durable.

#### ARTICLE 17 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

##### 17.1 Dispositions générales

Pour la fourniture de la solution, Edenred et/ou l'Emetteur traite des données à caractère personnel (ci-après « Données Personnelles ») au sens de la « Réglementation relative à la protection des données » comprenant sans s'y limiter (i) la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée et (ii) le Règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et (iii) l'ensemble des textes législatifs et réglementaires, avis et recommandations des autorités communautaires, des autorités de contrôle ainsi que du Comité Européen de la Protection des Données. Edenred et/ou l'Emetteur s'assure, pendant toute la durée du traitement, du respect des obligations lui incombant en qualité de responsable du traitement en application de la Réglementation relative à la protection des données, et notamment de l'information des personnes concernées et de l'obtention des éventuels consentements requis pour la collecte, la communication et tout autre forme de traitement des Données Personnelles.

##### 17.1.1 Répartition des responsabilités

Pour la fourniture de la solution, Edenred et/ou l'Emetteur traite des Données Personnelles concernant les Bénéficiaires de ses Client (ci-après « Données Personnelles Bénéficiaires »). Ces Données Personnelles sont communiquées à Edenred et/ou l'Emetteur par le Client et/ou sont collectées directement auprès des Bénéficiaires par Edenred et/ou l'Emetteur en exécution du Contrat conclu entre Edenred et le Client ou en cas d'inscription des Bénéficiaires à des services d'Edenred non régis par le Contrat (notamment dans le cadre de l'utilisation de MyEdenred, de l'inscription à une newsletter, etc.).

Les traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour les finalités en lien avec la fourniture de la solution, sont réalisés par Edenred et/ou l'Emetteur en qualité de responsable du traitement, à l'exception de la collecte initiale et la transmission à Edenred et/ou l'Emetteur des Données Personnelles Bénéficiaires, traitements réalisés par le Client en qualité de responsable du traitement, Edenred et/ou l'Emetteur ayant dans ce cadre la qualité de destinataire des Données Personnelles au sens de l'Article 4 9. du RGPD.

##### 17.1.2 Finalités

Pour la fourniture de la solution, Edenred et/ou l'Emetteur traite, en qualité de responsable du traitement, des Données Personnelles Bénéficiaires pour les finalités suivantes : gestion des relations avec le Client et les Bénéficiaires ; mise à disposition et utilisation de la Solution par les Bénéficiaires ; gestion du recouvrement, de la fraude et des contentieux ; réalisation d'études et d'analyses prédictives, d'enquête de satisfaction et de sondage par Edenred et/ou l'Emetteur pour les besoins de l'optimisation des services proposés aux Bénéficiaires et/ou aux Clients ; respect de la réglementation en vigueur notamment en matière de fraude et de blanchiment.

En fonction des finalités susvisées, les traitements sont mis en œuvre par Edenred et/ou l'Emetteur sur la base de l'exécution d'un contrat, du respect d'une obligation légale à laquelle Edenred et/ou l'Emetteur est tenue, de la satisfaction des intérêts légitimes poursuivis par Edenred et/ou l'Emetteur ou un tiers et, le cas échéant, du consentement des personnes concernées.

##### 17.1.3 Destinataires

Pour la réalisation des finalités susmentionnées, Edenred et/ou l'Emetteur est susceptible de communiquer des Données Personnelles Bénéficiaires (i) à ses services internes ayant besoin d'en connaître, (ii) à ses filiales, (iii) à d'autres entités d'Edenred SE, groupe auquel Edenred appartient, (iii) ainsi qu'à ses partenaires, prestataires et sous-traitants intervenant dans le cadre de la fourniture la solution.

Compte-tenu de la dimension internationale d'Edenred SE, les Données Personnelles traitées par Edenred sont susceptibles d'être transférées au sein et en dehors de l'Espace Économique Européen, étant précisé qu'Edenred réalise ces transferts en qualité de responsable du traitement dans le respect des exigences de la Réglementation relative à la protection des données. Ces transferts sont réalisés (i) au sein de l'UE (ii) ou, vers des pays dont la législation a été reconnue comme conférant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne (iii) ou, à défaut, sous couvert de garanties contractuelles appropriées, telles que prévues par la Réglementation relative à la protection des données.

En dehors des cas visés ci-dessus, les Données Personnelles Bénéficiaires traitées par Edenred et/ou l'Emetteur ne feront

l'objet de communication à des tiers qu'avec le consentement des personnes concernées, ou afin de permettre à Edenred et/ou l'Emetteur (i) de satisfaire à ses obligations légales, (ii) de répondre aux audits des autorités dont Edenred et/ou ses prestataires relèvent, ou (iii) d'assurer l'exercice ou la défense d'un droit.

En dehors des cas visés aux paragraphes précédents, aucun accès aux Données Personnelles Bénéficiaires non prévu par la réglementation ne sera autorisé, en ce compris au Client lui-même.

##### 17.1.4 Sécurité

Edenred et/ou l'Emetteur prend en qualité de responsable du traitement les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des Données Personnelles Bénéficiaires traitées, dans le respect des règles de l'art et des standards applicables aux traitements, notamment afin de prévenir tout accès par un tiers non-autorisé, et préserver leur intégrité et confidentialité. Ces mesures tiennent dûment compte des risques encourus pour les droits et libertés des personnes concernées du fait des traitements de leur Données Personnelles réalisés par Edenred et/ou l'Emetteur dans le cadre de la fourniture de la solution. Edenred s'assure dans le cadre de conventions écrites conformes aux conditions de la Réglementation relative à la protection des données en matière de recours à la sous-traitance, que ces derniers présentent les garanties suffisantes pour assurer le respect des exigences résultant de la Réglementation relative à la protection des données, notamment en matière de sécurité.

##### 17.1.5 Durée de conservation

Les Données Personnelles Bénéficiaires sont conservées pendant toute la durée de la fourniture de la solution par Edenred au Bénéficiaire A l'issue de cette durée, les Données Personnelles sont conservées pendant cinq (5) ans au titre de la réglementation applicable en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Ces durées sont prorogées des durées légales de prescriptions en cas de litige ou contentieux.

##### 17.2 Obligations du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire garantit transmettre à Edenred et/ou l'Emetteur des Données Personnelles complètes, à jour, pertinentes et adéquates pour la réalisation des finalités susmentionnées et informer sans délai Edenred et/ou l'Emetteur de toute mise à jour ou du caractère incomplet voire inexact des Données Personnelles transmises. Edenred et/ou l'Emetteur ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où les Données Personnelles Bénéficiaires communiquées seraient incomplètes ou inexactes et où Edenred et/ou l'Emetteur n'aurait pas été informé du caractère incomplet ou des inexactitudes.

En pareil cas, Edenred et/ou l'Emetteur se réserve la faculté de suspendre les services, jusqu'à communication des informations complètes et à jour.

##### 17.3 Exercice des droits RGPD

Les Bénéficiaires dont les Données Personnelles font l'objet d'un traitement dans le cadre des présentes disposent, conformément à et dans les conditions de la Réglementation relative à la protection des données, d'un droit à la rectification, à l'effacement, d'accès et à la portabilité quant aux Données Personnelles le concernant ainsi que d'un droit d'opposition et à la limitation du traitement de leurs Données Personnelles et de définir le sort de leurs Données Personnelles post-mortem.

Les Bénéficiaires sont informés qu'en cas d'exercice de leur droit d'opposition ou à la limitation des traitements de leurs Données Personnelles certains services sont susceptibles de ne plus être accessibles, sans que la responsabilité d'Edenred puisse être engagée.

Les demandes (devant comprendre l'objet de la demande et les coordonnées du demandeur) sont adressées :

auprès du Client, pour les demandes liées à la collecte initiale des Données Personnelles par le Client auprès du Bénéficiaire ; auprès d'Edenred pour les demandes liées aux traitements de Données Personnelles mis en œuvre pour la fourniture de services par Edenred en utilisant le formulaire dédié à l'adresse suivante : <http://rgpd.myedenred.fr> ou par courrier postal à : EDENRED FRANCE - Centre de Relations Clients – 166/180, boulevard Gabriel Péri – 92245 MALAKOFF Cedex.

#### ARTICLE 18 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

18.1 Les droits de propriété du programme, de la marque Kadéos Universel ainsi que des différents éléments constitutifs du Site appartiennent à Edenred S.A. ou aux sociétés de son Groupe.

18.2 Mastercard® et la marque Mastercard® sont des marques déposées de Mastercard® International Incorporated.

#### ARTICLE 19 - ELEMENTS D'IDENTIFICATION COMPLEMENTAIRES – RESPECT DES OBLIGATIONS LEGALES RELATIVES A LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT

19.1 Si le montant des sommes chargées sur la Carte de l'Utilisateur atteint, sur une année civile, 1,5 fois le montant du SMIC au 1<sup>er</sup> janvier de l'année civile concernée, le Centre de Relation Clients sera amené à demander à l'Utilisateur la fourniture d'Informations et éléments d'identification personnels complémentaires (copie de la carte d'identité et un justificatif de domicile) afin de répondre aux obligations

réglementaires en vigueur et notamment aux obligations d'identification posées par les lois et règlements relatifs à la lutte contre le blanchiment ainsi qu'aux obligations de vigilance et de déclaration des opérations suspectives aux autorités compétentes, ce que l'Utilisateur accepte sans réserve.

19.2 La transmission des éléments et informations complémentaires demandés dans ce cadre constitue une obligation pour l'Utilisateur, dont le parfait respect conditionne directement l'utilisation de la Carte.

19.3 A défaut de réponse de l'Utilisateur ou de transmission d'éléments incomplets, non demandés, non probants ou inexploitable, EDENRED et Edenred Paiement se réservent la possibilité de bloquer immédiatement l'utilisation de la Carte ainsi que le solde disponible sur le Compte Carte, jusqu'à réception de l'intégralité des éléments demandés, sans que l'Utilisateur puisse solliciter ou prétendre à une quelconque indemnité à ce titre.

#### ARTICLE 20 – MODIFICATION DES CONDITIONS D'UTILISATION

20.1 EDENRED et/ou Edenred Paiement se réservent le droit d'apporter des modifications aux dispositions des présentes CU à tout moment, notamment concernant les plafonds d'utilisation de la Carte, en publiant une version amendée sur l'Espace Bénéficiaires, et notamment pour permettre à EDENRED et/ou Edenred Paiement :

- de concevoir ou développer de nouveaux systèmes, méthodes de fonctionnement, services ou installations ;
- d'effectuer tout changement effectif ou attendu dans les conditions du marché, afférant aux bonnes pratiques générales ou au coût de la fourniture de leurs services à leurs clients ;
- de se conformer et/ou d'anticiper tout changement de loi, notamment fiscale, des codes de pratiques ou des recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) ou de tout autre organisme de contrôle ;
- de se conformer ou d'exécuter une décision de justice, d'un médiateur, d'un organisme de contrôle ou d'instance similaire ;
- de corriger toute erreur qui pourrait être identifiée.

20.2 Les CU modifiées entrent en vigueur à compter de leur mise en ligne sur le Site et sont réputées opposables à l'Utilisateur à compter de cette date.

20.3 Toute utilisation de la Carte après modifications des CU emporte acceptation pleine et entière des CU dans leur nouvelle version.

#### ARTICLE 21 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

21.1 EDENRED et/ou Edenred Paiement se réservent le droit de transférer librement les droits et obligations issus des présentes CU.

21.2 A l'inverse, toute cession ou transfert du droit d'usage attaché à l'utilisation de la Carte et du Compte Carte afférent par l'Utilisateur est strictement interdit.

#### ARTICLE 22 – CONTACTER LE CENTRE DE RELATION CLIENTS

22.1 Pour toute assistance, l'Utilisateur contactera le Centre de Relation Clients, joignable de 8h30 heures à 20h00 du lundi au vendredi :

- via l'application MyEdenred
- par téléphone 01 78 91 74 10 (Coût d'un appel local pour un appel en France).
- soit par Courrier à : EDENRED France, CRC, Immeuble Columbus, 166-180 Boulevard Gabriel Péri, 92240 Malakoff, France.

22.2 En cas de perte ou de vol de la Carte, un service est également disponible sur l'Espace Personnel de l'Utilisateur et/ou par téléphone conformément à l'article 9 ci-dessus.

##### 22.3 Réclamations

22.3.1 Le Bénéficiaire pourra adresser toute réclamation liée aux paiements débités sur le Compte Carte et/ou à un dysfonctionnement de la Carte selon les modalités et aux coordonnées visées à l'article 13 des présentes Conditions d'Utilisation.

22.3.2 En dehors des réclamations de l'article 22.3.1, le Bénéficiaire pourra adresser toute autre réclamation relative à l'exécution des services d'émission et de gestion de monnaie électronique prévus aux présentes Conditions d'Utilisation, en contactant le Service Client aux coordonnées indiquées au paragraphe 22.1 ci-dessus.

22.3.3 L'Emetteur accusera réception des réclamations de l'article 22.3 dans un délai de dix (10) jours ouvrables (sauf si la réponse est apportée dans ce délai) et apportera une réponse dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si une réponse ne peut être donnée dans les quinze (15) jours ouvrables pour des raisons échappant au contrôle de l'Emetteur, celui-ci enverra une réponse d'attente motivant clairement le délai complémentaire nécessaire pour répondre à la réclamation et précisant la date ultime à laquelle le Bénéficiaire recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le Bénéficiaire recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.



LETTRE

