

## 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.

### ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

**1** La carte cadeau Kadéos Universel (« ci-après dénommée la « Carte » ou « Solution ») 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) »).

**2.1.1** La Carte est une carte prépayée nominative, rechargeable, à puce et code PIN, émise par Edenred Paiement SAS (société par actions simplifiée au capital de 3.000.000 €, dont le siège social est situé 166-180 boulevard Gabriel Péri, 92240 - Malakoff, immatriculée sous le numéro 789.968.245 R.C.S Nanterre et agréée par l'Autorité du Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), en sa qualité d'Établissement de Monnaie Électronique, CIB 16658 ci-après dénommé l'« Emetteur ») sous licence Mastercard® International. EDENRED agit en qualité de distributeur de monnaie électronique de l'Émetteur 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'émetteur 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, ce que le Client accepte expressément. 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 Client du transfert, PPS EU devenant à cette date l'Émetteur au titre des présentes.

**2.1.2** Edenred Paiement (Les présentes conditions générales de vente et leurs modalités (ci-après « Conditions ») complétant les conditions particulières (ci-après dénommés respectivement « Conditions Particulières » et « Contrat ») s'appliquent entre un entrepreneur ou une personne morale agissant dans le cadre de son activité professionnelle (ci-après dénommée « Client ») désirant effectuer l'achat d'une ou de plusieurs Cartes à titre de récompense dans le cadre d'une Opération d'une part, et Edenred, d'autre part.

**1.1** Le Client reconnaît et accepte que conformément aux articles L. 133-2 et L. 314-5 du CMF, ainsi qu'à l'ensemble des autres dispositions le permettant, les présentes Conditions 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 applicable à l'émission et la gestion de monnaie électronique ne saurait s'interpréter comme une renonciation de l'Émetteur à l'application du régime dérogatoire.

**1.2** Les Parties conviennent que les Conditions applicables à une commande seront toujours celles en vigueur au jour où la commande est adressée par le Client à Edenred. Etant précisé que la version à jour des Conditions est disponible à tout moment sur l'Espace Client (site de commande mis à la disposition des Clients d'Edenred - ci-après dénommé « Espace Client ») ou mise à disposition par Edenred sur simple demande.

**1.3** Les présentes Conditions prévalent sur tout autre document, sauf accord express et écrit des parties.

### ARTICLE 2 – DESCRIPTION ET CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE CADEAU KADÉOS UNIVERSEL

#### 2.2 Description de la carte cadeau Kadéos Universel

**2.2.1** La Carte est une solution cadeau attribuée dans le cadre d'une Opération qui permet à un Client de motiver ou de récompenser un ou plusieurs bénéficiaires salariés (stimulation interne) ou personnes morales ou physiques tiers (stimulation externe) (ci-après dénommés « Bénéficiaires » ou « Utilisateurs »).

**2.2.2** La Carte demeure la propriété de l'Émetteur et la monnaie électronique qu'elle contient est la propriété du Client, l'Utilisateur ne bénéficiant que d'un droit d'usage de cette Carte et de la monnaie électronique chargée sur le Compte.

**2.2.3** La Carte associée à son Compte ainsi que les systèmes, moyens de communication et règles attachées à la gestion dudit Compte et des transactions effectuées au débit de celui-ci, sont mis à la disposition pendant la durée de validité de la Carte (indépendamment de la durée de l'Opération).

#### 2.3 Conditions d'utilisation des cartes cadeaux Kadéos Universel

**2.3.1** Le Client s'engage à porter à la connaissance de l'Utilisateur les conditions d'utilisation de la Carte (« ci-après dénommées « Conditions d'Utilisation »). Ces dernières sont remises à l'Utilisateur en même temps que la Carte et sont accessibles sur le site [www.myedenred.fr](http://www.myedenred.fr) (ci-après dénommé « Espace Bénéficiaire ») une fois son compte créé sur ledit site.

**2.3.2** La Carte s'utilise en une ou plusieurs fois à hauteur du montant de monnaie électronique chargé sur la Carte par le

Client et dans la limite :

- du plafond de paiement au moyen de monnaie électronique fixé par la réglementation en vigueur (3 000 euros par achat à la date du présent Contrat) ;

- et du plafond fixé par la réglementation en vigueur applicable à la valeur monétaire maximale stockée sous forme électronique et utilisable au moyen d'un support de type carte (solde maximum de 10 000 euros par Carte à la date du présent Contrat).

**2.3.3** La Carte est acceptée, dans les conditions décrites ci-dessous, auprès de l'ensemble des commerçants adhérents au réseau Mastercard® en France et à l'étranger, sur Internet et/ou en magasin, à l'exception des services, points de vente et catégories de marchands suivants (ci-après dénommés « Commerçant(s) ») :

- Distributeurs Automatiques de Billets,
- Automates de paiement (péages, parkings),
- Obtention d'espèces chez un commerçant,
- Jeux d'argent,
- Services de rencontres et d'escortes,
- Distributeurs Automatiques de Carburant,
- Transfert d'argent.

**2.3.4** Par ailleurs, la Carte peut, s'agissant des seuls achats effectués en boutique (exclusion faite des paiements effectués sur Internet), être associée à tout autre moyen de paiement additionnel si le montant de la transaction s'avère supérieur au solde disponible sur la Carte.

**2.3.5** L'utilisation de la Carte demeure de la responsabilité de l'Utilisateur.

**2.3.6** La Carte est valable jusqu'à trente-six (36) mois à compter de la date de la production de la Carte. La date de fin de validité est inscrite au recto de la Carte.

**2.3.7** La Carte ne pourra plus être utilisée par l'Utilisateur au-delà de sa date d'expiration. L'expiration de la Carte emporte celle du solde disponible sur celle-ci (ci-après dénommé « Solde ») et son remboursement dans le cadre de l'article 8.4. Les conditions attachées à l'expiration de la Carte sont définies à l'article 8 ci-dessous.

**2.3.8** Pour des raisons de sécurité, les Cartes commandées par le Client sont envoyées inactives, et donc inutilisables jusqu'à communication aux Utilisateurs du code d'activation à 6 chiffres permettant le déblocage (activation) des Cartes (détailé dans les Conditions d'Utilisation).

**2.3.9** Le Solde des Cartes n'est pas consultable par le Client. Seul l'Utilisateur aura à tout moment accès au montant du Solde de sa Carte dans les conditions précisées dans les Conditions d'Utilisation (téléphone, Espace Bénéficiaire, application mobile...).

**2.3.10** Le montant du Compte ne peut être ni porté au crédit d'une carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'un escompte, sous réserve toutefois des dispositions applicables au remboursement au Client tel que prévu à l'article 8.4. Le Solde de la Carte ne générera pas d'intérêts.

**2.3.11** La Carte ne fait l'objet d'aucun rendu de monnaie (remboursement en espèce à 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.

### ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

**3.1.** Régler à la commande, le montant correspondant à la commande, le montant des chargements d'une part, et d'autre part, celui de la rémunération due à Edenred (frais de fabrication, commission, services complémentaires optionnels ou non, etc. ci-après dénommés « Rémunération ») ainsi que les frais de livraison des Cartes ;

**3.2.** Informer les Utilisateurs des Conditions d'Utilisation de la Carte ainsi que des conditions particulières (si existantes) ainsi que des modalités de l'Opération.

**3.3.** Respecter les obligations légales et/ou réglementaires applicables à la Carte telles que notamment indiquées à l'article 13 ;

**3.4.** Respecter et/ou veiller au respect par les Utilisateurs des obligations légales relatives à la lutte anti-blanchiment décrites notamment à l'article 12 ci-dessous garantissant dans ce cadre Edenred d'avoir notamment procédé aux vérifications les concernant, telles que décrites à l'article 12 précité ;

**3.5.** Aviser Edenred en cas de modifications de sa situation juridique (modifications de ses mentions légales, ses mandataires sociaux et/ou des signataires habilités à engager le Client dans le cadre des présentes) et lui adresser le KBIS afférent.

### ARTICLE 4 – COMMANDE DE CARTES ET DE CHARGEMENTS

Le Client peut commander des Cartes et/ou des chargements ou des rechargements de monnaie électronique (ci-après « Chargement(s) »), par commandes séparées ou au sein d'une même commande.

Le Client est informé que l'utilisation de certains canaux de commande pourra faire l'objet de facturation de frais par Edenred.

#### 4.1 Conditions communes à toutes les commandes

**4.1.1** Modalités de prise de commande

##### 4.1.1.1 Premières commandes

Toute première commande de Cartes et/ou de Chargements et toute première commande de renouvellement de Carte interviendront après signature du Contrat, et remise de la fiche d'Informations Client et du formulaire des bénéficiaires

effectivement complétés. Ces documents devront comporter obligatoirement le nom et la signature du Client, les informations demandées par Edenred et telles que notamment exigées par la réglementation applicable ainsi que les conditions tarifaires d'Edenred.

Le Client devra fournir à Edenred un KBIS de moins de 3 (trois) mois dans les deux cas et un RIB lors de la première commande de Cartes.

Dans ce cadre, la commande interviendra par transmission par le Client du fichier de commande (conforme au modèle transmis par Edenred - ci-après dénommé « Fichier de Commande ») adressé dûment complété en utilisant l'outil de prise de commande mis à la disposition du Client par Edenred (ci-après dénommé « Espace Client ») dans le cadre des dispositions de l'article 4.1.1.2.

#### 4.1.1.2 Commandes sur l'Espace Client

a) Les commandes sur l'Espace Client ne peuvent intervenir qu'après réalisation des formalités décrites à l'article 4.1.1.1. Dans ce cadre, le gestionnaire désigné par le Client, pourra accéder au compte du Client (ci-après dénommé « Compte Client ») en saisissant son identifiant et le mot de passe qu'il aura choisis lors de sa première connexion.

Le Client reconnaît avoir été dûment informé et accepte expressément que le droit d'accès dont il bénéficie est personnel, confidentiel et non cessible. En conséquence, le Client est seul responsable de l'usage qui pourrait être fait de son Compte Client par un tiers qui aurait accès à son identifiant et à son mot de passe.

Toute utilisation de son identifiant et de son mot de passe est réputée constituer une utilisation de l'Espace Client par ses soins, sauf preuve contraire qu'il pourrait apporter.

b) Il est expressément précisé qu'en cas de non-conformité du fichier de commande, la commande concernée ne pourra être prise en compte par Edenred sans que sa responsabilité puisse être engagée de ce fait.

c) Les commandes sont fermes dès validation du fichier de commande dûment complété.

d) La validation de la commande entraînera le déclenchement d'un prélèvement si une autorisation de prélèvement a été donnée par le Client. Sinon, par cette action, le Client sera redevable à Edenred du montant de la commande et des frais de gestion liés.

**4.1.1.3** Toute commande vaut acceptation expresse par le Client des présentes Conditions.

#### 4.1.2 Acceptation – confirmation – règlement du Client

**4.1.2.1** L'acceptation de la commande par Edenred est formalisée par l'envoi au Client d'un email de confirmation portant le récapitulatif de la commande.

**4.1.2.2** Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter Edenred, soit :  
- par email à l'adresse : [relation-clients-FR@edenred.com](mailto:relation-clients-FR@edenred.com)  
- par téléphone en appelant le Centre de Relation Clients au numéro suivant du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 :

**4.1.2.3** En aucun cas la responsabilité d'Edenred ne pourra être retenue si le Client ne

reçoit pas de confirmation de la commande en raison d'une erreur de son fait dans la saisie de ses coordonnées et notamment de son adresse email et/ou de non transmission des éléments requis.

#### 4.1.3 Suspension de commande

**4.1.3.1** Edenred se réserve la faculté de suspendre immédiatement, de plein droit, sans droit à indemnité, et sans formalités judiciaires, toute commande en cas de violation des présentes Conditions et notamment en cas de non-respect des obligations légales applicables.

**4.1.3.2** Par ailleurs, Edenred se réserve le droit de suspendre toute commande du Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, dans l'attente du règlement de cette commande préalable.

#### 4.2 Conditions spécifiques aux commandes de Carte(s) (support)

**4.2.1** Annulation de commandes. Les commandes de Carte(s) transmises à Edenred par le Client sont fermes et définitives à compter de la date d'envoi de l'email de confirmation de commande par Edenred. En conséquence, en cas d'annulation de commande à compter de cette date, Edenred pourra facturer au Client une indemnité forfaitaire égale au montant total de(s) frais de fabrication de(s) support(s) carte(s) et des prestations annexes (le cas échéant) fabriqués à la date d'annulation de la commande.

#### 4.2.2 Prestations annexes

Le Client aura la faculté, au titre des prestations annexes, de demander l'ajout d'éléments de personnalisation notamment sur la Carte (comme le logo du Client).

Les conditions relatives à ces prestations annexes seront communiquées par Edenred sur demande du Client.

La commande de prestations annexes est prise en compte par Edenred à réception du devis validé par le Client.

#### 4.3 Conditions spécifiques aux commandes de Chargements de monnaie électronique

**4.3.1.** Les commandes de Chargement sont assujetties, sauf Conditions Particulières entre les Parties, pour chaque Carte considérée au plafond de Chargement suivant : un cumul total de Chargements de dix mille (10.000) euros maximum. De plus, le Client est expressément informé qu'aucun Chargement ne pourra être effectué tant que le solde sera égal aux plafonds susmentionnés.

**4.3.2** Par ailleurs, aux fins de permettre l'utilisation du Solde des Cartes par leurs Utilisateurs, les Chargements ne sont pas autorisés pendant les six derniers mois de validité de la Carte.

**4.3.3** Une fois la commande validée par Edenred, et sous réserve du bon encaissement du règlement effectué par le Client, le Chargement sera effectué sous quarante-huit (48) heures ouvrées.

**4.3.4** Les commandes de Chargement sont fermes et définitives à compter de la date de leur paiement par le Client. En conséquence, à compter de cette date et jusqu'à l'expiration de la durée de validité de la Carte (durée du contrat entre les Parties) la monnaie électronique chargée sur la Carte ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement par Edenred au Client, sous réserve des dispositions de l'article 8.4.

## ARTICLE 5 – TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

### 5.1 Devise de paiement – domiciliation bancaire

Toutes les commandes sont payables en Euros.

Seules les domiciliations bancaires du Client au sein de l'Union Européenne, de l'Espace Economique Européen ou des pays tiers équivalents en termes de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont acceptées.

### 5.2 Tarifs, modalités de paiement et facturation

#### 5.2.1 Tarifs et modalités de paiement

Outre le montant des Chargements, le Client s'engage à régler à Edenred, à la commande, la Rémunération ainsi que les frais de livraison.

Étant entendu que le taux de T.V.A. est celui applicable à la date de facturation.

Le règlement intervient par virement ou par prélèvement (ou par carte bancaire lorsque proposé par Edenred). A défaut de paiement, la commande du Client ne fera l'objet d'aucun traitement par Edenred, sans que la responsabilité de ce dernier puisse être engagée.

Les règlements ne peuvent faire l'objet d'aucun escompte.

#### 5.2.2 Facturation

Le Client accepte d'ores et déjà expressément de se voir facturer le montant des chargements, de la Rémunération et des frais de livraison, sous forme dématérialisée (facture électronique sous format PDF signé au moyen d'un certificat électronique de norme RGS\*\* dans le cadre de l'article 289 VII 2° du CGI relatif aux factures sécurisées au moyen d'une signature électronique qualifiée ou d'un dispositif équivalent (BOI-TVA-DECLA-30-20-30-20131018), dès mise en place du service par Edenred. Les factures électroniques tiennent lieu de factures d'origine au sens de la réglementation fiscale. Elles sont émises et signées électroniquement pour le compte d'Edenred par la société Seres (filiale de Docapost spécialisée dans les échanges électronique BtoB), au moyen d'un certificat électronique délivré par la société Certinomis (Autorité de Certification du groupe La Poste). Les factures électroniques seront adressées au Client par courrier électronique (email). Dans ce cadre et pour être éligible à la facturation électronique, le Client reconnaît remplir les conditions cumulatives ci-dessous :

- qu'il dispose d'un logiciel permettant la visualisation des fichiers PDF, afin de pouvoir accéder à ses factures électroniques, les consulter et les importer ;
- qu'il dispose d'une adresse électronique valide communiquée à Edenred, afin de recevoir ses factures électroniques ;
- qu'il n'est pas réglementairement soumis à l'utilisation du portail de facturation Chorus Pro dans le cadre l'ordonnance du 26 juin 2014 concernant la facturation électronique à destination de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics.

La mise en place de la facturation électronique par Edenred n'exonère pas le Client de ses obligations légales et réglementaires (notamment fiscales visées aux articles 289 VII 2° et 96 F bis de l'annexe III du CGI) quant à la réception et l'archivage par ses soins de ses factures électroniques dans leur format original, des signatures électroniques qui leur sont liées, ainsi que des certificats électroniques nécessaires à la vérification des dites signatures, Edenred déclinant toute responsabilité dans ce cadre.

Les factures électroniques resteront accessibles au Client sur l'Espace Client, pendant la durée d'accès à celui-ci et dans la limite de dix (10) années maximum.

#### 5.3 Pénalités de retard

Conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du code de commerce, en cas de retard de paiement, le Client devra verser à Edenred d'une part une pénalité de retard d'un montant égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues et d'autre part, une indemnité forfaitaire d'un montant fixé par décret au titre des frais de recouvrement.

#### 5.4 Modification des tarifs

La Rémunération due à Edenred et les frais de livraison sont stipulés au Contrat. Ces montants sont susceptibles de variation en fonction notamment du nombre de Cartes commandées, des services complémentaires optionnels demandés par le Client et/ou des conditions économiques du marché de nature à augmenter le coût des prestations d'Edenred.

#### 5.4.1 Indexation de la Rémunération

Le montant de la Rémunération fera l'objet d'une indexation automatique au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 : prix HT révisé

P0 : prix HT contractuel d'origine ou dernier prix révisé

S0 : indice du Coût Horaire du Travail – Salaires et Charges – Tertiaire (réf. 010599835) indice de référence publié au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de signature du Contrat ou lors de la dernière révision

S1 : dernier indice publié à la date de révision (base 100 en janvier 2016)

En cas de cessation de publication ou de disparition de l'indice Coût Horaire du Travail – Salaires et Charges – Tertiaire, il serait remplacé par le nouvel indice de remplacement publié ou déterminé conformément aux termes de l'article 1167 du code civil. La tarification se trouverait de plein droit indexée sur ce

nouvel indice et le passage au nouvel indice s'effectuerait en utilisant l'éventuel coefficient officiel de raccordement existant.

#### 5.4.2 Révision de frais de livraison

Les frais de livraison seront révisés pour tenir compte des conditions tarifaires appliquées par les transporteurs.

**5.4.3** Les conditions tarifaires se fondent sur un volume de commande / nombre de Bénéficiaires estimé par le Client.

En cas de variation sensible à la baisse de ce volume/nombre, Edenred se réserve la faculté d'adresser au Client une nouvelle proposition tarifaire à jour, applicable dans les 30 (trente) jours de son envoi au Client, sauf désaccord du Client.

En cas de désaccord, le Client a la faculté de résilier les présentes, dans le cadre des dispositions de l'article 10 des Conditions.

#### 5.5 Réserve de propriété

**5.5.1** Edenred et/ou l'Emetteur conserve(nt) la propriété des Cartes et des Chargements (et/ou des biens ou services acquis en utilisant les Cartes) jusqu'au paiement effectif de l'ensemble des sommes dues par le Client à Edenred pour la commande concernée.

**5.5.2** A défaut de paiement de la facture par le Client, Edenred et/ou l'Emetteur se réserve le droit de revendiquer la propriété de l'intégralité des Cartes (et/ou des biens ou services susmentionnés), sans qu'il soit nécessaire d'effectuer une mise en demeure préalable.

## ARTICLE 6 – LIVRAISON DES CARTES

### 6.1 Lieu de livraison

Les Cartes sont livrées à l'adresse déterminée par le Client lors de la commande, à savoir :

- soit directement à l'adresse du Client,
- soit à l'adresse des Utilisateurs.

### 6.2 Délai de livraison

Le délai moyen d'expédition des Cartes est de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date de confirmation de la commande par Edenred au Client. Les délais d'acheminement ne sont pas de la responsabilité d'Edenred. Edenred ne peut être tenue responsable des conséquences dues notamment à un retard d'acheminement ou des avaries imputables à des tiers, notamment des transporteurs.

## ARTICLE 7 – TRANSFERT DES RISQUES

**7.1** Le transfert des risques intervient à la livraison des Cartes chez le Client ou le(s) Utilisateur(s).

**7.2** Les éventuels dommages constatés à la livraison des Cartes devront faire l'objet de réserves formelles sur l'accusé de réception ou le document de transport similaire. A défaut, il appartiendra au Client d'apporter la preuve que le dommage est intervenu en cours de transport.

**7.3** En tout état de cause, et sous peine d'irrecevabilité, toute réclamation devra être adressée à Edenred par courrier recommandé avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs afférents [copies de la commande concernée, du document de transport faisant état des réserves, de la facture afférente à la commande] dans un délai maximum de trois (3) jours calendaires à compter de la livraison.

**7.4** Edenred ne pourra être tenue pour responsable de tout vol, destruction, falsification ou fraude pouvant intervenir à compter de la livraison des Cartes ; la Rémunération d'Edenred étant définitivement acquise à Edenred.

**7.5** Sur demande expresse du Client, en cas de perte ou vol des Cartes pendant le transport, Edenred pourra réexpédier des Cartes sous réserve, d'une part, de signature par le Client d'une attestation sur l'honneur de non réception et, d'autre part, de l'engagement de payer le coût correspondant si toutefois la preuve de la livraison était ultérieurement apportée par Edenred.

## ARTICLE 8 - GESTION DE CARTES

### 8.1 Mise en opposition des Cartes

#### 8.1.1 Mise en opposition par l'Utilisateur

Les Cartes perdues et/ou volées à compter de leur livraison et/ou faisant l'objet d'une suspicion de fraude doivent faire l'objet d'une demande de mise en opposition par l'Utilisateur, dans le cadre des dispositions des Conditions d'Utilisation.

#### 8.1.2 Mise en opposition par le Client

Les Cartes perdues et/ou volées à compter de leur livraison et/ou faisant l'objet d'une suspicion de fraude doivent faire l'objet d'une demande de mise en opposition par le Client par téléphone auprès du Centre de Relation Clients au numéro de téléphone suivant du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 : Le Client reconnaît que l'Utilisateur ou le Client (selon qui détient la Carte) demeure responsable de l'ensemble des transactions intervenues avant l'enregistrement de la mise en opposition de la Carte, sous réserve des dispositions applicables en matière de transactions frauduleuses (antériorité, montant, mode de transaction ...).

#### Rémission de la Carte opposée

**8.1.3** Dès enregistrement d'une demande de mise en opposition, Edenred procédera :

- à la rémission de nouvelle(s) Carte(s) qui sera(ont) acheminées, comme lors de la commande d'origine, au Client ou à l'Utilisateur,
- à la facturation de la Carte rémise :

En cas de mise en opposition par le Client ou le Bénéficiaire, Edenred procédera à la facturation au Client des frais de rémission et d'acheminement de la (des) nouvelle(s) Carte(s). La Carte rémise suite à sa mise en opposition permettra au Bénéficiaire concerné de l'utiliser à hauteur du Solde disponible du Compte, sous réserve des transactions intervenues avant la mise en opposition de la Carte. La nouvelle Carte aura une date d'expiration identique à celle de la Carte opposée.

**8.1.3** Le Client reconnaît que le Bénéficiaire assume dans les limites de l'article 11 ci-après et de la réglementation applicable (article L 133-19 opération de paiement non autorisée), l'ensemble des risques liés à l'utilisation de la Carte intervenus avant l'enregistrement de la mise en

opposition de la Carte et donc des transactions antérieures à cette date ; Edenred et/ou l'Emetteur déclinant toute responsabilité dans ce cadre.

### 8.2 Blocage du Compte et de la Carte

Outre les cas de mise en opposition pour perte ou vol de la Carte définis à l'article 8 ci-dessus Edenred et/ou l'Emetteur se réserve la possibilité de bloquer temporairement ou définitivement la Carte, le Compte, ainsi que toutes les fonctionnalités et services associés de plein droit, 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, en cas :

**8.2.1** d'utilisation du Code confidentiel de l'Utilisateur par une personne autre que celui-ci ;

**8.2.2** de soupçon 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 de l'Emetteur 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 ;

**8.2.3** de composition successive de trois (3) Codes confidentiels erronés ;

**8.2.4** 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 suspectives aux autorités compétentes, précisés à l'article 12 ci-après, après expiration du délai de communication qui lui aura été adressé ;

**8.2.5** de risque sensiblement accru que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de ses obligations de paiements et notamment en cas de non-paiement des sommes dues à Edenred par le Client ;

Le blocage et/ou la suspension de la Carte et/ou du Compte emporte impossibilité pour l'Utilisateur d'utiliser la Carte. A moins que cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une législation pertinente, le Client et/ou l'Utilisateur sera informé du blocage et des raisons de ce blocage avant que la Carte et/ou le Compte ne soit(en)t bloqué(s), et au plus tard immédiatement après.

La Carte et/ou le Compte sera(seront) débloqué(s) (ou, le cas échéant, la Carte sera remplacée) dès lors que les raisons justifiant le blocage n'existent plus. Le Client et/ou l'Utilisateur peut demander à tout moment le déblocage de la Carte et/ou du Compte selon les modalités et aux coordonnées visées à l'article 11 des présentes Conditions

### 8.3 Prolongation de l'Opération

#### 8.3.1 Modalités de prolongation de l'Opération

Si le Client prend la décision de prolonger l'Opération, un nouveau support Carte sera émis avec une nouvelle durée de validité.

Le Solde des Comptes des Utilisateurs concernés seront transférés et disponibles sur les nouvelles Cartes.

Les frais de réémission de Carte(s) et autres frais y afférents seront facturés au Client.

#### 8.3.2 Expiration de la durée de validité de la Carte

A compter de la date d'expiration de la Carte, l'éventuel Solde ne pourra plus être utilisé par l'Utilisateur. Dans le cadre de son Opération et conformément au point 2.2, il appartient au Client d'en aviser les Utilisateurs ; Edenred déclinant toute responsabilité dans ce cadre.

### 8.4 Remboursement du Solde restant sur les Cartes/Comptes

#### 8.4.1 après expiration de la durée de validité des Cartes

Dans un délai de 45 (quarante-cinq) jours maximum à compter de l'expiration de la date de validité d'une Carte (indépendamment de la durée de l'Opération), Edenred remboursera au Client le Solde restant sur les Cartes/Comptes, sous réserve des transactions en cours et des sommes dues à Edenred. Dans ce cadre, des frais forfaitaires (traitement de la demande, remboursement, clôture de compte ...) d'un montant de quinze (15) euros HT par Carte seront facturés au Client.

Le remboursement sera effectué par chèque ou par virement sur le compte bancaire indiqué par le Client, déduction faite des frais décrits au point 8.4.1 ci-dessus.

#### 8.4.2 en cas d'inactivité du Compte Client

En cas d'inactivité du Compte Client pendant une durée consécutive de douze (12) mois depuis la dernière opération enregistrée, Edenred remboursera au Client le Solde restant sur les Cartes/Comptes dans les conditions décrites à l'article 8.4.1 ci-avant ou conformément à la réglementation relative aux comptes inactifs.

## ARTICLE 9 – FRAIS PRELEVÉS SUR LE SOLDE DES CARTES

**9.1** Le Client est informé qu'Edenred pourra facturer les Utilisateurs des Cartes des frais relatifs aux services réalisés au profit de ces derniers à savoir, à la date des présentes Conditions :

- les frais de rémission de la Carte lors de la mise en opposition de celle-ci à l'initiative de l'Utilisateur ou du Client, selon les conditions définies à l'article 8.1.4 des présentes Conditions.
- et les frais, notamment bancaires, inhérents et consécutifs aux transactions réalisées par l'Utilisateur à l'étranger.

**9.2** Edenred prélèvera directement les frais susmentionnés sur le Solde disponible du Compte des Utilisateurs concernés, ce que le Client accepte sans réserve.

## ARTICLE 10 – DURÉE – RÉSILIATION

**10.1** A défaut de dispositions spécifiques convenues entre les Parties, le Contrat prend effet à sa date de signature (sous réserve de l'acceptation du dossier par l'Emetteur) pour la durée de l'Opération sauf dispositions contraires expresses.



**10.2** Nonobstant les stipulations qui précèdent, chaque Partie peut mettre fin au présent Contrat en cas d'inobservation par l'autre Partie de ses obligations contractuelles. En pareil cas, la résiliation interviendra dans un délai de 2 mois après mise en demeure notifiée à l'autre Partie par LRAR, indiquant l'intention de faire jouer la présente clause, et demeurée sans effet à l'expiration d'un délai de 15 jours ouvrés commençant à courir à compter de la date de première présentation du courrier.

**10.3** Résiliation en cas d'inactivité du Compte Client  
Le Contrat sera automatiquement résilié sans préavis en cas d'absence d'opération sur le Compte Client pendant une durée consécutive de douze (12) mois depuis la dernière opération enregistrée. Le Solde du Compte Client sera alors automatiquement remboursé dans les conditions de l'article 8 ci-dessus ou conformément à la réglementation relative aux comptes inactifs.

## ARTICLE 11 – LITIGES ET RÉCLAMATIONS LIÉS AUX PAIEMENTS DÉBITÉS SUR LE COMPTE ET DYSFONCTIONNEMENT DE LA CARTE

### 11.1 Réclamations des Utilisateurs liées aux paiements débités sur le Compte et/ou à un dysfonctionnement de la Carte

**11.1.1** Toute réclamation liée à un dysfonctionnement de la Carte et/ou réclamation des Utilisateurs relatives aux paiements débités sur le Compte doit être immédiatement notifiée par l'Utilisateur au centre de relation clients d'Edenred à compter du jour où l'Utilisateur a eu connaissance :

- soit par e-mail, à l'adresse suivante : Relation-beneficiaires-FR@edenred.com

- soit par LRAR à l'adresse suivante : Edenred, Centre de Relation Clients, Immeuble Columbus, 166-180 Boulevard Gabriel Péri, 92240 Malakoff, France.

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 Client ou le Bénéficiaire doivent également immédiatement faire opposition à la Carte dans les conditions et selon les modalités mentionnées à l'article 8.1 ci-dessus.

**11.1.2** Il est expressément convenu que toute réclamation relative à un paiement litigieux débité sur le Compte doit être impérativement effectuée dans les 90 jours à compter de la date dudit paiement litigieux, par LRAR à l'adresse ci-dessus, sous peine de forclusion, sans que la responsabilité d'Edenred et/ou de l'Emetteur puisse être recherchée.

**11.1.3** Il est convenu que 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'Utilisateurs des conditions d'usage de la Carte mentionnées aux Conditions d'Utilisation.

### 11.2 Litiges – Réclamations liés aux paiements débités sur le Compte

**11.2.1** Le Client est informé qu'en cas de doute légitime concernant un paiement débité sur un Compte, l'Utilisateur pourra solliciter une enquête en contactant le Centre de Relation Clients dans les 90 jours à compter de la date du paiement concerné, comme indiqué à l'article 11.1.2 ci-dessus

**11.2.2** Le montant total déductible débité au titre du paiement litigieux sera recrédié immédiatement sur le Compte concerné 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 11.1.2 ci-dessus, sauf si l'Emetteur a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Client et/ou du Bénéficiaire 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 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 8.1 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 la transaction contestée.

**11.2.3** Toutefois, Edenred se réserve le droit de débiter ultérieurement le Compte concerné du montant total déductible recrédié au titre du paiement litigieux, s'il s'avérait après enquête (qui ne pourra excéder 90 jours) que le Client et/ou l'Utilisateur a agi 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 la Carte ou des données qui lui sont liées, - et/ou de vigilance dans la préservation, par l'Utilisateur, de la sécurité et la confidentialité de la Carte et/ou du Code confidentiel et/ou de ses identifiants - et/ou issue des Conditions d'Utilisation régissant la délivrance et l'utilisation de la Carte.

## ARTICLE 12- IDENTIFICATION DES UTILISATEURS CARTE – RESPECT DES OBLIGATIONS LEGALES RELATIVES A LA LUTTE ANTI-BLANCHIMENT

Dans le cadre des obligations de vigilance, de lutte anti-blanchiment et de déclaration des opérations suspectives aux autorités compétentes, les dispositions ci-dessous sont notamment applicables :

**12.1** Dès lors que les prestations s'inscrivent dans le cadre d'une Opération de stimulation (interne ou externe) définie par le Client, le Client porte la responsabilité de récupérer

l'ensemble des données d'identification des porteurs de Carte. Dans ce cadre, le Client doit collecter, sous sa responsabilité, conformément à la réglementation en vigueur, les éléments d'identification des Utilisateurs (notamment copie de pièce d'identité, justificatif de domicile ...), et obtenir les mises à jour de ces informations.

**12.2** Dans le cadre des opérations de stimulation externe, Edenred se chargera pour le compte du Client et sous sa responsabilité (sauf avis contraire du Client qui dans cette hypothèse dégage Edenred de toute responsabilité dans ce cadre) de demander à l'Utilisateur (y compris s'il s'agit d'une personne morale bénéficiaire) les informations et éléments d'identification personnels visés au 12.1 ce que le Client accepte sans réserve.

**12.3** Afin de répondre aux dispositions applicables en matière de lutte anti blanchiment et d'obligation de vigilance, Edenred pourra, si le Client se charge de la collecte des éléments d'identification personnel, après en avoir avisé le Client par écrit et avec un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrés, faire procéder à ses frais à un audit visant à vérifier le strict respect par le Client des dispositions ci-dessus par ses auditeurs internes, ou par un cabinet externe ce que le Client accepte expressément.

**12.4** Le Client est informé et reconnaît expressément que la transmission des éléments d'informations complémentaires demandés dans ce cadre constitue une obligation pour l'Utilisateur (y compris s'il s'agit d'une personne morale bénéficiaire), dont le parfait respect conditionne directement l'utilisation de la Carte.

A défaut de transmission des éléments d'identification de l'Utilisateur ou de transmission d'éléments incomplets, non probants ou inexploitable, Edenred se réserve la possibilité de bloquer immédiatement l'utilisation de la Carte et le Solde disponible sur le Compte de l'Utilisateur, jusqu'à réception de l'intégralité des éléments demandés, sans que le Client et/ou l'Utilisateur puisse(nt) demander une quelconque indemnité à ce titre.

**12.5** Par ailleurs, le Client s'engage à adresser à Edenred le nom et l'adresse de toute personne physique qui viendrait à détenir directement ou indirectement plus de 25% du capital ou des droits de vote du Client.

## ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ – RÉGLEMENTATIONS APPLICABLES

### 13.1 Responsabilité – Limitation de Responsabilité

**13.1.1** Il est convenu entre les parties que les services fournis par Edenred sont réputés conformes sauf preuve contraire apportées par le Client

**13.1.2** La responsabilité d'Edenred ou de l'Emetteur ne saurait en aucun cas être engagée notamment :

**13.1.2.1** En cas de dommages indirects et, sans que cette liste revête un caractère limitatif, notamment en cas de manque à gagner, perte d'exploitation, atteinte à l'image et/ou tout autre préjudice indirect tel que communément admis par la jurisprudence des tribunaux français,

**13.1.2.2** En cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français,

**13.1.2.3** Pour tout manquement du Client aux obligations définies aux présentes Conditions et notamment à ses obligations d'information du Bénéficiaire et de confidentialité,

**13.1.2.4** Au cas où certains commerçants acceptant la Carte viendraient à disparaître, à refuser et/ou à ne plus accepter les Cartes pour quelque cause que ce soit, et plus généralement en cas de défaillance de ces derniers,

**13.1.2.5** Du fait de l'utilisation du code confidentiel et/ou des identifiants du Client et de l'Utilisateur dans le cadre du Contrat. Sauf preuve contraire du Client, toute utilisation des identifiants ou du code confidentiel par lui-même et par l'Utilisateur est réputée constituer une utilisation des espaces du Client ou de l'Utilisateur, de la Carte et des services associés, ce que le Client déclare accepter expressément. En conséquence, le Client et l'Utilisateur sont réputés et demeurent seuls responsables, sous réserve de l'article 11 ci-dessus, de l'usage qui pourrait être fait et des risques y afférents, chacun en ce qui les concerne, du compte Client sur l'Espace Client et du compte Utilisateur sur l'Espace Bénéficiaire, de la Carte, et des services associés y compris optionnels par un tiers qui aurait accédé à leurs identifiants personnels et codes confidentiels,

**13.1.2.6** En cas de manquement résultant directement ou indirectement d'une cause indépendante de la volonté d'Edenred et/ou de l'Emetteur, notamment d'une panne de réseau et des systèmes de traitement des données, d'une indisponibilité totale ou partielle (réseau Internet, terminaux de paiement, virus ...),

**13.1.2.7** En cas de mauvaise utilisation par l'Utilisateur et/ou le Client des extranets et des services associés.

**13.1.2.8** Par ailleurs, il est expressément entendu que les Commerçants, sont chacun seuls responsables des biens, produits ou prestations de services qu'ils commercialisent (en ce compris leur présentation commerciale) et qui seraient acquis par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation de la Carte. Ainsi, l'Utilisateur sera seul responsable de la résolution de tout litige auprès desdits commerçants dans ce cadre, ce que le Client accepte sans réserve.

**13.1.3** Sous réserve des exclusions ci-dessus, et des cas visés à l'article 11.2, il est expressément entendu qu'en tout état de cause, en cas de mise en jeu de la responsabilité d'Edenred ; cette dernière ne saurait excéder le montant de la commission versée par le Client au titre de la commande concernée par la mise en jeu de sa responsabilité, sans qu'elle puisse être inférieure à 100 euros.

**13.1.4** Le Client qui en a fixé les règles (critères d'attribution, modalités ...) est seul responsable, notamment vis-à-vis des Bénéficiaires, de la gestion de son Opération.

### 13.2. Réglementations applicables

#### Respect des obligations légales en matières fiscale et/ou sociale

Edenred rappelle au Client que les opérations de stimulation et/ou l'octroi de récompenses à des Bénéficiaires (stimulation interne et/ou externe) imposent des obligations en matières fiscale et sociale. Il est expressément précisé que la responsabilité d'Edenred ne pourra en aucun cas être engagée en cas de non-respect par le Client et/ou les Bénéficiaires (y compris les personnes morales bénéficiaires) de l'une quelconque de leurs obligations en application des dispositions rappelées ci-après. Stimulation interne : Les Cartes qui seraient attribuées par le Client à ses propres salariés (ou aux salariés de sociétés du groupe d'entreprise auquel il appartient) dans le cadre d'opérations de stimulation interne (ou assimilées) constituent des rémunérations au sens de l'article L. 242-1 du Code de la sécurité sociale. En conséquence, celles-ci ont vocation à être intégrées dans l'assiette des cotisations sociales dues par le Client selon la réglementation et au(x) taux de cotisation en vigueur, étant en outre précisé que le Bénéficiaire devra également tenir compte de ce complément de rémunération dans le cadre de la détermination de son revenu imposable. Stimulation externe : Les opérations de stimulation externe sont soumises aux règles d'assujettissement à cotisations et contributions sociales définies à l'article L. 242 -1-4 du code de la sécurité sociale, appliqué conformément à la Circulaire Interministérielle n° DSS/SB/2012/56 du 5 mars 2012 relative aux rémunérations allouées aux salariés par une personne tierce à l'employeur (ci-après : la « Circulaire »). L'appliquabilité de ces dispositions varie toutefois selon qu'il s'agisse d'opérations de stimulation externe à personnes morales ou à personnes physiques, tel que rappelé ci-après.

**Stimulation externe à destination de personnes morales,** Le Client, en sa qualité de « tiers financeur » au sens de la Circulaire précitée, prend acte que la réglementation lui impose d'informer les personnes morales concernées quant aux éventuelles conséquences fiscales et/ou sociales de l'attribution des Cartes Cadeaux à leur bénéfice. Dans ce cadre, en cas de redistribution par les personnes morales à leurs personnels, le Client s'engage :

- A obtenir desdites personnes morales leur engagement écrit de prise en charge par leurs soins des obligations sociales et fiscales consécutives à cette attribution (déclaration auprès des organismes compétents et paiement des charges sociales dues).

- A informer ces personnes morales Bénéficiaires de leurs propres obligations d'information à l'endroit des éventuels personnels bénéficiaire de la redistribution des Cartes étant rappelé que l'attribution constitue une rémunération au sens de l'article L242-1 du code de la sécurité sociale et ayant en conséquence un impact en matière d'impôt sur le revenu. - Dans l'hypothèse où la personne morale exerce son activité habituelle sous le statut de travailleur indépendant, le Client est dispensé de ses obligations au titre de l'article L. 242-1-4, sous réserve toutefois de s'être au préalable assuré du respect par la personne morale concernée des conditions cumulatives suivantes :

1. la confirmation expresse du statut de professionnel indépendant du Bénéficiaire de l'opération, et ;
2. l'engagement express du Bénéficiaire dans ce cadre de déclarer les dotations dans ses propres revenus.

#### Stimulation externe à destination de personnes physiques

Le Client réalisant des opérations de stimulation à destination de salariés de tiers déclare être parfaitement informé des conséquences de la mise en œuvre de L.242-1-4 du code de la sécurité sociale en matière déclarative, engendrant, le cas échéant, des obligations de paiement de cotisations calculées forfaitairement ou en proportion des montants concernés, conformément à la réglementation, et notamment la Circulaire. Aussi, il est expressément rappelé qu'en cas d'attribution par le Client à des salariés de tiers de Cartes dont le montant annuel excéderait le seuil de 1,5 SMIC, certaines informations relatives aux personnes physiques Bénéficiaires (telles que le numéro de sécurité sociale, l'adresse ou encore les date et lieu de naissance) s'avèreront nécessaires à l'accomplissement des formalités impératives en matière sociale.

En tout état de cause, qu'il s'agisse de stimulation externe à destination de personnes morales ou de personnes physiques, il est expressément précisé qu'en aucun cas la responsabilité d'Edenred ne pourra être engagée en cas de non-respect par le Client et/ou par un Bénéficiaire de la réglementation qui lui est applicable (le cas échéant la Circulaire) quel que soit la nature du manquement considéré en lien avec le Contrat.

## ARTICLE 14 – INTERDICTION DE LA REVENTE

Il est interdit aux Clients et aux Utilisateurs de revendre les Cartes et les Chargements ; le Client se chargeant d'en informer l'Utilisateur. Edenred se réserve la faculté de mettre fin à ses relations commerciales avec tout Client manquant à cette obligation et ce, sans préavis ni indemnités.

## ARTICLE 15 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

**15.1** Chaque Partie est et demeure seul titulaire des droits de propriété intellectuelle ou industrielle relatifs aux marques et logos qu'elle utilise pour les besoins de son activité. En conséquence, chaque Partie consent à l'autre Partie, pour les seuls besoins de l'exécution des présentes et dans la limite de sa durée, une licence non exclusive et non cessible des droits de propriété intellectuelle ou industrielle attachés auxdits marques et logos pour les seuls besoins de la réalisation des prestations objet des présentes.

**15.2** Il est toutefois entendu que toute utilisation desdits droits par le Client, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit (et notamment sans que cette liste revête de caractère limitatif, papier, numérique ou autres), devra faire l'objet d'une autorisation écrite préalable d'Edenred.

**15.3** De plus, tout document contenant une référence à Mastercard® sous quelque forme et sur quelque support que ce soit (et notamment sans que cette liste revête de caractère limitatif, papier, numérique ou autres), devra faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire des droits relatifs à cette marque et à cet effet, devra être transmis à Edenred.

**15.4** En tout état de cause, le Client autorise expressément Edenred à utiliser ses noms commerciaux, logos et marques dans le cadre de commandes de prestations de personnalisation et/ou à titre de référence commerciale.

## ARTICLE 16 - CONFIDENTIALITE - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### 16.1 Confidentialité

**16.1.1** Edenred s'engage, pendant la durée des présentes, à ne pas révéler les informations relatives au Client et à ses activités auxquelles elle aura pu avoir accès dans le cadre des présentes.

**16.1.2** De même, le Client s'engage à garantir le secret, la sécurité et la confidentialité des données recueillies, détenues, communiquées et/ou échangées ainsi que de toute donnée ou information communiquée relative à ou échangée dans le cadre de fourniture de la Carte et des services associés et notamment dans ce cadre :

- reconnaître à toutes les données, informations et fichiers communiqués par Edenred et notamment les tarifs ainsi que l'ensemble des stipulations du Contrat (ci-après les « Informations ») un caractère confidentiel ;
- à n'utiliser lesdites Informations que pour les seuls besoins des présentes ;
- et à prendre à l'égard de son personnel et/ou des tiers qui ont accès aux Informations toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect de cette confidentialité.

### 16.2 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

#### 16.2.1 Dispositions générales

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, Edenred et/ou l'Emetteur et le Client traitent 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.

Les Parties s'assurent, chacune en ce qui la concerne, pendant toute la durée du Contrat du respect des obligations leur 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.

#### 16.2.1.1 Répartition des responsabilités

Pour l'exécution des prestations objet du Contrat, Edenred et/ou l'Emetteur traite des Données Personnelles concernant les interlocuteurs/gestionnaires du Client (ci-après « Données Personnelles Clients ») et les Bénéficiaires du Client (ci-après « Données Personnelles Bénéficiaires »). Ces Données Personnelles sont communiquées à Edenred et/ou à l'Emetteur par le Client et/ou sont collectées directement auprès des personnes concernées par Edenred et/ou l'Emetteur en exécution du Contrat 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.).

Chaque Partie réalise en qualité de responsable du traitement, les traitements de Données Personnelles mis en œuvre aux fins de la gestion de la relation contractuelle et commerciale. La collecte initiale et la transmission à Edenred et/ou à l'Emetteur des Données Personnelles Clients et Bénéficiaires, sont réalisés par le Client en qualité de responsable du traitement, Edenred et/ou à l'Emetteur ayant la qualité de destinataire des Données Personnelles au sens de l'Article 4) 9. du RGPD.

Les traitements de Données Personnelles ensuite mis en œuvre pour les finalités en lien avec l'activité de fourniture de la Solution, sont réalisés par Edenred et/ou l'Emetteur en qualité de responsable du traitement.

#### 16.2.1.2 Finalités de traitement

Pour l'exécution des prestations objet du Contrat, Edenred et/ou l'Emetteur traite, en qualité de responsable du traitement, des Données Personnelles Clients et Bénéficiaires pour les finalités suivantes :

- (i) gestion des relations avec le Client et les Bénéficiaires ;
- (ii) déploiement des Titres ou de la Solution (paramétrages, gestion, validation, suivi et sécurisation des commandes, livraison, facturation) ;
- (iii) mise à disposition et utilisation des Titres ou de la Solution par les Bénéficiaires,
- (iv) gestion des réclamations et du service après-vente ;
- (v) gestion du recouvrement, de la fraude et des contentieux ;
- (vi) réalisation d'offres commerciales ;

(vii) réalisation d'études et d'analyses, d'enquêtes de satisfaction et de sondages par Edenred pour les besoins de l'optimisation des services proposés aux Bénéficiaires et/ou aux Clients ;

(viii) gestion des listes d'opposition et demandes d'exercice de droits ;

(ix) respect de la réglementation en vigueur notamment en matière de lutte contre la fraude et le 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.

#### 16.2.1.3 Destinataires et transferts

Pour la réalisation des finalités susmentionnées, Edenred et/ou l'Emetteur est susceptible de communiquer des Données Personnelles Clients et 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 des prestations objet du Contrat.

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 l'Emetteur 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

#### 16.2.1.4 Sécurité

Edenred et/ou l'Emetteur prend en qualité de responsable du traitement les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des Données Personnelles Clients et 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 dans le cadre de l'exécution du Contrat. 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.

#### 16.2.1.5 Durée de conservation

Pour les besoins de la mise en œuvre de ses obligations en matières comptable et fiscale, les Données Personnelles Clients utilisées notamment dans le cadre de la facturation sont conservées pendant une durée de DIX (10) ans à compter de l'échéance des prestations.

Les Données Personnelles Bénéficiaires sont conservées pendant toute la durée de fourniture des prestations 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.

#### 16.2.2 Obligations du Client

Le Client garantit, en qualité de responsable du traitement :

- (i) avoir dûment informé et/ou recueilli le consentement des personnes concernées (interlocuteurs/gestionnaires Clients et Bénéficiaires) quant à la collecte et la communication de Données Personnelles les concernant à Edenred et/ou l'Emetteur aux fins de la fourniture des prestations objet du Contrat, y compris s'agissant du traitement de leur adresse email en vue notamment d'envoi de courriels, et identifier expressément Edenred et/ou l'Emetteur en tant que destinataire des Données Personnelles ainsi que les finalités de cette communication ;
- (ii) transmettre à Edenred et/ou l'Emetteur des Données Personnelles complètes, à jour, pertinentes et adéquates pour les besoins de la fourniture des prestations et informer sans délai Edenred et/ou l'Emetteur de toute mise à jour ou du caractère incomplet ou inexact des Données Personnelles transmises ;
- (iii) répondre aux demandes d'exercice d'un droit relatif aux traitements de Données Personnelles qu'il réalise en qualité de responsable du traitement.

Edenred ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où les Données Personnelles Clients ou Bénéficiaires communiquées par le Client auraient été illégalement collectées et communiquées à Edenred, ou dans le cas où lesdites Données seraient incomplètes ou inexactes et où Edenred n'aurait pas été informé du caractère incomplet ou

des inexactitudes. En pareil cas, Edenred se réserve la faculté de suspendre les services, jusqu'à communication des informations complètes et à jour par le Client.

#### 16.2.3 Exercice des droits RGPD

Les personnes physiques dont les Données Personnelles font l'objet d'un traitement dans le cadre des présentes disposent, conformément à et dans les conditions prévues par 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 les 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 personnes concernées sont informées 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 :

(i) Pour les Données Personnelles Clients : auprès d'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.

(ii) Pour les Données Personnelles Bénéficiaires :  
- 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 17 - CONSERVATION ET ARCHIVAGE DES TRANSACTIONS - CONVENTION DE PREUVE

**17.1** L'archivage des commandes et des transactions est effectué sur un support fiable et durable.

**17.2** Il est entendu que les enregistrements informatisés liés à l'ensemble des transactions électroniques relatives aux Cartes, à leur utilisation et à l'utilisation des Comptes, et des extranets conservés par Edenred et/ou l'Emetteur, font seuls foi entre le Client et Edenred sauf preuve contraire du Client.

**17.3** Il est convenu entre les Parties que les services fournis par Edenred et/ou l'Emetteur sont réputés conformes au Contrat sauf preuve contraire apportée par le Client.

## ARTICLE 18 - DIVERS

### 18.1 Référence commerciale

Le Client autorise expressément Edenred à utiliser ses noms commerciaux, logos et marques à titre de référence commerciale.

**18.2** Cession : Edenred et/ou l'Emetteur se réservent le droit de transférer librement les droits et obligations issus des présentes

### 18.3 Réclamation

**18.3.1** Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date effective de réception de la commande (si la commande est concernée) ou d'émission de la facture (si la facturation est concernée) pour effectuer une réclamation au Service Clients aux coordonnées suivantes :

Par Email : [relation-clients-Fr@edenred.com](mailto:relation-clients-Fr@edenred.com)

Par Courrier : par lettre recommandée avec AR, à l'adresse suivante : Edenred France, Centre de Relations Clients, immeuble Columbus, 166-180 boulevard Gabriel Péri, 92 245 Malakoff Cedex

Par Téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30 :

**08 21 23 24 25** Service 0,12 € / min  
hors appel

**18.3.2** Pour toute réclamation liée aux paiements débités sur le Compte Carte et/ou à un dysfonctionnement de la Carte, le Client devra s'adresser au Service Clients selon les modalités et aux coordonnées visées à l'article 11 des présentes Conditions.

**18.3.3** En dehors des réclamations de l'article 18.3.2, le Client pourra adresser toute réclamation relative aux services d'émission et de gestion de monnaie électronique prévus aux présentes Conditions, en contactant le Service Clients comme indiqué à l'article 18.3.1 ci-dessus.

L'Emetteur accusera réception des réclamations des articles 18.3.2 et 18.3.3 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 Client recevra une réponse définitive. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

**18.4 Loi applicable - Compétence - Prescription** : Les présentes Conditions sont soumises à la loi française. Tout litige qui interviendrait dans le cadre de l'interprétation et/ou de l'exécution du présent Contrat et qui ne serait pas résolu à l'amiable entre le Client et Edenred dans le délai de deux (2) mois, sera soumis aux tribunaux compétents du ressort de la Cour d'Appel de Paris.

La durée de la prescription applicable aux actions issues des présentes est fixée à un (1) an.

