

## **CONDITIONS GENERALES de la Carte MONETICO RESTO**

Les présentes Conditions Générales constituent le cadre contractuel régissant les relations entre l'Emetteur et le Titulaire de la carte, ci-après désigné également « Bénéficiaire », les conditions de délivrance et les modalités d'utilisation de la carte Monetico Resto, ci-après désignée également « Carte », et les engagements réciproques de l'Emetteur et du Bénéficiaire.

Les présentes conditions générales ont été remises au Bénéficiaire par courrier ou par son employeur lors de la délivrance de la carte Monetico Resto dans les conditions indiquées aux présentes.

Il est expressément indiqué que l'utilisation de la carte Monetico Resto par son Bénéficiaire vaudra reconnaissance par lui d'avoir pris connaissance des conditions et modalités exposées ci-dessous et son acceptation pleine, entière et sans réserve desdites dispositions.

Les présentes Conditions Générales de la carte Monetico Resto sont disponibles sur le site internet [www.monetico-resto.fr](http://www.monetico-resto.fr), l'Espace Personnel du Bénéficiaire ou auprès de l'Employeur sur simple demande.

La carte Monetico Resto est émise par CFCM, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffesen 67913 Strasbourg Cedex 9 ci-après désignée « l'Emetteur ».

### **ARTICLE 1 - OBJET DE LA CARTE MONETICO RESTO**

La carte Monetico Resto est une carte de paiement Mastercard émise par l'Emetteur. Cette carte à puce est adossée à un compte de titres-restaurant ouvert dans les livres de l'Emetteur, ci-après dénommé « Compte Monetico Resto », ce compte n'étant pas régi par les dispositions du Code Monétaire et Financier relatives aux comptes de dépôts à vue et aux comptes de paiement.

Les entités privées ou publiques ci-après dénommées « Employeurs » disposant du droit d'attribuer des titres-restaurant à leurs salariés ou agents, ci-après dénommés « Bénéficiaires » et souscrivant au dispositif Monetico Resto, remettent aux Bénéficiaires éligibles une carte Monetico Resto.

La carte Monetico Resto est une carte à autorisation systématique à l'usage exclusif du Bénéficiaire qui lui permet de réaliser des opérations ayant uniquement pour finalité de régler le prix d'un repas conformément à la réglementation en vigueur et aux règles spécifiques définies par l'Employeur.

La carte Monetico Resto ne peut être utilisée qu'auprès de restaurateurs et des organismes et entreprises assimilés ci-après dénommés les « Affiliés », autorisés à accepter en paiement les titres-restaurant conformément à la réglementation française, à la condition qu'ils disposent d'un terminal de paiement (TPE) entrant dans le réseau Mastercard et soient affiliés au dispositif Monetico Resto en France. Elle permet également de régler à distance le prix d'un repas auprès d'Affiliés proposant la vente à distance et/ou la livraison.

La carte Monetico Resto dispose de la technologie "sans contact" permettant le règlement rapide d'achats de biens aux TPE ou Automates des Affiliés équipés en conséquence, avec une lecture à distance de la carte, sans frappe du code confidentiel.

Il est alors expressément convenu entre l'Emetteur et le Bénéficiaire que l'utilisation de la carte Monetico Resto avec la technologie « sans contact » est soumise aux dispositions qui lui sont applicables en pareil cas.

En cas de demande de modification de la fonction sans contact de la carte Monetico Resto (suppression ou ajout), la demande sera traitée dans un délai de 3 jours

maximum et sera ensuite prise en compte lors de la prochaine opération de paiement assortie d'une demande d'autorisation.

Les titres-restaurant émis sous forme dématérialisée devant être utilisés dans la limite d'un montant maximum journalier fixé par décret, la carte Monetico Resto relève des dispositions de la réglementation française relative aux opérations de paiements de faibles montants.

### **ARTICLE 2 - DELIVRANCE DE LA CARTE MONETICO RESTO**

La carte Monetico Resto est délivrée par l'Emetteur dans le cadre du contrat conclu entre l'Emetteur et l'Employeur. Par mesure de sécurité, la carte Monetico Resto sera remise à l'état inactivée et ne pourra être utilisée, qu'après avoir été activée par l'Employeur selon la procédure définie dans le contrat conclu entre l'Employeur et l'Emetteur. La carte Monetico Resto pourra ensuite être utilisée par le Bénéficiaire auprès du réseau d'Affiliés.

L'Emetteur interdit au Titulaire de la carte Monetico Resto d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur cette carte, à l'exception de la signature visée ci-après.

Le Titulaire de la carte Monetico Resto s'engage à utiliser la carte exclusivement dans le cadre du réseau des restaurateurs et organismes et entreprises affiliés, affichant la vitrophanie Monetico Resto.

### **ARTICLE 3 - MODALITES DE REMISE DE LA CARTE MONETICO RESTO**

Pour les besoins de mise en œuvre du contrat conclu entre l'Emetteur et l'Employeur, celui-ci communique à l'Emetteur les informations nécessaires à la fourniture et l'utilisation de la carte Monetico Resto, à savoir les civilités, nom, prénom et adresse et date de naissance du Bénéficiaire. L'Employeur assure avoir été autorisé par le Titulaire de la Carte à communiquer à l'Emetteur les éléments d'identification le concernant, nécessaires à la fabrication et à la remise de la Carte. L'Employeur veille de manière générale, au respect des dispositions légales et réglementaires relatives à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel du Titulaire de la Carte. L'Employeur s'engage à informer immédiatement l'Emetteur de toute modification des éléments d'identification concernant le Titulaire de la Carte, notamment en cas de changement d'adresse.

Selon le mode de livraison choisi par l'Employeur, la carte Monetico Resto du Bénéficiaire, un courrier d'accompagnement et un extrait des présentes Conditions Générales de la carte Monetico Resto sont remis entre les mains du Bénéficiaire par l'Employeur ou directement par courrier à l'adresse du Bénéficiaire. A réception de l'enveloppe cachetée, le Bénéficiaire s'assure de la présence dans son enveloppe de l'ensemble des éléments indiqués ci-dessus et s'engage à en informer son Employeur de toute absence dans les plus brefs délais.

Le Bénéficiaire est seul responsable de la garde, de la conservation et de la confidentialité des informations qui lui seront communiquées personnellement, notamment le code confidentiel de la carte et les identifiants et mots de passe lui permettant d'accéder à son Espace Personnel.

La carte Monetico Resto est rigoureusement personnelle, son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la carte, l'absence de

signature sur ladite carte justifiant son refus d'acceptation. Il est strictement interdit au Titulaire de la carte Monetico Resto de la prêter, de s'en déposséder ou de la céder. Le Titulaire de la carte Monetico Resto s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE de quelque manière que ce soit.

#### **ARTICLE 4 - DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES**

Les Données de Sécurité Personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Emetteur à des fins d'authentification forte.

##### **4.1 Code confidentiel**

L'Emetteur met à la disposition du Bénéficiaire, un code confidentiel qui lui est communiqué personnellement, confidentiellement et uniquement à lui. Le Titulaire de la carte Monetico Resto doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte ainsi que du code confidentiel. Il doit tenir absolument secret son code confidentiel et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Il ne doit pas notamment inscrire son code confidentiel sur la carte Monetico Resto, ni sur tout autre support et doit conserver sa lettre d'accompagnement de manière sécurisée.

Il doit veiller à composer son code confidentiel à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser le code confidentiel chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les équipements électroniques (TPE) des Affiliés sous peine d'engager sa responsabilité. Ce code lui est indispensable dans l'utilisation du TPE de l'Affilié conçu de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces équipements électroniques. Au troisième essai infructueux, le Bénéficiaire provoque l'invalidation de sa carte Monetico Resto et/ou le cas échéant sa capture.

Le Bénéficiaire garde la responsabilité de la conservation de la Carte et de son code confidentiel jusqu'à restitution de la Carte à l'Emetteur.

##### **4.2. Identifiant et mot de passe**

Pour accéder à son Espace Personnel défini à l'article « ESPACE PERSONNEL », le Bénéficiaire se voit attribuer un identifiant ainsi qu'un mot de passe qui lui sont communiqués confidentiellement.

Les identifiant et mot de passe nécessaires pour accéder à l'Espace Personnel sont strictement confidentiels. Il est de la responsabilité du Bénéficiaire de veiller à ce que lesdits éléments ci-dessus cités demeurent secrets et ne soient divulgués à quiconque. Il lui appartient également de s'assurer que la conservation et la saisie desdits éléments soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

Le Bénéficiaire dispose de (3) trois essais pour composer correctement son identifiant et son mot de passe. Au bout de trois tentatives infructueuses, l'accès à son Espace Personnel lui sera refusé et le Bénéficiaire devra demander un nouveau mot de passe à l'Employeur. L'Emetteur ne peut pas reconstituer le mot de passe.

Le Bénéficiaire est responsable des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

Il s'engage à signaler à l'Emetteur toute perte ou usage abusif des identifiants et mots de passe dans les plus brefs délais et par tous moyens.

L'attention du Bénéficiaire est particulièrement attirée sur les pratiques dites de « phishing » ou de vol d'identité : l'Emetteur rappelle expressément qu'en dehors des connexions initiées directement par le Bénéficiaire lui-même à son Espace Personnel, en aucun cas, il sera amené à demander au Bénéficiaire et ce, pour quelque motif que ce soit, la communication de ses identifiant, mot

de passe ou tout autre élément d'authentification complémentaire, que ce soit par téléphone, courrier électronique, service de messagerie SMS, fax, ou tout autre moyen.

Par ailleurs, le Bénéficiaire doit veiller à se déconnecter correctement et systématiquement de son Espace Personnel après utilisation.

L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des risques liés aux caractéristiques même du média Internet ou inhérents aux échanges d'informations par le biais dudit média, risques que le Bénéficiaire déclare accepter. Le Bénéficiaire fait son affaire personnelle de l'acquisition, de l'installation, de la maintenance de son système informatique et de son raccordement au réseau Internet, ainsi que de sa protection au moyen d'un « pare-feu » (firewall) et d'un antivirus à jour ou de tout autre moyen de protection. Il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de son ordinateur, micro-ordinateur ou de tout appareil électronique ayant accès à Internet contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient. L'Emetteur ne saurait dès lors être tenu responsable d'une défectuosité du système et/ou du Service dû à une telle altération, ce que le Bénéficiaire accepte.

#### **ARTICLE 5 - FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE DU PAIEMENT**

Le Bénéficiaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un terminal de paiement « TPE » ;
- par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation à distance de la carte Monetico Resto ;
- par la présentation et le maintien de la carte Monetico Resto devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact".

L'opération de paiement est autorisée si le Bénéficiaire a donné son consentement. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

En cas d'utilisation de la carte Monetico Resto en mode "sans-contact", le Bénéficiaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement par la présentation et le maintien de la carte Monetico Resto devant un dispositif identifiant la présence de la technologie dite "sans contact" sur le TPE de l'Affilié, sans frappe du code confidentiel.

L'opération de paiement est autorisée si le Bénéficiaire a donné son consentement sous cette forme. L'enregistrement de l'opération de paiement peut figurer sur le ticket édité par le TPE de l'Affilié.

A des fins sécuritaires, le montant unitaire maximum de chaque opération de paiement en mode "sans contact" est de 30 € (dans la limite du montant maximum journalier d'utilisation des titres-restaurant fixé par décret) et le montant cumulé maximum des règlements successifs en mode "sans contact" est de 150 €. Il appartient à l'Employeur d'informer le Bénéficiaire desdits montants. En conséquence, au-delà de ce montant cumulé maximum, une opération de paiement avec frappe du code confidentiel doit être effectuée par le Bénéficiaire pour continuer à l'utiliser en mode "sans contact" et réinitialiser le montant cumulé maximum disponible.

En cas d'utilisation sur un automate de paiement offrant uniquement une possibilité d'acceptation en paiement en mode "sans contact", le Bénéficiaire est informé et accepte que son paiement puisse lui être refusé conformément aux dispositions prévues dans le présent article et, dans ce cas, qu'il devra faire un paiement en mode contact classique avec frappe de code ailleurs que

sur ledit automate, avant de pouvoir se servir dudit automate de paiement.

#### **ARTICLE 6 - MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE MONETICO RESTO**

La carte Monetico Resto est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services à des Affiliés. Le Bénéficiaire s'interdit de faire un usage de la carte Monetico Resto différent de celui décrit à l'article « OBJET DE LA CARTE MONETICO RESTO » ci-dessus. Ainsi, la carte Monetico Resto ne saurait être utilisée pour le règlement d'achats de biens ou de prestations de services autres que ceux mentionnés audit article ou le règlement d'achats de biens ou de prestations de services en vue de leur revente.

Les opérations de paiements par carte Monetico Resto sont possibles dans les limites fixées et notifiées au Bénéficiaire par l'Employeur et celles imposées par la réglementation en vigueur.

Les paiements par carte Monetico Resto sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Affiliés. Ces conditions et procédures comportent un contrôle du code confidentiel et une demande d'autorisation.

Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au compte Monetico Resto sur lequel fonctionne la carte selon les dispositions convenues entre l'Employeur et l'Emetteur, le solde disponible au compte et celles imposées par la réglementation en vigueur.

Lorsque le Bénéficiaire utilise la technologie "sans contact", il doit en toutes circonstances se conformer aux instructions qui apparaissent sur le TPE ou l'Automate de l'Affilié. Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées au compte Monetico Resto sur lequel fonctionne la carte selon les dispositions convenues entre l'Employeur et l'Emetteur, le solde disponible au compte et celles imposées par la réglementation en vigueur, sur le vu des enregistrements des opérations de paiement en mode "sans contact" dans les systèmes d'acceptation ou leur reproduction sur un support informatique durable. En cas de réclamation écrite du Bénéficiaire, contestant de bonne foi, avoir donné un tel ordre de paiement, l'opération est remboursée par l'Emetteur. Cette réclamation doit avoir été déposée dans le délai visé à l'article 13 des présentes conditions générales.

Le Bénéficiaire doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un solde de titres restaurant suffisant et disponible, conformément à la réglementation en vigueur.

Le montant détaillé des opérations de paiement effectuées par le Bénéficiaire avec sa carte Monetico Resto figure sur son Espace Personnel.

Le Bénéficiaire peut se voir refuser une carte endommagée, résiliée, désactivée ou bloquée.

En cas de défectuosité de la carte, le Bénéficiaire informe l'Employeur dans les plus brefs délais. Ce dernier effectue une demande de remplacement de ladite carte conformément à la procédure fournie par l'Emetteur.

Conformément à la législation en vigueur sur les titres-restaurant, le montant des titres restaurant attribués au salarié ne peut donner lieu à aucun remboursement, ni rendu de monnaie.

Toute opération permettant à l'Affilié de « re-créditer » la carte Monetico Resto du Bénéficiaire par le biais d'un équipement électronique est strictement interdite.

#### **ARTICLE 7 - ESPACE PERSONNEL**

L'Emetteur met un Espace Personnel sécurisé à disposition du Bénéficiaire sur le site [www.monetico-resto.fr](http://www.monetico-resto.fr) afin de lui permettre de consulter un ensemble d'informations concernant les titres-restaurant qui lui ont été attribués, notamment le solde de son compte personnel de titres-restaurant, la date de péremption des titres ainsi que la date limite à laquelle peuvent être échangés les titres périmés, et le montant de la valeur libératoire du titre, conformément à la réglementation. Ces informations sont également accessibles via l'application smartphone Monetico Resto.

Pour accéder à son Espace Personnel, le Bénéficiaire se voit attribuer un identifiant ainsi qu'un mot de passe communiqués confidentiellement et définis à l'article « Identifiant et mot de passe ».

#### **ARTICLE 8 – MOMENT DE RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le Bénéficiaire que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement de l'Affilié à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. L'Emetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de l'Affilié.

#### **ARTICLE 9 - RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR**

Lorsque le Bénéficiaire nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des TPE et Automates ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et des Données de Sécurités Personnalisées.

L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au compte sur lequel fonctionne la Carte.

L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Bénéficiaire et l'Affilié. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Bénéficiaire d'honorer les règlements par sa carte Monetico Resto.

L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la carte Monetico Resto dues à une déficience technique du système de paiement Mastercard sur lequel l'Emetteur a un contrôle direct. Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du TPE de l'Affilié. De même l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système Mastercard, si celle-ci est signalée au Titulaire de la carte Monetico Resto par un message sur l'Équipement Electronique ou d'une autre manière visible.

#### **ARTICLE 10 - RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITIONS OU DE BLOCAGE**

Pour l'exécution du présent contrat, l'information sous-visée "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de sa carte Monetico Resto, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de sa carte Monetico Resto ou des données liées à son utilisation, le Bénéficiaire doit en informer sans tarder l'Emetteur et son Employeur aux fins de blocage de sa carte Monetico Resto en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

Cette mise en opposition peut être effectuée par :

- L'Espace Personnel du Bénéficiaire,
- Appel téléphonique au Centre d'appel ouvert du lundi au vendredi de 09h à 17h et dont le numéro est indiqué notamment sur le site internet [www.monetico-resto.fr](http://www.monetico-resto.fr)
- L'application smartphone Monetico Resto.

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte et la Carte est alors bloquée. Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition (ou de blocage) est communiqué au Bénéficiaire et/ou à l'Entreprise. Une trace de cette opposition (ou blocage) est conservée pendant 18 mois par l'Emetteur qui la fournit à la demande du Bénéficiaire et/ou de l'Entreprise, pendant cette même durée. La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

Le remplacement de la Carte s'effectue sous réserve de la commande effectuée par l'Employeur.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte Monetico Resto ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander le récépissé ou la copie du dépôt de plainte qui aura été effectué par le Bénéficiaire. Cette demande ne constitue pas une condition au remboursement des opérations contestées.

#### **ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DU BENEFICIAIRE ET DE L'EMETTEUR**

Le Bénéficiaire s'engage à utiliser la carte Monetico Resto conformément aux dispositions des présentes notamment celles indiquées à l'article « MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE MONETICO RESTO » et dans les limites et conditions qui lui auront été indiqués par l'Employeur.

Le Bénéficiaire doit également prendre toute mesure pour conserver sa carte Monetico Resto et préserver son code confidentiel. Il garde la responsabilité de la conservation de la Carte et de son code confidentiel jusqu'à restitution de la Carte à l'Emetteur.

De même, le Bénéficiaire devra prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter une détérioration, la perte, le vol, l'usage frauduleux de sa carte Monetico Resto.

Il assume comme indiqué à l'article ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte Monetico Resto tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article « RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITIONS OU DE BLOCAGE ».

Ainsi, les opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage) consécutives à la perte ou au vol de la carte Monetico Resto sont à la charge du Bénéficiaire, dans la limite de 50 euros, toutefois sa responsabilité n'est pas engagée :

- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des Données de Sécurité Personnalisées ;
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvaient être détectés par le Bénéficiaire avant le paiement ;
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Emetteur ou d'une entité vers laquelle l'Emetteur a externalisé ses activités. .

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la carte Monetico Resto ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte Monetico Resto sont à la charge de l'Emetteur.

Les opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage) sont à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le Bénéficiaire lui-même. Toutefois, toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Bénéficiaire, sans limitation de montant, en cas de manquement intentionnel ou de négligence grave aux obligations visées aux articles « DONNEES DE SECURITE PERSONNALISEES », « RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITIONS OU DE BLOCAGE » ou d'agissements frauduleux de sa part.

#### **ARTICLE 12 - DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE MONETICO RESTO**

La carte Monetico Resto comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La carte Monetico Resto qui arrive à expiration sera renouvelée par l'Emetteur, sous réserve de la commande effectuée par l'Employeur, et ce avec reprise du solde des Titres Restaurant ayant été attribués au Bénéficiaire et non encore utilisés.

En cas de résiliation du contrat liant l'Emetteur et l'Employeur, il ne sera pas mis fin aux droits et obligations du Bénéficiaire nécessaires à l'exécution des opérations en cours. L'Emetteur assure au Bénéficiaire le maintien de sa carte Monetico Resto, de son Espace Personnel et des fonctionnalités associées jusqu'à complète utilisation des titres-restaurant présents sur la carte Monetico Resto et/ou la fin de validité des titres attribués.

L'Emetteur peut bloquer la carte Monetico Resto pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Bénéficiaire et à l'Employeur par simple lettre. Dans ce cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la carte Monetico Resto par un Affilié. Le Bénéficiaire s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

#### **ARTICLE 13 – CONTESTATIONS ET REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES**

Le Bénéficiaire et/ou l'Entreprise, ont la possibilité de contester une opération auprès de l'Emetteur, par écrit, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté.

##### **13.1 – Opérations de paiement non autorisées**

Le Bénéficiaire est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération non autorisée :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Bénéficiaire dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11 ;
- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Bénéficiaire, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 11.

L'Emetteur pourra néanmoins contre-passer le montant du remboursement ainsi effectué, en informant le Bénéficiaire, dans l'hypothèse où il serait à même de fournir les éléments prouvant la fraude ou la négligence grave commise par le Bénéficiaire.

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Bénéficiaire et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France.

### 13.2 – Opérations de paiement mal exécutées

Le Bénéficiaire est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

## ARTICLE 14 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

**14.1** - En tant que responsable de traitement, l'Emetteur traite des données personnelles qui concernent le Bénéficiaire.

Les données personnelles traitées sont les informations recueillies par l'Emetteur dans le cadre de l'exécution du contrat conclu entre l'Emetteur et l'Employeur, celles figurant sur la carte Monetico Resto et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci (dont les informations concernant les opérations effectuées avec la carte Monetico Resto, les services auxquels la carte Monetico Resto permet d'accéder ainsi que ceux proposés en vue de la réalisation des opérations effectuées avec la carte Monetico Resto, les médias et moyens de communication, les consommations de biens et services ...).

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de :

- permettre la fabrication de la carte Monetico Resto, la gestion de son fonctionnement et de l'utilisation des Titres restaurant qui y sont crédités et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la carte Monetico Resto fait l'objet d'une opposition (ou de blocage). Ces traitements sont nécessaires à la bonne exécution du présent contrat et à défaut le contrat ne pourra être exécuté,

- permettre la lutte contre la fraude à la carte de paiement et la gestion des éventuels recours en justice,

- répondre aux obligations réglementaires ou légales notamment en matière pénale ou administrative liées à l'utilisation de la carte Monetico Resto.

Le Bénéficiaire est informé que ces données ne seront pas utilisées à des fins de prospection commerciale.

Les traitements de ces données personnelles sont fondés sur l'exécution du contrat, le respect d'une obligation légale ou réglementaire, sur la poursuite des intérêts légitimes de l'Emetteur et ce dans le respect des libertés et droits fondamentaux du Bénéficiaire.

Préalablement à l'autorisation d'une opération de paiement, l'Emetteur peut mettre en œuvre une prise de décision automatisée reposant notamment sur l'analyse des informations de la carte Monetico Resto, du contexte de l'opération, du solde et de la validité des Titres-restaurant et du plafond de la carte Monetico Resto. La prise de décision automatisée peut entraîner l'autorisation ou le refus de l'opération de paiement. L'Emetteur peut enregistrer et conserver des conversations et communications avec le Bénéficiaire, quel que soit leur support (principalement messages électroniques, entretiens en face à face, appels téléphoniques...), notamment aux fins d'amélioration de l'accueil téléphonique et de respect des obligations légales et réglementaires relatives à la sécurité des opérations effectuées.

**14.2** - Les données servant à la fabrication et au fonctionnement de la carte Monetico Resto sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à la bonne exécution du contrat et sont ensuite archivées conformément aux prescriptions légales applicables. Les données relatives aux opérations de paiement sont conservées pendant la durée de conservation des documents comptables.

Les données nécessaires à la gestion d'un éventuel recours en justice sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Ces données pourront également être archivées pour gérer les réclamations ainsi que pour

répondre aux obligations légales et/ou réglementaires de l'Emetteur et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités dûment habilitées. Elles sont ensuite archivées selon les durées légales de prescription applicables.

**14.3** - Les données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'Emetteur. Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus et dans les limites nécessaires à ces finalités, le Bénéficiaire autorise l'Emetteur à communiquer les données personnelles le concernant aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux sociétés du groupe de l'Emetteur, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte Monetico Resto, à des sous-traitants, aux Affiliés ainsi qu'à la Banque de France.

**14.4** - Le Bénéficiaire est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter un transfert de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays hors de l'Union Européenne. Ces transferts de données font l'objet de contrats conformes aux clauses contractuelles type établies par la Commission européenne afin que le transfert des données personnelles s'effectue dans des conditions permettant d'assurer un niveau de protection adéquat.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Bénéficiaire autorise par la présente et de manière expresse l'Emetteur à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**14.5** - Conformément à la réglementation en vigueur, le Bénéficiaire bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données personnelles. Il peut s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour l'Emetteur l'impossibilité de fournir la prestation.

Le Bénéficiaire peut également demander à recevoir les données personnelles le concernant sous une forme couramment utilisée et lisible par un appareil électronique. Pour exercer l'un de ces droits, le Bénéficiaire peut écrire au service de l'Emetteur indiqué ci-après : MONSIEUR LE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 TASSIN CEDEX.

Le Bénéficiaire dispose également du droit de formuler des instructions spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication, après son décès, de ses données. Le Bénéficiaire a enfin le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07.

## ARTICLE 15 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE LA CARTE MONETICO RESTO

Les présentes Conditions Générales de la Carte Monetico Resto sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment par l'Emetteur, qui en informera l'Employeur dans un délai de préavis raisonnable avant la date d'application envisagée, charge à celui-ci d'en informer les Bénéficiaires. En complément des informations que l'Employeur lui fournira, il appartient au Bénéficiaire de s'informer régulièrement de l'existence d'éventuelles modifications relatives aux présentes Conditions Générales. La version mise à jour des présentes Conditions Générales est disponible sur l'Espace personnel du Bénéficiaire ou auprès de l'Employeur sur simple demande.

**ARTICLE 16 – RECLAMATIONS**

En cas de réclamation sur le respect des dispositions du présent contrat, les demandes du Bénéficiaire sont à formuler directement auprès de l'Emetteur, par courrier ou par courriel. L'adresse Email de l'Emetteur est disponible sur le site internet [www.monetico-resto.fr](http://www.monetico-resto.fr).

La réponse de l'Emetteur est transmise dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la réclamation. Dans des situations exceptionnelles, si aucune réponse ne peut être donnée dans ce délai pour des raisons échappant au contrôle de l'Emetteur, celui-ci envoie 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, et qui ne pourra pas dépasser trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.