

# Conditions générales d'utilisation

## carte Up déjeuner

### PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation « CGU » ont vocation à régir l'utilisation de la carte UpDéjeuner et le cas échéant de la Carte de Secours\*\*, support permettant à son bénéficiaire d'utiliser des titres-restaurant dématérialisés.

La Carte et les Titres sont émis par la société UpCoop, société coopérative et participative à forme anonyme et à capital variable immatriculée sous le numéro 642 044 366 au registre du commerce et des sociétés de Nanterre dont le siège social se situe 9-11 Boulevard Louise Michel – 92230 Gennevilliers, à la demande de l'Employeur et attribués par ce dernier au Bénéficiaire dans les conditions définies par la Réglementation relative aux titres-restaurant et le contrat conclu entre l'Emetteur et l'Employeur.

L'utilisation de la Carte emporte acceptation pleine et entière :

1. Des présentes CGU
2. Des Conditions Générales d'Utilisation Apple Pay pour UpDéjeuner (le cas échéant).
3. Des Conditions Générales d'Utilisation Google Pay pour UpDéjeuner (le cas échéant)

### 1. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales d'utilisation, les termes et expressions identifiés par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification indiquée ci-après :

« **Affilié** » : désigne une personne ou un organisme exerçant la profession de restaurateur, d'hôtelier restaurateur ou une activité assimilée, ou la profession de détaillant en fruits et légumes acceptant les Cartes, soit dans un point de vente physique soit sur un Site, et ayant adhéré au dispositif de la Carte ;

« **Application** » : désigne l'application mobile MonEspaceUp ;

« **Appareil** » : terminal compatible avec le système d'exploitation Android et/ou Apple iOS, watchOS ou macOS éligible au service de paiement Google Pay et/ou Apple Pay ;

« **Bénéficiaire** » : désigne la personne physique bénéficiant de Titres commandés par le Client dans le cadre du Contrat ;

« **Carte** » : désigne la Carte principale et la Carte de Secours\*\* qu'elles soient physiques ou virtuelles\* ;

« **Carte principale** » : désigne le support physique ou virtuel\* « carte UpDéjeuner » permettant au Bénéficiaire d'utiliser les Titres ;

« **Carte de Secours\*\*** » : désigne le support physique ou virtuel via une « carte UpDéjeuner » attribuée à un même Bénéficiaire en plus de sa Carte principale selon le choix de l'Employeur ;

« **Compte de Titres** » : désigne le compte technique personnel attribué à chaque Bénéficiaire, recueillant

l'ensemble des opérations liées aux Titres qui lui sont attribués ;

« **Contrat** » : désigne le contrat entre l'Emetteur et l'Employeur formé, par ordre de priorité décroissante, par (I) les CGV ; (II) les CGU ; (III) le ou les Documents de Commande et (IV) les CGU des Services Tiers ;

« **CGU** » : désigne les présentes conditions générales d'utilisation de la carte UpDéjeuner ;

« **CGU des Services Tiers** » : désigne les conditions générales d'utilisation du service Apple Pay pour UpDéjeuner ainsi que les conditions générales d'utilisation du service Google Pay pour UpDéjeuner ;

« **Documentation** » : désigne la documentation de présentation accompagnant la Carte et toute autre information communiquée par UpCoop par tout moyen (comme tutoriel, vidéo etc.) ;

« **Emetteur** » : désigne la société UpCoop identifiée en tête des présentes CGU ;

« **Employeur** » : désigne l'employeur du Bénéficiaire ayant conclu un contrat avec l'Emetteur pour que le Bénéficiaire dispose des Titres et d'une Carte principale et le cas échéant d'une Carte de Secours\*\* ;

« **Équipement électronique** » : désigne l'équipement électronique utilisé par l'Affilié pour accepter la Carte ;

« **Espace Bénéficiaire** » : désigne l'espace bénéficiaire en ligne du Bénéficiaire ;

« **Intermédiaire** » : désigne toute personne morale permettant aux Affiliés de proposer leurs Repas via un site Internet mis à disposition par ledit intermédiaire ;

« **Plafond d'utilisation** » : désigne le plafond d'utilisation journalier en vigueur prévu par la Réglementation lors de l'utilisation de la Carte ;

« **Réglementation** » : désigne la réglementation applicable à l'émission et l'utilisation des Titres ;

« **Repas** » : désigne un repas tel que défini dans la Réglementation en vigueur ;

« **Services Associés** » : désigne les services associés aux Titres décrits aux présentes dont bénéficient de fait les Bénéficiaires ;

« **Services Complémentaires** » : désigne, en plus des Services Associés, les autres services liés aux Titres dont peuvent bénéficier les Bénéficiaires sur demande de l'Employeur dans le cadre du Contrat ;

« **Services Tiers** » : désigne les services Apple Pay et Google Pay, services pouvant être utilisés avec la Carte ;

« **Site(s)** » : désigne le ou les site(s) Internet sur le(s)quel(s) l'Affilié propose son Repas qui pourra être acquis par le Bénéficiaire au moyen des Titres et/ou des moyens de paiement ;

« **Titres** » : désigne les titres-restaurant dématérialisés.

### 2. OBJET

La Carte permet exclusivement au Bénéficiaire, d'utiliser conformément à la Réglementation ses Titres, les Services Associés, les Services Complémentaires et les Services Tiers.

La Carte ne doit pas être utilisée à d'autres fins que celles indiquées aux présentes.

Elle ne doit pas être ni revendue, ni échangée, ni portée au crédit d'une autre carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'escompte, donner lieu à contrepartie monétaire ou utilisée pour acquitter des biens, des prestations de services en vue de leur revente.

La Carte quel qu'en soit le support reste la propriété de l'Emetteur.

### 3. UTILISATION DE LA CARTE ET DES TITRES

#### 3.1 Règles Générales

##### 3.1.1 Utilisation de la Carte

La Carte est strictement personnelle.

La Carte ne peut être utilisée :

- que par son Bénéficiaire ;
- que pour acquitter tout ou partie du prix d'un Repas ;
- que chez un Affilié ;
- que du lundi au samedi. Les Titres ne peuvent être utilisés les dimanches et jours fériés que sur autorisation de l'Employeur au bénéfice exclusif des Bénéficiaires travaillant pendant ces mêmes jours sauf Réglementation dérogatoire ;
- que dans le respect du Plafond d'utilisation ;
- qu'à partir du montant minimum librement fixé par l'Affilié.

De manière générale, la Carte ne peut être utilisée qu'en conformité avec la Réglementation applicable.

##### 3.1.2 Obligations du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire doit :

- vérifier auprès de l'Affilié le montant à partir duquel la Carte est acceptée par celui-ci ;
- s'assurer du solde disponible ;
- dès lors que le montant acquitté avec la Carte est inférieur au montant du Repas, s'assurer qu'il dispose d'un moyen de paiement complémentaire accepté par l'Affilié ;
- composer son Code Pin à chaque fois qu'il est exigé par l'Équipement électronique. En cas de composition erronée du code qui entraînerait une invalidation ou un blocage de la Carte, le Bénéficiaire doit utiliser l'assistance Bénéficiaire conformément à l'article 13 des CGU ou consulter son Espace Bénéficiaire ou l'Application pour connaître les modalités de remplacement ou de réactivation de sa Carte ;
- prendre toutes les mesures nécessaires aux fins d'assurer la sécurité et l'intégrité de sa Carte et de son Code Pin. Le Bénéficiaire doit notamment être vigilant

lorsqu'il compose son Code Pin ; il ne doit pas le communiquer ou le noter sur quelque support que ce soit et ne doit pas se dessaisir de sa Carte ;

- approcher son Appareil du terminal compatible pour les paiements de proximité sans contact, après authentification sur l'Appareil ;

- procéder à l'authentification sur son Appareil pour les paiements en App et Web, selon les modalités propres à l'app ou au site.

### 3.1.3 Carte avec contact et sans contact :

Le Bénéficiaire peut utiliser la Carte physique en l'introduisant directement dans l'Équipement électronique et en suivant les instructions de celui-ci.

Le Bénéficiaire peut utiliser la Carte Virtuelle\*, après avoir (I) téléchargé l'Application et (II) enregistré sa Carte Virtuelle\* dans son portefeuille numérique. Le Bénéficiaire n'ayant pas de smartphone éligible aux applications de paiement mobile Apple Pay et Google Pay ne peut pas bénéficier de Carte Virtuelle.

Le Bénéficiaire peut utiliser sa Carte physique ou Virtuelle\* en mode sans contact si l'Équipement électronique et la Carte disposent de la technologie sans contact. Le mode sans contact sera possible dans les conditions techniques prévues et communiquées par l'Émetteur via notamment la Documentation.

### 3.1.4 Paiement en ligne

La Carte doit être activée, conformément à l'article 4 des présentes CGU, préalablement à tout paiement en ligne.

Le Bénéficiaire peut utiliser la Carte pour payer un Repas commandé sur le Site sous réserve que ce dernier l'accepte sur le Site, et utiliser la Carte dans le respect des CGU et notamment des conditions décrites à l'article 3.1.1. Pour ce faire, le Bénéficiaire peut :

- Soit payer directement sur le Site en saisissant le PAN ("PAN" signifie le code de seize (16) chiffres), la date d'expiration de la Carte et le cryptogramme visuel à trois (3) chiffres figurant sur la Carte ;

- Soit payer via le Site d'un Intermédiaire en respectant les conditions prévues par ledit intermédiaire (enregistrement de la Carte etc.).

### 3.1.5 L'ordre d'acquiescement

L'ordre d'acquiescement d'un Repas donné au moyen de la Carte est irrévocable.

### 3.1.6 Remboursement

Le Bénéficiaire ne peut obtenir le remboursement du Repas via sa Carte. Le Bénéficiaire fera son affaire personnelle de tout différend commercial et des conséquences financières pouvant survenir avec l'Affilié et/ou l'Intermédiaire concernant le(s) Repas acquitté(s) par sa Carte.

### 3.1.7 Dysfonctionnement

À l'exception des Services Tiers, en cas de dysfonctionnement de la Carte, le Bénéficiaire devra contacter l'Émetteur via son Espace Bénéficiaire, l'Application ou l'assistance Bénéficiaire. Le remplacement sera effectué dans les conditions et délais définis entre l'Employeur et l'Émetteur.

### 3.1.8 Changement d'employeur

Le Bénéficiaire qui quitte son Employeur devra au moment de son départ :

- remettre sa Carte physique (y compris sa Carte de Secours s'il en détient une) à son employeur ;

- supprimer sa Carte Physique et Virtuelle de son portefeuille numérique.

Il sera remboursé par l'Employeur du montant de sa contribution pour l'achat des Titres non utilisés. L'Employeur est seul responsable du remboursement de la contribution au Bénéficiaire.

## 3.2 Fonctionnement du Compte de Titres

### 3.2.1 Chargement

Le Compte de Titres est chargé et déchargé de la valeur libératoire des Titres dans les conditions définies entre l'Employeur et l'Émetteur. L'Employeur est seul responsable à l'égard du Bénéficiaire du versement de la contrevaletur des Titres, de leur montant et de leurs fréquences d'attribution.

### 3.2.2 Déchargement/blocage

Le Compte de Titres pourra être déchargé ou bloqué en cas de non versement de la contrevaletur des Titres par l'Employeur et/ou de non-respect par l'Employeur du contrat ou marché conclu avec l'Émetteur. Il ne peut être chargé que par l'Employeur.

### 3.2.3 Débit

Le Compte de Titres sera débité de la somme exacte à payer, dans la limite du Plafond d'utilisation et du montant disponible sur le Compte de Titres. Les Titres seront débités du plus ancien au plus récent.

### 3.2.4 Suspension

L'Émetteur peut procéder, sans préavis et sans indemnité, à une suspension du Compte de Titres :

- s'il a des motifs légitimes de croire que le Compte de Titres est utilisé en contravention avec les dispositions des présentes CGU, des CGU Apple Pay pour UpDéjeuner, et/ou des CGU Google Pay pour UpDéjeuner ;

- en cas de fraude ou infraction similaire ;

- si du fait d'un tiers l'accès au Compte de Titres doit être arrêté ou suspendu ;

- pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité ou à la maintenance des systèmes informatiques utilisés par l'Émetteur pour fournir les prestations dans le cadre du Contrat ;

- et dans les cas définis entre l'Émetteur et l'Employeur.

Cette suspension est notifiée par mail au Bénéficiaire et son effet peut être immédiat.

L'Émetteur indiquera au Bénéficiaire la durée de la suspension dans la notification et invitera le Bénéficiaire à contacter l'Émetteur dans les plus courts délais. L'Émetteur se réserve le droit le cas échéant d'enquêter immédiatement sur l'utilisation suspecte. Le Bénéficiaire s'engage alors à restituer la Carte à son Employeur et s'interdit toute utilisation.

## 4. DELIVRANCE ET ACTIVATION DE LA CARTE

La Carte est délivrée à son Bénéficiaire dans les conditions définies entre son Employeur et l'Émetteur.

La Carte principale est activée par le Bénéficiaire selon la procédure décrite dans la Documentation et notamment :

• Pour les Cartes physiques :

- soit lors de la première transaction réalisée sur un Equipement électronique avec utilisation du Code Pin ;

- soit via son Espace Bénéficiaire ou via son Application ;

- soit via l'assistance Bénéficiaire.

• Pour les Cartes Virtuelles\* :

- en cliquant sur le lien d'activation qui est lui transmis par l'Émetteur par mail à l'adresse mail communiquée par son Employeur ;

- puis en téléchargeant l'Application et en enregistrant sa Carte Virtuelle\* dans son portefeuille numérique.

## 5. DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE ET DES TITRES

### 5.1 Validité de la Carte

Chaque Carte comporte une date d'expiration qui lui est propre, mentionnée sur son recto.

La Carte arrivée à expiration n'est plus utilisable.

La durée de validité de la Carte est de quatre (4) ans à compter de sa date d'émission. La Carte pourra être utilisée jusqu'au dernier jour du mois indiqué.

À expiration, le Bénéficiaire devra :

- détruire sa Carte physique (Carte principale et le cas échéant sa Carte de Secours\*\* quand il en est doté) ou la recycler dans les conditions décrites dans la Documentation.

- supprimer sa Carte Virtuelle\* de son portefeuille numérique au sein de son Appareil.

L'expiration de la période de validité de la Carte ne met pas fin à la validité des Titres disponibles sur le Compte de Titres. Ainsi :

• si la Carte principale (physique ou virtuelle) est arrivée à expiration :

- soit le Bénéficiaire est doté d'une Carte de Secours\*\* valide, les Titres pourront être utilisés via la Carte de Secours\*\* ;

- soit le Bénéficiaire n'est pas doté d'une Carte de Secours\*\* valide, les Titres pourront être utilisés via une nouvelle Carte principale et/ou une nouvelle Carte de Secours\*\* ;

• si la Carte de Secours\*\* est arrivée à expiration :

- soit le Bénéficiaire est doté d'une Carte principale valide et les Titres pourront être utilisés via la Carte principale ;

- soit le Bénéficiaire n'est pas doté d'une Carte principale valide et les Titres pourront être utilisés via une nouvelle Carte principale et/ou nouvelle Carte secondaire.

La Carte fait l'objet d'un renouvellement dans les conditions définies entre l'Employeur et l'Émetteur. Le Bénéficiaire a l'obligation de restituer la Carte à l'Employeur en cas de clôture de son Compte de Titres.

### 5.2 Validité des Titres

Les Titres sont valables pendant leur année civile d'émission jusqu'au dernier jour du mois de février de l'année suivante. Le Bénéficiaire peut consulter sur son Espace Bénéficiaire ou sur l'Application la date de validité de ses Titres. Les Titres non utilisés au terme de la période de validité seront échangés par des Titres

du nouveau millésime sauf si l'Employeur a fait part à l'Emetteur de son refus d'un tel report avant le onze mars de l'année suivant celle du millésime concerné. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas un tel échange, il doit en informer son Employeur dans les délais utiles. Les Titres non utilisés dans les délais légaux qui n'auront pas fait l'objet d'échange avant le 31 mars du millésime N+1 ne pourront plus être échangés ni utilisés.

## 6. CONSULTATION DU SOLDE ET MONTANT DE LA VALEUR LIBÉRATOIRE

L'Emetteur assure au Bénéficiaire de façon permanente et gratuite notamment l'accès à :

- son solde global de Compte de Titres ;
- son solde quotidien (Plafond d'utilisation) ;
- la date de péremption des Titres ainsi que la date limite à laquelle peuvent être échangées les Titres périmés ;
- le montant de la valeur libératoire des Titres.

Il peut consulter ses informations depuis son Espace Bénéficiaire, son Application ou via l'assistance Bénéficiaire.

## 7. SERVICES ASSOCIÉS

Le Bénéficiaire bénéficie des Services Associés définis ci-après.

### 7.1 Espace Bénéficiaire/Application

#### 7.1.1 Fonctionnalités

L'Emetteur met à la disposition du Bénéficiaire l'Espace Bénéficiaire et l'Application pour lui permettre notamment :

- d'activer, de bloquer temporairement et de mettre en opposition sa Carte ;
- de désactiver et de réactiver le mode sans contact de la Carte ;
- de consulter son solde disponible ;
- de consulter l'historique des transactions ;
- de consulter la date de validité de ses Titres ;
- de demander le renvoi du code Pin de sa Carte Physique ;
- de modifier son mot de passe ;
- de demander la matérialisation de sa Carte Virtuelle\* ;
- de consulter le réseau d'acceptation de la Carte par les Affiliés ;
- de contacter l'Emetteur ;
- de commander une Carte de Secours\*\* ;

L'Espace Bénéficiaire et l'Application doivent être utilisés par le Bénéficiaire conformément aux conditions générales d'utilisation applicables et accessibles sur ces derniers.

Le Bénéficiaire peut accéder à tout moment à son Espace Bénéficiaire depuis le lien suivant : [www.monespace.up.coop](http://www.monespace.up.coop). Ce lien est communiqué sur le site Internet de l'Emetteur et communiqué au Bénéficiaire sur son courrier personnalisé. Cette adresse URL est susceptible d'être modifiée par l'Emetteur.

Le Bénéficiaire peut télécharger l'Application, depuis les plateformes de téléchargement d'applications mobiles « App Store » ou « Google Play » sous réserve de la configuration minimale du système d'exploitation de l'Appareil du Bénéficiaire.

#### 7.1.2 Accès

Les données du Bénéficiaire figurant sur son Espace Bénéficiaire et dans l'Application ne sont pas consultables par l'Employeur.

L'Emetteur adresse au Bénéficiaire :

- Sa Carte Physique principale dans un premier courrier, et ensuite le Code Pin associé à sa Carte dans un second courrier.
- Sa Carte Virtuelle\* par courriel à l'adresse mail indiquée par son Employeur (et ce, sous l'entière responsabilité de ce dernier).

Toute connexion sur l'Espace Bénéficiaire au moyen du mot de passe est présumée émaner du Bénéficiaire.

Le fonctionnement de l'Espace Bénéficiaire, de l'Application, les Services Associés, les Services Complémentaires et Services Tiers supposent que le Bénéficiaire et l'Employeur fournissent des informations exactes. Le Bénéficiaire fait son affaire personnelle de l'acquisition, ou de la location, et de l'installation, de tout moyen technique (ordinateur, appareil, accès au réseau internet...) nécessaire à l'accès à l'Espace Bénéficiaire et à l'Application.

## 8. SERVICES COMPLÉMENTAIRES

En fonction des termes du Contrat signé avec l'Employeur, l'Emetteur pourra mettre à disposition des Bénéficiaires des services et avantages exclusifs.

### 8.1 Carte de Secours\*\*

Le Bénéficiaire peut disposer d'une Carte de Secours, selon le Contrat conclu entre l'Employeur et l'Emetteur. Pour l'obtenir, le Bénéficiaire doit demander cette Carte de Secours via son Espace Bénéficiaire.

L'Emetteur adresse au Bénéficiaire sa Carte de Secours via un courrier.

La Carte de Secours dispose d'un Code Pin différent de celui de la Carte principale.

Le Code Pin associé à la Carte de Secours est adressé au Bénéficiaire via son Espace Personnel et l'Application.

La Carte de Secours est associée au Compte de Titres du Bénéficiaire et ne peut être utilisée que conformément aux articles des présentes CGU. Ainsi, le Bénéficiaire ne pourra dépasser le Plafond d'utilisation même en utilisant sa Carte principale et sa Carte de Secours le même jour.

## 9. SERVICES TIERS

Les Services Apple Pay et Google Pay sont des services fournis par Apple et Google permettant aux Bénéficiaires de Carte UpDéjeuner de réaliser au moyen de leurs Cartes, des transactions de paiement sans contact (« de proximité ») ou des achats intégrés à une application mobile ou à un site marchand, dites « In App » et « Web ».

L'Emetteur ne fournit aucune garantie quant à la possibilité pour le Bénéficiaire d'utiliser la Carte avec les Services Tiers durant toute sa durée de validité.

Le Bénéficiaire reconnaît et accepte que la possibilité d'utiliser la Carte avec les Services Tiers peut être discrétionnairement suspendue ou interrompue par ces tiers (Apple et Google), sans que la responsabilité de l'Emetteur ne puisse être engagée à ce titre.

Le Bénéficiaire est informé que l'Emetteur pourra suspendre la possibilité d'utiliser la Carte avec les Services Tiers dès lors que l'Emetteur constate ou suspecte :

- une violation des mesures de sécurité concernant les Services Tiers qui, selon l'appréciation discrétionnaire de l'Emetteur, engendre (I) un risque de non-conformité légale ou réglementaire ; (II) un accès non autorisé aux données personnelles du Bénéficiaire ; ou (III) un effet négatif avéré ou potentiel sur le Service ;
- une non-conformité légale ou réglementaire des Services Tiers ayant un effet négatif sur la capacité de l'Emetteur de remplir ses obligations au titre des CGU.

L'Emetteur ne garantit pas que l'utilisation de la Carte avec les Services Tiers sera sans erreur ou ininterrompue.

## 10. AUTRES SERVICES

L'Emetteur pourra mettre à disposition des avantages exclusifs, tels que définis avec l'Employeur. L'utilisation de certains de ces services peut être encadrée et subordonnée à l'acceptation de conditions particulières d'utilisation.

## 11. OPPOSITION

Le Bénéficiaire doit formuler sans délai son opposition en cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte, Carte de Secours\*\* et/ou des Titres liés à son Compte de Titres en indiquant les motifs de l'opposition.

Le Bénéficiaire demeure seul responsable de l'ensemble des transactions réalisées avant l'opposition et des conséquences de cette dernière (notamment de l'impossibilité temporaire d'utiliser ses Titres avant la délivrance d'une nouvelle Carte).

Le Bénéficiaire devra faire opposition à sa Carte soit :

- en signifiant son opposition sur son Espace Bénéficiaire ou son Application ;
- en adressant sa demande d'opposition via l'Assistance Bénéficiaire.

L'opposition peut porter sur la Carte principale et/ou la Carte de Secours\*\*. Si le Bénéficiaire possède une Carte Virtuelle\* et sa version matérialisée, l'opposition porte tant sur la Carte Virtuelle\* que sur la Carte Physique.

Pour pouvoir bénéficier d'une nouvelle Carte de Secours\*\*, le Bénéficiaire devra en faire la demande directement sur MonEspaceUp et/ou auprès de l'assistance Bénéficiaire.

Selon les conditions propres au type de Carte choisi et dans le respect des termes du Contrat entre l'Employeur et l'Emetteur, le Bénéficiaire peut effectuer une nouvelle commande de Carte :

- si le Bénéficiaire possédait une Carte Physique, il recevra une nouvelle Carte Physique associée à un nouveau Code Pin.
- si le Bénéficiaire possédait une Carte Virtuelle, il recevra uniquement une nouvelle Carte Virtuelle.

- si le Bénéficiaire possédait une Carte Virtuelle et sa version matérialisée, il recevra uniquement une nouvelle Carte Virtuelle. Il lui appartient de demander s'il le souhaite une Carte Physique.

#### 12. RENVOI DU CODE PIN

En cas d'oubli de son code pin, le Bénéficiaire peut demander le renvoi de son même code directement via son Espace Bénéficiaire, l'Application ou auprès de l'Assistance Bénéficiaire. Le Bénéficiaire recevra alors son Code Pin associé à la Carte principale ou le cas échéant à la Carte de Secours :

- soit sur son Espace Bénéficiaire ou l'Application quelques minutes après sa demande de renvoi ;

- soit par courrier lorsque cela est possible.

#### 13. ASSISTANCE BENEFICIAIRE

L'Emetteur met à disposition du Bénéficiaire une assistance Bénéficiaire permettant de gérer les demandes d'information et les réclamations des Bénéficiaires. Cette assistance Bénéficiaire est accessible via différents supports et notamment :

- une plateforme téléphonique, accessible au 01.76.496.496 du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h (prix d'une communication locale ou nationale selon opérateur).

- une Foire Aux Questions (FAQ) interactive permettant au Bénéficiaire de trouver directement et sans l'aide d'un conseiller des réponses aux questions les plus fréquemment posées ;

- un chat avec des conseillers de l'Emetteur du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h selon les disponibilités desdits conseillers ;

- un formulaire accessible depuis son Espace Bénéficiaire à compléter et à envoyer par le Bénéficiaire.

#### 14. RESPONSABILITE

L'Emetteur assume une obligation de moyens dans le cadre de l'exécution du Contrat. La responsabilité de l'Emetteur ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'il a commis une faute.

De manière expresse, la responsabilité de l'Emetteur ne peut être engagée à raison d'un manquement à ses obligations ou d'un retard résultant notamment :

- du fait d'un tiers ou d'un manquement de l'Employeur ou du Bénéficiaire à ses obligations ;

- d'une erreur de l'Employeur ou du Bénéficiaire dans le cadre de l'utilisation de la Carte, des Services Associés, des Services Complémentaires, des Services Tiers, et des services et avantages exclusifs le cas échéant ;

- d'une erreur de l'Employeur dans la communication des informations nécessaires à l'exécution du Contrat (notamment en ce qui concerne l'exactitude des informations personnelles du Bénéficiaires) ;

- des conséquences de la divulgation, de la perte, du vol ou du prêt par l'Employeur ou le Bénéficiaire des identifiants ou des mots de passe permettant l'accès à l'Espace Bénéficiaire ou à l'Application et/ou au Code Pin ;

- des conséquences de la perte, du vol ou du prêt de la Carte avant opposition.

De même, sans que cette liste ne soit exhaustive, l'Emetteur ne pourra voir sa responsabilité engagée à raison :

- de la non-acceptation de la Carte par l'Affilié et/ou de l'Intermédiaire pour quelque cause que ce soit ;

- du blocage de manière provisoire ou définitive de la Carte ou des Services Associés ou des Services Complémentaires ou des Services Tiers pour des raisons de (I) sécurité, (II) de maintenance, (III) de présomption d'opérations non autorisées ou frauduleuses, (IV) de non-respect de la Réglementation, (V) de non-respect du Contrat, des CGU de la Carte, des CGU des Services Tiers (VI) et non-respect des conditions d'utilisation de l'Espace Bénéficiaire ou de l'Application ;

- de l'impossibilité temporaire ou définitive d'utiliser les Titres en raison du non renouvellement d'une Carte arrivée à expiration, d'annulation d'une transaction réalisée avec la Carte, ou de mise en opposition injustifiée de la Carte par le Bénéficiaire, l'Employeur ou tout tiers ;

- de tout problème lié au bien ou service dont le prix a été acquitté avec les Titres ou la Carte. A ce titre, le Bénéficiaire fera son affaire personnelle de tout différend commercial et des conséquences financières pouvant survenir avec les Services Tiers, avec l'Affilié et/ou un Intermédiaire concernant les achats acquittés avec la Carte.

- de toute conséquence liée à une transaction réalisée avec un solde de Titres insuffisant ;

- de tout dommage indirect subi par l'Employeur et/ou le Bénéficiaire ;

- en cas de défaillance de l'Équipement électronique ou de la solution de paiement en ligne de l'Affilié ou de l'Intermédiaire ;

- en cas d'impossibilité d'utiliser sa Carte et/ou d'accéder à son Espace Bénéficiaire ou à l'Application en raison de difficulté d'utilisation du réseau Internet ;

- des conséquences de la fin du Contrat ;

- d'un cas de force majeure tel que défini dans le Code civil et par la jurisprudence des tribunaux français.

#### 15. FIN DES SERVICES

Le Bénéficiaire ne pourra plus bénéficier de sa Carte, des Services Associés, des Services Complémentaires des Services Tiers, et des services et avantages exclusifs le cas échéant, à compter de la fin des services ou de la résiliation du Contrat. Le Bénéficiaire s'engage à restituer la Carte et Carte de Secours\*\* dans les conditions définies entre l'Employeur et l'Emetteur.

#### 16. CONVENTION DE PREUVE

Les enregistrements électroniques de l'Emetteur ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des transactions effectuées au moyen de la Carte et la justification de leur imputation sur le Compte de Titres, à moins que l'Employeur démontre l'absence de fiabilité ou d'authenticité des enregistrements électroniques produits par l'Emetteur. Cette preuve contraire peut être rapportée par tous moyens.

#### 17. RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à l'Emetteur dans un délai maximum de deux (2) mois suivant la survenance des faits à l'origine de la réclamation.

La réclamation devra préciser l'identité du Bénéficiaire, de l'Employeur et son objet. Seules sont recevables les réclamations ayant pour objet :

- l'absence ou la mauvaise exécution des transactions ;

- les oppositions sur le prix des Repas acquittés grâce à la Carte.

Les réclamations ayant pour objet le prix, la qualité des Repas acquittés, ou le non-respect par l'Employeur de ses obligations ne sont pas recevables auprès de l'Emetteur.

En tout état de cause, toute action de quelque nature qu'elle soit que serait en droit d'intenter le Bénéficiaire se prescrit au terme d'un délai d'un (1) an à compter de la survenance des faits à l'origine de l'action.

#### 18. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Pour fournir et assurer le fonctionnement de la Carte des Services Associés et des Services Complémentaires le cas échéant, l'Emetteur est amené à traiter des données personnelles du Bénéficiaire recueillies auprès de ce dernier ou via l'Employeur. Pour plus d'informations sur les traitements mis en œuvre par l'Emetteur et ses droits, le Bénéficiaire peut consulter la Politique de Protection des Données Personnelles de l'Emetteur accessible dans l'Espace Bénéficiaire ou via l'Application, ou via le lien suivant : <https://assistance.up.coop/>, rubrique « [Politique de confidentialité de nos produits](#) ».

#### 19. PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'Emetteur dispose de tous les droits de propriété intellectuelle sur les marques, logos (sauf logo de l'Employeur), dessins, slogans et autres éléments de propriété intellectuelle apposés sur la Carte et figurant sur son site Internet. Le Bénéficiaire s'interdit donc toute reproduction ou exploitation des éléments sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de l'Emetteur.

#### 20. MODIFICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications aux CGU dans les conditions définies entre l'Employeur et l'Emetteur. Ces modifications s'imposent au Bénéficiaire. Les CGU sont disponibles sur l'Espace Bénéficiaire et l'Application et peuvent être demandées à tout moment à l'Emetteur par l'Employeur.

#### 21. DROIT APPLICABLE, JURIDICTION COMPETENTE, LANGUE DES CONDITIONS GENERALES

Les CGU et toutes les opérations relatives à la Carte et au Compte de Titres sont régies par le droit français. En cas de litige, le tribunal judiciaire de Nanterre sera compétent. Elles sont rédigées en langue française qui seules font foi.

\*Cette fonctionnalité ou ce service est uniquement disponible sur notre carte UpDéjeuner nouvelle génération.

\*\*Cette fonctionnalité ou ce service est uniquement disponible sur notre carte UpDéjeuner ancienne génération.