

CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE TITRES-RESTAURANT

Version en vigueur au 01/01/2026

1. OBJET

Les présentes Conditions d'Utilisation (« CU ») définissent les modalités d'utilisation des titres-restaurant dématérialisés émis par PLUXEE FRANCE – R.C.S. Paris n°340 393 065 – 32 rue Blanche, 75009 Paris (« PLUXEE »), sous le régime, d'une part, des articles L3262-1 et suivants du Code du Travail, ou de toute autre réglementation des titres restaurant spécifique à la Principauté de Monaco ou aux DROM-COM et, d'autre part, de l'Arrêté du Ministère de l'Economie et des Finances du 17/06/2013 pris en application de l'article L525-4 du Code Monétaire et Financier.

Le Bénéficiaire utilise la Carte conformément aux CU, dans le cadre du contrat entre PLUXEE et son Client. Toute utilisation de la Carte par le Bénéficiaire emporte acceptation des présentes CU. Le porteur de la Carte ne bénéficie pas des droits accordés par la législation services de paiement puisque cette Carte n'est pas assujettie à cette législation mais à la législation titres-restaurant du Code du Travail.

2. DEFINITIONS

« **Restaurateur(s)** » : tout restaurateur, assimilé restaurateur, détaillant en fruits et légumes ou tout autre professionnel autorisé par la réglementation titres restaurant, agréé par la CNTR, qui accepte ces derniers pour l'acquisition de repas ou de produits (préparation alimentaires, produits laitiers, fruits et légumes) définis par la réglementation titres restaurant en vigueur ;

« **Bénéficiaire(s)** » : toute personne physique à qui sont attribués des Cartes par le Client ou Manager conformément à la réglementation titres restaurant applicable ;

« **Client** » : le client de PLUXEE, employeur qui attribue des titres-restaurant dématérialisés à ses salariés ou agents Bénéficiaires, ces attributions étant faites conformément à la réglementation y afférente ;

« **Carte(s)** » : titres-restaurant émis, conformément à la réglementation, par PLUXEE, et permettant de s'acquitter du prix d'un repas ou de produits conformément à la réglementation applicable (notamment Code du Travail). Ils ont pour support une carte à puce, avec un code personnel d'identification (code « PIN »), à autorisation systématique. Le support Carte est valable pour la durée qu'il mentionne ;

« **Interface Bénéficiaire** » : La partie du site Pluxee Cadeaux ou de l'application mobile Pluxee Cadeaux laquelle peut accéder tout Bénéficiaire ;

« **Interface Manager** » : La partie du site Pluxee Cadeaux ou de l'application mobile Pluxee Cadeaux à laquelle peuvent seulement accéder les Managers ;

« **Manager(s)** » : Les personnes physiques choisies et désignées par le Client pour assurer la distribution des titres-restaurant aux Bénéficiaires, étant entendu qu'un Manager peut également être un Bénéficiaire ;

« **Site Pluxee Cadeaux** » : Le site accessible via le site www.pluxee.fr/ ou l'application Pluxee Cadeaux , permettant aux Utilisateurs d'accéder au Service Titres-Restaurant notamment, comprenant une Interface Bénéficiaire et une Interface Manager ;

« **TPE** » : tout terminal de paiement électronique ou tout autre équipement similaire permettant à l'Affilié d'accepter notamment les Cartes conformément à la réglementation titres-restaurant ;

« **Utilisateur** » : désigne un Manager ou un Bénéficiaire.

3. CHARGEMENT ET ACTIVATION DE LA CARTE

La Carte est prépayée. Le compte Bénéficiaire associé à la Carte fait l'objet de chargements et rechargements par le Manager pour un montant et une périodicité définis par celui-ci ; la responsabilité de PLUXEE ne pouvant être engagée à ce titre.

La Carte expédiée est inactive lors de son envoi. Pour pouvoir être utilisée, elle doit être activée par le Bénéficiaire, par l'intermédiaire de son Interface Bénéficiaire, en suivant la procédure qui y est indiquée.

4. UTILISATION ET REGLEMENT AVEC LA CARTE

4.1 Utilisation

L'utilisation de la Carte doit être conforme à la réglementation en vigueur, notamment celle des titres-restaurant dématérialisés.

L'utilisation de la Carte est strictement personnelle. La Carte ne peut être ni échangée (autrement qu'auprès de PLUXEE), ni cédée, ni revendue, ni faire l'objet d'un crédit auprès de tout compte. La contrevaletur dont elle est le support ne peut faire l'objet ni d'un escompte, ni d'un remboursement (sauf remboursement prévu par la réglementation titres-restaurant) ou de toute contrepartie monétaire auprès d'un Restaurateur ou de tout tiers. Le recel de titres-restaurant est puni par l'article 321-1 du code pénal français de 5 ans d'emprisonnement et 375 000 € d'amende.

La Carte ne permet pas de procéder à des retraits d'espèces.

Il est interdit (i) d'apposer toute étiquette adhésive sur la Carte et (ii) d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement ou celui des TPE.

La Carte n'est pas utilisable les dimanches et jours fériés, sauf décision contraire du Manager au bénéfice exclusif des Bénéficiaires travaillant pendant ces mêmes jours.

4.2 Sécurité

Le Bénéficiaire détenteur d'une Carte doit prendre toute mesure visant à en assurer la sécurité. Tout identifiant et code d'accès au Site Pluxee Cadeaux, et tout code PIN associé à la Carte, doivent être conservés et utilisés de façon sécurisée, personnelle et confidentielle.

Toute connexion à l'Interface Bénéficiaire, ou toute transaction Carte après saisie de codes confidentiels est réputée être réalisée par le Bénéficiaire qui supporte la responsabilité de tout défaut de confidentialité de sa part.

Le code PIN doit être utilisé lorsque le TPE du Restaurateur le requiert. Le nombre d'essais successifs de composition du code PIN est limité à 3. La 3e saisie erronée du code PIN provoque le blocage temporaire

de la Carte. En cas de blocage de la Carte, le Bénéficiaire en est informé par PLUXEE et peut lui demander le déblocage de la Carte. La responsabilité de PLUXEE ne pourra être engagée au titre du présent article.

4.3 Règlement par Carte

Lorsque le Bénéficiaire souhaite procéder à un règlement par Carte, il en informe le Restaurateur. Toute transaction Carte se fait pour le montant exact de la somme due au Restaurateur et dans la limite du plafond légal de dépenses quotidiennes et du solde du compte Bénéficiaire, le montant inférieur prévalant.

Une transaction en mode « contact » s'effectue, et est consentie par le Bénéficiaire, en insérant la Carte dans le TPE du Restaurateur, en tapant le code PIN et en validant la transaction sur le TPE.

Une transaction en mode « sans contact » peut être réalisée auprès de tout Restaurateur disposant d'un TPE acceptant les règlements Carte « sans contact » et ayant activé cette fonctionnalité. La transaction « sans contact » s'effectue, et est consentie par le Bénéficiaire, en passant la Carte devant le TPE, sans saisie de code PIN.

Le Bénéficiaire peut aussi procéder et consentir à un règlement en ligne par Carte en suivant la procédure indiquée sur le site internet du Restaurateur et en y saisissant les données demandées par le site.

Le Bénéficiaire peut également procéder à des transactions Carte en mode sans contact par paiement mobile, via le service Google Pay (Android) ou Apple Pay (IOS), après avoir enregistré sa Carte dans l'Application mobile et activé le service Google Pay ou Apple Pay. Le paiement mobile Google Pay et le paiement mobile via Apple Pay font chacun l'objet de conditions générales d'utilisation spécifiques.

La demande d'autorisation d'une transaction est traitée par PLUXEE. Après l'insertion de la Carte dans le TPE (mode « contact ») ou après passage de la Carte ou du téléphone mobile, devant le TPE (mode « sans contact ») ou après la saisie des informations de la Carte en cas de règlement en ligne, le Bénéficiaire est informé, par le Restaurateur ou par le TPE de ce dernier, de l'autorisation ou du rejet de la transaction.

Le consentement du Bénéficiaire à une transaction Carte rend l'ordre de transaction du Bénéficiaire irrévocable. Après autorisation d'une transaction, le solde du compte Bénéficiaire est diminué du montant de ladite transaction.

Il appartient au Bénéficiaire de conserver le ticket client de transaction émis par le TPE du Restaurateur ; ce ticket est à fournir en cas de contestation de toute transaction effectuée avec la Carte.

En aucun cas, la responsabilité de PLUXEE ne pourra être recherchée pour tout litige entre le Bénéficiaire et un Restaurateur relatif à toute vente réglée au moyen de la Carte.

Les données et transactions enregistrées par PLUXEE font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions Carte et des mouvements sur le compte Bénéficiaire.

4.4 Règlement du solde du prix d'un repas ou d'un produit

Le solde éventuel du prix d'un repas ou d'un produit, non payable en Carte, peut être réglé par tout autre moyen de paiement légal accepté par le Restaurateur.

5. INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

5.1 Consultation du solde

Il est recommandé de connaître le solde du compte Bénéficiaire avant toute transaction afin d'éviter les rejets de transactions pour solde insuffisant. Les Restaurateurs ne sont pas en mesure d'indiquer le solde. Ce dernier est consultable sur l'Interface Bénéficiaire gratuitement (hors coût de connexion Internet).

5.2 Dates d'expiration

La date d'expiration de la Carte est consultable sur l'Interface Bénéficiaire, gratuitement (hors coût de connexion Internet). Les Cartes sont valables 3 ans à partir de leur date de fabrication.

La date d'expiration de la Carte est mentionnée sur la Carte. Postérieurement à cette date, la Carte ne peut plus être utilisée. Le solde des titres-restaurant demeure, lui, valable dans les conditions légales et pourra être utilisé après attribution d'une nouvelle Carte au Bénéficiaire ; la responsabilité de PLUXEE ne pouvant être engagée à ce titre.

Les titres-restaurant ont une durée de validité de 13 mois. De manière automatique, PLUXEE procédera, dans les conditions légales, à l'échange des titres-restaurant non utilisés au cours de leur période de validité, soit du 1er janvier de l'année N au dernier jour de février de l'année N+1, contre des titres-restaurant valables sur le millésime suivant.

5.3 Modification de la valeur libératoire de la Carte

Toute modification de la valeur libératoire de la Carte est portée au préalable à la connaissance du Bénéficiaire par e-mail si le Bénéficiaire a communiqué une adresse e-mail à PLUXEE.

5.4 Demande d'opposition pour perte, vol ou utilisation frauduleuse de la Carte

Toute Carte perdue, volée ou utilisée de façon frauduleuse doit faire l'objet d'une demande de mise en opposition par le Bénéficiaire, dès qu'il en a connaissance, par téléphone, sur le Site Pluxee Cadeaux, ou à l'adresse e-mail suivante : support.fr@pluxeegroup.com. La demande doit décrire les circonstances de l'événement et contenir toute information permettant à PLUXEE d'identifier la Carte, ou, à défaut, le Bénéficiaire (notamment nom, prénom, matricule salarié) et le Client. Dans le cas où les informations communiquées à PLUXEE ne permettraient pas d'identifier la Carte, PLUXEE pourra demander toute information complémentaire au Bénéficiaire. Dès lors que PLUXEE aura reçu les informations permettant d'identifier la Carte celle-ci sera bloquée sans délai dans le cas d'une mise en opposition via l'Interface Bénéficiaire. La Carte sera bloquée dans les meilleurs délais dans le cas d'une mise en opposition par e-mail. PLUXEE re-créditera le compte Bénéficiaire de toute somme financée par le Client qui aurait été débitée frauduleusement postérieurement au blocage effectif de la Carte ; le Bénéficiaire restant responsable des sommes débitées avant le blocage de la Carte.

Sur demande du Client, une nouvelle Carte sera émise et donnera accès au compte Bénéficiaire dont le solde sera diminué des transactions en attente effectuées avant le blocage de la Carte.

La responsabilité de PLUXEE ne pourra être engagée au titre du présent article.

5.5 Réclamation

Toute réclamation relative au solde de la Carte ou au montant de toute transaction Carte peut être adressée à PLUXEE à l'adresse support.fr@pluxeegroup.com, en y joignant tout ticket client ou autre justificatif lisible, PLUXEE pouvant en demander l'original. Toute contestation de transaction doit être effectuée dans un délai de 90 jours à compter de la date de ladite transaction et au plus tard le dernier jour de février de l'année suivant celle de l'émission des titres-restaurant utilisés pour la transaction contestée. Toute réclamation postérieure à cette échéance ne sera pas prise en compte ; la responsabilité de PLUXEE ne pouvant être engagée à ce titre.

En cas de dysfonctionnement de la puce de la Carte, la Carte pourra être échangée à la demande du Client, sans frais, si le dysfonctionnement ne résulte pas d'une utilisation non conforme du Bénéficiaire.

6. PROPRIETE, BLOCAGE ET ECHANGE DE LA CARTE

PLUXEE, en tant qu'émetteur des Cartes, est propriétaire de la Carte. PLUXEE se réserve le droit, pour des raisons techniques ou d'utilisation illégale, frauduleuse ou non conforme – ou présumées comme telles – de la Carte (notamment : non-respect des CU, utilisation de la Carte ou de codes confidentiels par un tiers, 3e saisie consécutive erronée du code PIN, mise en opposition de la Carte, rupture de la relation contractuelle entre le Bénéficiaire et le Client ou entre PLUXEE et le Client, etc.), de bloquer à tout moment la Carte et d'en exiger auprès du Client ou du Bénéficiaire la restitution, ou la destruction contre remise d'une attestation de destruction signée ; la responsabilité de PLUXEE ne pouvant être engagée à ce titre. Le blocage de la Carte entraîne l'impossibilité d'effectuer toute transaction avec ladite Carte.

La Carte pourra être échangée à tout moment contre une nouvelle Carte, du seul fait de PLUXEE, notamment pour des motifs techniques.

7. INTERNET, INTERFACE BENEFICIAIRE ET INFORMATIONS DU BENEFICIAIRE

7.1 Internet

Dans le cadre de l'usage des réseaux Internet et de télécommunication, et d'équipements associés en lien avec l'utilisation de la Carte, PLUXEE n'est pas responsable :

- de toute difficulté liée à l'accès et à l'utilisation des réseaux susmentionnés, de tout dysfonctionnement de ces réseaux, impactant notamment les performances techniques et les temps de réponses pour activer et utiliser la Carte ou consulter les informations relatives à celle-ci ;
- de la fiabilité technique des transmissions de données par Internet et par tout autre réseau de télécommunication ;
- des performances techniques de tous équipements sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle et pouvant avoir des impacts négatifs sur l'activation et l'utilisation de la Carte ou sur la consultation du solde de la Carte ;
- de tout coût imposé au Bénéficiaire par tout tiers pour obtenir tout matériel et toute prestation.

7.2 Interface Bénéficiaire

L'Interface Bénéficiaire est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sauf survenance d'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence en vigueur ou opération de maintenance ; la responsabilité de PLUXEE ne pouvant être engagée à ce titre.

7.3 Informations Bénéficiaire

Le Bénéficiaire et le Manager s'engage à communiquer à PLUXEE les informations demandées. Ces informations doivent être exactes, complètes, et tenues à jour. Toute information erronée ou fausse pourra justifier le retrait au Bénéficiaire de l'accès à l'Interface Bénéficiaire ou à certains services ; la responsabilité de PLUXEE ne pouvant être engagée à ce titre.

8. PREUVE ET RESPONSABILITE

Les données et transactions enregistrées par PLUXEE font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions Carte, des mouvements sur le compte Bénéficiaire et des connexions sur l'Interface Bénéficiaire.

Tout manquement allégué à l'encontre de PLUXEE doit être prouvé par le Bénéficiaire.

La responsabilité de PLUXEE ne saurait être engagée :

- au titre des relations client / prestataire entre le Bénéficiaire et le Restaurateur, ou des prestations du Restaurateur ; ou
- du fait des équipements, notamment le TPE, du Restaurateur et de sa connexion aux réseaux Internet et de télécommunication ; ou
- au titre des erreurs causées par le Restaurateur lors de transactions Carte ou de la non acceptation des Carte par le Restaurateur, quel qu'en soit le motif, y compris du fait de problèmes techniques ou de disparition du Restaurateur; ou
- du fait de la cessation de la relation commerciale entre PLUXEE et le Client ; ou
- du fait de la non attribution, du retrait ou du blocage de la Carte décidée par le Client ou Manager ; ou
- au titre de tout dommage indirect subi par le Bénéficiaire ; ou
- au titre de toute utilisation non conforme du Site Pluxee Cadeaux par le Bénéficiaire et/ou le Manager.

9. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

PLUXEE et le Client respectent la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (notamment le Règlement européen « RGPD » n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 »), de manière à ne pas exposer toute personne dont les données sont traitées une quelconque violation de cette réglementation.

PLUXEE s'engage notamment :

- à mettre en place des mesures de protection, de sécurité et de confidentialité appropriées,
- à tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement conformément à la réglementation ;
- à mener toute évaluation de risque et tout audit nécessaire concernant les opérations de traitement de données à caractère personnel effectuées ;
- à fournir aux personnes concernées les informations exigées par la réglementation, à répondre aux demandes et aux réclamations des personnes concernées, à signaler toute violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et/ou, le cas échéant, aux personnes concernées, ainsi qu'à procéder à une évaluation de l'impact sur la protection des données.

Les qualifications applicables ainsi que les droits, obligations et responsabilités en découlant pour PLUXEE et ses Clients sont stipulées dans le Document RGPD, accessible au lien suivant : <https://www.pluxee.fr/gdpr/>

10. MODIFICATION DES CU

PLUXEE se réserve la possibilité de modifier les CU à tout moment, les CU à jour étant celles mises à disposition sur le Site Pluxee Cadeaux. Toute utilisation de la Carte par le Bénéficiaire après une mise à jour des CU emporte acceptation de la nouvelle version des CU.

11. DROIT APPLICABLE

Les présentes CU sont soumises à la loi française.

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter PLUXEE aux coordonnées mentionnées à l'article 5.5 des présentes conditions.

En cas de litige suite à une réclamation formulée par écrit, nous nous efforcerons de trouver une solution amiable.

Conformément à l'article L616-1 du Code de la consommation, à défaut d'accord amiable, vous avez la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont nous relevons, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 Paris.

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir l'AME CONSO, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité : vos coordonnées postales, email et téléphoniques ainsi que les nom et adresse complets de notre société, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de PLUXEE.

La compétence en cas de litige est attribuée aux tribunaux compétents du domicile du défendeur, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou conservatoires en référé ou par requête.