

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES TITRES CESU ET E-CESU PREFINANCES

En vigueur à compter du 19/05/2025

UP COOP, société SA coopérative ouvrière de production (SCOP) à conseil d'administration, à capital variable, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro, 642 044 366, ayant son siège social : 9-11 boulevard Louise Michel 9223 Gennevilliers, ci-après dénommée « UP COOP ».

1 PREAMBULE

1.1 UP COOP propose le Chèque Domicile qui est un titre spécial de paiement préfinancé, émis sur support papier et/ou pouvant être dématérialisé, à montant prédéfini et nominatif, appelé Chèque Emploi Service Universel préfinancé (désigné indifféremment le « CESU » ou le « CESU préfinancé »), répondant à des conditions d'utilisation spécifiques.

1.2 Les CESU sont émis par la société UP COOP, à la demande des Financeurs, et attribués par ces derniers aux Bénéficiaires dans les conditions définies par la Réglementation relative aux CESU et le contrat conclu entre l'Emetteur UP COOP et le Financier.

1.3 Les CESU sont acceptés en paiement de la rémunération de différents services à la personne (les « **Intervenants Affiliés** »).

1.4 Le CESU est financé totalement ou partiellement par les employeurs privés ou publics, les comités d'entreprise, ou les organismes sociaux tels que les conseils départementaux, les mutuelles ou les caisses de retraite (les « **Financeurs** ») souhaitant mettre à disposition de personnes physiques bénéficiaires (les « **Bénéficiaires** ») tout ou partie des CESU.

1.5 L'utilisation des CESU emporte acceptation pleine et entière des présentes CGU.

1.6 Le Bénéficiaire fait partie des personnes qui se sont vu attribuer des CESU par un Financier.

2 OBJET

2.1 Les présentes conditions générales d'utilisation régissent les relations entre le Bénéficiaire et UP COOP.

2.2 Les CESU ne doivent pas être utilisés à d'autres fins que celles indiquées aux présentes. Ils ne doivent pas être revendus, ni repris, ni portés au crédit d'autre compte bancaire, ni faire l'objet d'escompte, ni donner lieu à une contrepartie monétaire ou ni être utilisés pour acquitter des biens, des prestations de services en vue de leur revente.

2.3 Elles ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels UP COOP émet les CESU dont bénéficie le Bénéficiaire, et de les utiliser conformément à la Réglementation des CESU.

3 ROLE DE UP COOP

3.1 Dans le cadre du Service, UP COOP n'est pas fournisseur des services à la personne proposés par les Intervenants Affiliés, qui seront acquis par le Bénéficiaire contre remise des CESU, lesquels sont

fournis par les Intervenants Affiliés dans les termes et conditions fixées par les Intervenants Affiliés et sous leur seule responsabilité.

4 PARTENAIRE DE L'EMETTEUR

4.1 Pour la fourniture de CESU et l'exécution des opérations de paiement initiées par le Bénéficiaire, les Services impliquent ceux du Centre de Remboursement de CESU (le « **CRCESU** »).

;

.

4.2 Le Bénéficiaire est informé que le CRCESU sera rendu destinataire de l'ensemble des informations nécessaires à l'émission des CESU et à l'exécution des opérations de paiement liées aux CESU.

5 DEFINITIONS

5.1 Bénéficiaire : désigne toute personne physique, employeur particulier, ou particulier bénéficiant de prestations d'Intervenants salariés d'une structure de services à la personne affiliée au CRCESU, désignée par le Financier afin d'être dotée de CESU.

5.2 CESU préfinancé : désigne le Chèque Domicile qui est un titre spécial de paiement préfinancé, émis sur support papier et/ou pouvant être dématérialisé, à montant prédéfini et nominatif, appelé Chèque Emploi Service Universel utilisable auprès d'Intervenants Affiliés après avoir été acquis auprès de UP COOP et réglés par un Financier au bénéfice du Bénéficiaire.

5.3 Codes d'Accès : désigne l'identifiant et le mot de passe permettant au Bénéficiaire de s'identifier et d'accéder à son Espace Bénéficiaire.

5.4 Conditions Générales d'Utilisation ou CGU : désignent le présent document.

5.5 Contrat : désigne le contrat ou le marché public conclu entre l'Emetteur et le Financier relatif à la fourniture de titres CESU.

5.6 CRCESU : à la signification prévue à l'article 4.

5.7 Intervenent Affilié : désigne les intervenants proposant des services à la personne, qu'ils soient fournis par des organismes agréés ou déclarés, ou par des salariés employés directement par des particuliers, et acceptant les CESU comme mode de rémunération totale et/ou partielle.

5.8 Emetteur : désigne la Société UP COOP identifiée en tête des présentes CGU.

5.9 Espace Bénéficiaire : désigne l'espace en ligne permettant au Bénéficiaire de gérer ses CESU et de payer les Intervenants Affiliés.

5.10 Financeur : à la signification prévue à l'article 1.4.

5.11 Réglementation : désigne la réglementation applicable à l'émission et l'utilisation de CESU telles que prévues aux articles L1271-1 du code du travail, et les conditions particulières applicables à l'utilisation des CESU.

5.12 Service : désigne le service fourni par UP COOP au Bénéficiaire tel que défini aux CGU et notamment à l'article 2.3.

5.13 Site : désigne le site internet permettant au Bénéficiaire d'accéder à son Espace Bénéficiaire et d'utiliser ses CESU sous forme dématérialisée.

5.14 UP COOP : désigne la société qui émet les CESU, fournit le Service et qui est identifiée en tête des CGU.

6 DOCUMENTS CONTRACTUELS – ACCEPTATION ET EVOLUTION DES CGU

6.1 Les CGU constituent l'intégralité du contrat entre UP COOP et le Bénéficiaire et régissent les conditions de fourniture du Service.

6.2 .

6.3 Les CGU ne régissent pas la vente ou la fourniture des services par les Intervenants Affiliés.

6.4 UP COOP pourra faire évoluer les CGU afin notamment de prendre en compte toute évolution légale, jurisprudentielle, économique et/ou technique. Le Bénéficiaire sera informé de la modification des CGU par tout moyen tel que notamment courrier électronique ou notification sur l'Espace Bénéficiaire.

7 ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

7.1 Les CGU sont applicables à compter de leur acceptation par le Bénéficiaire et aussi longtemps que le Bénéficiaire dispose de CESU, sans préjudice des stipulations de l'article 10.

8 UTILISATION DES CESU

8.1 Le CESU doit être utilisé par le Bénéficiaire conformément à la Réglementation et aux CGU. Le CESU est mise à la disposition exclusive de son Bénéficiaire.

8.2 Les CESU ne peuvent pas faire l'objet d'un remboursement ou d'une conversion en monnaie scripturale, fiduciaire ou électronique.

8.3 Les CESU sont personnels, incessibles et non-transférables même à cause de mort. Les CESU ne peuvent être ni échangés ni cédés par le Bénéficiaire, sauf dans les cas particuliers prévus par la loi et la réglementation.

8.4 Date et durée de validité des CESU

8.4.1 Chaque CESU comporte une date d'expiration qui lui est propre et qui est définie par son millésime. Pour le support papier, la date d'expiration mentionnée sur l'imprimé.

8.4.2 Les CESU émis et utilisables dans un délai strict de 14 mois (validité = 01/12/millésime-1 au

31/01/millésime+1).

8.4.3 Les CESU arrivés à expiration ne sont plus utilisables, sauf mécanisme de report décrit ci-après.

8.4.4 . Le Financeur prévoit au sein du contrat qui le lie avec l'Emetteur le mécanisme de report utilisés pour les CESU de ses Bénéficiaires.

8.4.5 En cas de report dit « manuel », le Bénéficiaire, depuis son Espace Bénéficiaire, peut de façon autonome reporter pour une année supplémentaire la durée de validité de ses CESU depuis le 01/12 du millésime jusqu'au 31/01 du nouveau millésime. Ainsi, les CESU seront échangés par des CESU du nouveau millésime, si cela a été prévu dans le Contrat. A ce titre, des frais de gestion d'un montant de 10% du montant reporté sera déduit du solde du Bénéficiaire, dans la limite d'un plafond de cent (100) euros. Ce type de report dit « manuel » peut être fait autant de fois que le Bénéficiaire le souhaite, de façon illimitée.

8.4.6 En cas de report dit « automatique », choisi par la Financeur, l'Emetteur effectuera lui-même le report des CESU. Le Bénéficiaire recevra un mail en amont lui détaillant la procédure à suivre pour ce report. Aucun frais de gestion ne sera payé par le Bénéficiaire pour ce report dit « automatique ».

Pour le report dit « manuel » et pour le report dit « automatique », l'opération de report s'effectuera dans un délai raisonnable de plusieurs jours ouvrés, et le Bénéficiaire est informé par les présentes que son Compte de Titres CESU sera bloqué pendant la durée de l'opération.

8.4.7 Tout CESU non utilisés dans les délais légaux et encadrés par les présentes et qui n'auront pas fait l'objet d'échange avant le délai fixé par les mécanismes de report, ne pourront plus être échangés ni utilisés.

8.5 Opposition

8.5.1 Le Bénéficiaire doit formuler sans délai son opposition en cas de perte, de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de CESU liés à son Compte de Titres CESU en indiquant les motifs de l'opposition.

8.5.2 La mise en opposition peut être effectuée par téléphone en contactant le service bénéficiaire du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00, et le samedi de 9h00 à 18h00, hors jour férié, au 01 76 496 496,

8.5.3 La mise en opposition est immédiatement prise en compte par UP COOP et a pour conséquence le blocage définitif des CESU liés au Compte de Titres CESU du Bénéficiaire qui deviennent inutilisables.

8.5.4 Le Bénéficiaire demeure seul responsable de l'ensemble des paiements réalisés avant l'opposition et des conséquences de cette dernière, notamment l'impossibilité temporaire d'utiliser ses CESU avant la délivrance de nouveaux CESU.

8.5.5 En outre, UP COOP ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas du Bénéficiaire.

8.5.6 En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse des CESU, UP COOP peut

exiger un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte du Bénéficiaire.

8.6 Réédition du code confidentiel

8.6.1 En cas d'oubli du code confidentiel, le Bénéficiaire est invité à en demander la réédition directement via son Espace Bénéficiaire.

8.7 Blocage des CESU

8.7.1 UP COOP se réserve la possibilité de suspendre ou de bloquer définitivement les CESU et ce sans préavis pour des raisons liées :

a) à la sécurité ou à la maintenance des systèmes informatiques utilisés par UP COOP pour fournir le Service dans le cadre du Contrat ;

b) à une violation d'une ou plusieurs dispositions du Contrat, des CGU ou de la Réglementation.

8.7.2 Dans ces cas, UP COOP informe le Bénéficiaire, par tous moyens, du blocage temporaire ou définitif et des raisons de ce blocage.

9 ESPACE BENEFICIAIRE

9.1 Le Bénéficiaire dispose d'un Espace Bénéficiaire accessible en ligne et depuis le Site, pour lui permettre notamment d'activer, de demander son code confidentiel, de consulter les opérations relatives au chargement de son Compte de Titres CESU, son historique de transactions, de consulter son solde disponible.

9.2 Il appartient au Bénéficiaire de disposer, à ses frais, des équipements informatiques et logiciels nécessaires et d'une connexion Internet pour accéder et utiliser l'Espace Bénéficiaire.

9.3 Le Bénéficiaire a un accès illimité, 24h/24, 7j/7 à l'Espace Bénéficiaire, à l'exception des cas de force majeure, des difficultés informatiques ou techniques, ou pour raisons de maintenance.

9.4 Le Bénéficiaire déclare connaître la nature du réseau internet et notamment l'impossibilité pour UP COOP de contrôler les réseaux de télécommunications le constituant. En conséquence, les temps de réponse, la continuité de l'accès à l'Espace Bénéficiaire et l'absence d'anomalie ne sont pas garantis, UP COOP n'étant redevable, à cet égard, que d'une obligation de moyens.

9.5 Le Bénéficiaire est également informé qu'UP COOP ou les prestataires auxquels UP COOP a recours auront la faculté d'interrompre l'accès à l'Espace Bénéficiaire pour des raisons de maintenance, de réparation ou de dépannage.

9.6 Les Codes d'Accès sont personnels, individuels, confidentiels et intransmissibles.

9.7 Le Bénéficiaire est responsable de l'utilisation et de la conservation de ses Codes d'Accès. Le Bénéficiaire fait son affaire personnelle des risques, notamment financiers, liés à leur divulgation ou à leur mauvaise utilisation. Il doit en conséquence et dans son propre intérêt, prendre toutes les mesures qu'il estimerait nécessaires à leur sécurité et à leur plus stricte confidentialité. La responsabilité de UP COOP ne pourra être engagée en cas d'usage frauduleux

ou abusif de l'Espace Bénéficiaire, dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque des Codes d'Accès.

9.8 UP COOP pourra suspendre les Codes d'Accès du Bénéficiaire en cas de détection d'une utilisation anormale ou frauduleuse de ces Codes d'Accès et ce notamment en cas de non-respect des CGU, tentative d'intrusion frauduleuse ou d'entrave au fonctionnement normal des systèmes de UP COOP ou de ses fournisseurs ou sous-traitants.

10 ARRÊT DU SERVICE

10.1 Dans le cas où UP COOP décide, pour quelque cause que ce soit, d'arrêter ou de suspendre la fourniture du Service, il en informera le Bénéficiaire par tout moyen avec un préavis raisonnable.

10.2 Les CESU émis avant la date d'effet de l'arrêt du Service resteront utilisables par le Bénéficiaire jusqu'au plus proche de ces événements : (i) le terme de la durée de validité des CESU ; (ii) le retrait de l'attribution des CESU au Bénéficiaire par le Financier ; (iii) l'arrêt des relations contractuelles entre UP COOP et le Financier quelle qu'en soit la cause.

10.3 Les CESU non-utilisés la date d'effet de l'arrêt du Service seront rendus invalides par UP COOP.

10.4 Pour satisfaire à ses obligations légales et dans un but probatoire, UP COOP conservera toutes données d'utilisation de l'Espace Bénéficiaire et des CESU durant la totalité de la période légale.

11 RESPONSABILITE

11.1 La responsabilité de UP COOP ne peut être engagée qu'en cas de défaillance dans la fourniture du Service qui résulterait d'un manquement exclusivement imputable à UP COOP.

11.2 La responsabilité de UP COOP ne peut être engagée à raison d'un manquement à ses obligations résultant notamment : (i) de tout dommage lié à un dysfonctionnement d'Internet ou de tous risques liés à l'utilisation d'Internet (virus informatiques, cheval de Troie, piratage, vers, etc.) ; ou (ii) d'un cas de force majeure défini à l'article 13.

11.3 La responsabilité de UP COOP à l'égard du Bénéficiaire ne peut être engagée en cas de manquement d'un Intervenant Affilié dans le cadre de la fourniture d'un service acquis au moyen d'un CESU et notamment en cas : (i) d'inexécution par l'Intervenant Affilié de ses obligations légales ou contractuelles vis-à-vis du Bénéficiaire ; (ii) de défaut de qualité des services fournis par l'Intervenant Affilié au Bénéficiaire ; (iii) de dommage, de quelque nature qu'il soit, subi par le Bénéficiaire dans le cadre des services reçus ou de l'utilisation ou la consommation des services. L'Intervenant Affilié en assume l'entière et exclusive responsabilité délictuelle ou contractuelle vis-à-vis du Bénéficiaire.

11.4 En cas de défaillance de l'Intervenant Affilié dans l'exécution de ses obligations vis-à-vis du Bénéficiaire, seule l'Intervenant Affilié pourra faire l'objet d'une action en responsabilité intentée par le Bénéficiaire.

11.5 La responsabilité de UP COOP à l'égard du Bénéficiaire ou de l'Intervenant Affilié ne peut pas être engagée en cas d'erreur, de manquement ou d'omission de déclaration URSSAF, fiscale ou autre déclaration légale dans le cadre du contrat qui lie le Bénéficiaire et l'Intervenant Affilié.

12 CONVENTION DE PREUVE

Compte tenu de la nature de leurs échanges et en particulier de la dématérialisation de leur relation, les parties conviennent que l'ensemble des enregistrements informatiques dans le système d'information de UP COOP ou de ses fournisseurs (fichiers log, messages électroniques, courrier électronique, etc.) ou leur reproduction sur un support informatique auront, en cas de litige ou de procédure judiciaire, valeur de preuve.

13 ASSISTANCE

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

- Une plateforme téléphonique du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 et le samedi de 09h00 à 18h00, au 01 76 496 496. (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 formulaire accessible depuis l'Espace Bénéficiaire à compléter et à envoyer par le Bénéficiaire.

14 FORCE MAJEURE

Les parties ne peuvent être tenues pour responsables de l'inexécution de leurs obligations prévues aux CGU, si cette inexécution est due à un cas de force majeure tels que notamment un mauvais fonctionnement ou une interruption du réseau des télécommunications ou du réseau électrique, un acte de piratage informatique.

15 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

15.1 Les données à caractère personnel du Bénéficiaire sont traitées par UP COOP pour les besoins de la fourniture du Service, dans les conditions prévues dans la politique de protection des données à caractère personnel figurant <https://monespace-cheque-domicile.up.coop/beneficiaire/donnees-personnelles.do>.

16 MEDIATION

16.1 Tentative de règlement amiable. Conformément à la procédure des articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, en cas de différend avec UP COOP, le Bénéficiaire peut préalablement tenter de régler le litige à l'amiable. A cette fin, le Bénéficiaire doit adresser une réclamation écrite mentionnant la cause du différend soit par voie électronique, soit par voie postale aux coordonnées mentionnées en tête des CGU. UP COOP s'engage à revenir vers le Bénéficiaire dans les meilleurs délais.

16.2 Médiateur de la consommation. A l'issue de cette étape, si le litige n'est pas résolu, le Bénéficiaire peut, dans un délai d'un an porter le litige devant l'entité de la médiation de la consommation compétente.

17 LOI APPLICABLE

17.1 Les CGU sont régies par le droit français.