

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE UP +

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du service UP+ (ci-après les « **CGU** ») définissent le fonctionnement du service UP+ et l'utilisation des bonus collectés par le biais de la Carte (définie ci-après) et crédités sur le compte ouvert par l'établissement de monnaie électronique UP (ci-après « **UP** » ou l'« **Etablissement** ») pour le Bénéficiaire.

Le Service permet à un Bénéficiaire UP Déjeuner d'accéder à des missions lui permettant de bénéficier de Bonus pouvant créditer son Compte utilisable avec sa Carte. L'objet des présentes CGU est d'encadrer les conditions d'utilisation du Service ainsi que l'ouverture et la gestion du Compte.

La participation aux Missions est gratuite et ouverte aux Bénéficiaires dans le cadre des dispositions décrites dans la partie II des présentes CGU.

Les conditions d'ouverture et d'utilisation du Compte et de la Carte sont décrites dans la partie III des présentes CGU.

### Partie 1 - DEFINITIONS

Dans les CGU, les termes et expressions identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel.

**Application** : désigne l'application MonEspaceUP permettant d'accéder au Service.

**Bénéficiaire ou « vous »** : désigne le détenteur d'une Carte ayant accepté les présentes CGU.

**Carte** : désigne la carte « UpDéjeuner », support de titres spéciaux de paiement prenant la forme d'une carte émise par UP et permettant au Bénéficiaire, de régler ses repas conformément à la réglementation applicable aux titres-restaurants. Après enrôlement aux présentes CGU, le Bénéficiaire peut également mouvementer le solde disponible sur son Compte au moyen de la Carte. Le montant de chaque opération effectuée à l'aide de cette Carte est débité directement et intégralement sur le Compte du Bénéficiaire en fonction de la nature de l'opération réalisée et après vérification

automatique et systématique du solde disponible sur le Compte.

**Code de sécurité** : désigne le login et mot de passe permettant un accès sécurisé à l'Application.

**Compte** : désigne le compte technique auquel est rattaché la Carte.

**Jours ouvrables** : désigne les jours calendaires à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.

**Missions** : désigne les actions proposées sur l'Application, pouvant être réalisées et complétées par le Bénéficiaire et permettant à ce dernier de débloquer un Bonus.

**Bonus** : désigne le gain, pouvant revêtir différentes formes indiquées dans chaque Mission, offert au Bénéficiaire ayant complété une Mission. Les formes envisagées peuvent être notamment : un montant en euros déterminé, un pourcentage d'une dépense réalisée avec la Carte, un cadeau, etc.

**Service** : désigne le programme relationnel UP+ permettant au Bénéficiaire de réaliser des Missions créditant son Compte.

**TPE** : désigne les terminaux de paiement électronique.

### Partie 2 – DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE

#### Article 1 OBJET

Les Bénéficiaires qui le souhaitent peuvent adhérer au Service sur l'Application.

Le Service est un programme relationnel qui permet au Bénéficiaire de réaliser des Missions et de cumuler des euros dans les conditions prévues aux présentes CGU et d'utiliser ces montants avec sa Carte auprès d'un réseau limité d'accepteurs.

#### Article 2 ADHESION ET DUREE DU SERVICE

L'adhésion au Service est réservée aux Bénéficiaires personnes physiques de 18 ans et plus titulaires d'une Carte.

Tout Bénéficiaire qui souhaite adhérer au Service doit au préalable avoir créé un compte sur l'Application conformément aux dispositions prévues dans les conditions générales de l'Application.

Le Service est conclu pour une durée déterminée se terminant le 31 décembre de l'année de

souscription. Il est ensuite tacitement renouvelé pour une durée de un an le 1er janvier de chaque année.

#### Article 3 FONCTIONNEMENT DU SERVICE

L'Application pourra proposer différentes Missions au Bénéficiaire. Ces Missions sont proposées pour une durée déterminée et pourront être limitées à un nombre maximal de Bénéficiaires.

Les informations pratiques et conditions de ces Missions sont indiquées sur l'Application. L'Application indiquera ainsi les modalités requises pour compléter la Mission, le Bonus associé à cette Mission, etc.

Lorsque le Bénéficiaire réalise effectivement une Mission dans les conditions prévues au descriptif de la Mission sur l'Application, un Bonus est débloqué.

Lorsque ce Bonus prend la forme d'un montant en euro ou d'un pourcentage d'un montant réglé en euros, la somme de ce Bonus est créditée sur le Compte du Bénéficiaire.

Le montant maximum d'encours de Bonus est de cinquante (50) euros. Dans le cas où ce montant est atteint, il ne sera plus possible pour le Bénéficiaire de réaliser des Missions.

#### Article 4 ACCES AU SERVICE

L'accès au Service via l'Application vous est fourni à titre gratuit.

Les équipements (ordinateur, téléphone mobile, logiciels, moyens de télécommunications, etc.) permettant l'accès à l'Application sont à votre charge exclusive, de même que les frais de télécommunications induits par leur utilisation.

Vous reconnaissez disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder à l'Application et l'utiliser dans les conditions et selon les termes des conditions générales d'utilisation de l'Application.

UP se réserve le droit de supprimer, modifier, corriger à tout moment et sans préavis les fonctionnalités et services fournis sur l'Application concernant le Service.

UP se réserve également le droit de désactiver l'Application et de rendre inaccessible le Service sans préavis ou de suspendre temporairement ou définitivement votre accès à l'Application ou au Service s'il existe un risque particulier pour UP,

vous-même, ou une partie impliquée dans la réalisation du Service.

UP s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la disponibilité de l'Application et du Service 24h/24 et 7j/7 sous réserve de force majeure ou d'éventuelles pannes et opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application et du Service.

#### Article 5 RESPONSABILITE

5.1 En tant que Bénéficiaire et utilisateur du Service, vous vous engagez à :

- respecter les présentes CGU et la réglementation en vigueur ;
- communiquer à UP des informations exactes lorsque vous renseignez les informations nécessaires pour l'utilisation du Service sur l'Application ;
- ne pas perturber, ralentir ou empêcher le bon fonctionnement de l'Application et du Service.

5.2. Responsabilité de UP dans le cadre du Service

La responsabilité de UP ne saurait être engagée en cas de difficultés rencontrées par vous-même lors de l'accès au Service ou à l'Application, en cas de perturbation ou d'interruption non imputables à UP, pour quelque cause que ce soit.

#### Article 6 PROPRIETE INTELLECTUELLE

UP dispose de tous les droits attachés aux noms, marques, noms de domaines, logos ou autres signes distinctifs respectifs de l'Application.

UP vous accorde uniquement un droit d'utilisation et de consultation des informations figurant sur l'Application, pour votre propre usage et, pour la durée des présentes CGU.

Toute autre exploitation de l'Application et des données y afférentes par tout Bénéficiaire utilisateur du Service, sans autorisation expresse et préalable de UP, est interdite.

#### Article 7 DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la fourniture du Service, UP est amenée à réaliser des traitements sur vos données à caractère personnel.

Pour plus de renseignements sur la manière dont UP traite vos données, il convient de se référer à la politique de protection des données à caractère personnel disponible sur le lien suivant : [https://groupe.up.coop/fileadmin/user\\_u](https://groupe.up.coop/fileadmin/user_u)

### **Partie 3 – DISPOSITIONS RELATIVES AU COMPTE ET A LA CARTE**

Les dispositions de cette Partie 3 sont uniquement relatives aux opérations sur le Compte à l'exclusion de toute autre opération de paiement ordonnée au moyen de la Carte.

#### **Article 8 FONCTIONNEMENT DE LA CARTE ET DU COMPTE**

##### **8.1 Modalités de fonctionnement de la Carte**

Les modalités de fonctionnement des Cartes sont prévues dans les conditions générales d'utilisation des Cartes préalablement acceptées par le Bénéficiaire.

Une fois un Bonus crédité sur son Compte, le Bénéficiaire peut l'utiliser au moyen de sa Carte.

##### **8.2 Modalités de fonctionnement du Compte**

Pour pouvoir fonctionner dans des conditions normales, le Compte doit présenter un solde créditeur.

Les fonds crédités sur le Compte au titre des Bonus sont plafonnés à hauteur de cinquante (50) euros. Les fonds issus des Bonus seront prioritairement utilisés lors de chaque utilisation de la Carte.

##### **8.3 Ordres de paiement liés à la Carte et au Compte**

Les conditions d'utilisation et de délivrance de la Carte sont régies par les conditions générales d'utilisation des Cartes.

Le Bénéficiaire peut procéder à des opérations de débit du Compte uniquement en utilisant sa Carte dans les conditions définies par les conditions générales d'utilisation des Cartes.

Les transactions ainsi réalisées sont portées au Compte et débitées immédiatement dans la limite du solde disponible. Le Bénéficiaire accepte que le Compte soit débité des fonds issus des Bonus dès lors qu'il compose son code confidentiel sur un TPE, que l'opération de paiement « sans contact » est autorisée, qu'il réalise un paiement sur Internet.

L'ordre de paiement est irrévocable à compter de

la composition de ce code confidentiel ou lorsque l'opération de paiement « sans contact » est autorisée. Par conséquent, le Bénéficiaire ne peut retirer son consentement. L'Etablissement demeure étranger à tout différend pouvant exister entre le Bénéficiaire et le bénéficiaire du paiement.

#### **Article 9 DECOUVERTS NON AUTORISES**

Le Compte ne peut être débiteur.

Si, malgré cette interdiction et les contrôles opérés par l'Etablissement, des transactions étaient réalisées par le Bénéficiaire, l'Etablissement serait en droit de bloquer le Compte ou de retirer la Carte au Bénéficiaire qui demeurerait tenu de compenser ce solde débiteur.

#### **Article 10 OPPOSITIONS**

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

Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite :

- Par téléphone en appelant le [01 76 496 496](tel:0176496496) (prix d'une communication locale ou nationale selon l'opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h
- Par mail à l'adresse : [serviceutilisateurs@chequedejeuner.fr](mailto:serviceutilisateurs@chequedejeuner.fr)
- Via l'Application

La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

L'Etablissement ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) qui n'émanerait pas du Bénéficiaire de la Carte et ne respectant pas les dispositions du présent article.

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Etablissement peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au Bénéficiaire.

L'Etablissement peut bloquer l'utilisation de la Carte pour des raisons ayant trait à sa sécurité. Cette décision est motivée et notifiée au Bénéficiaire par tout moyen.

Si une Carte dont le Bénéficiaire a déclaré la perte ou le vol est retrouvée, le Bénéficiaire doit la détruire et attendre de recevoir une nouvelle Carte.

## Article 11 RESPONSABILITE DES PARTIES

### 11.1 Responsabilité de l'Etablissement

Le Service et la Carte ne relèvent pas de la réglementation bancaire et l'Etablissement n'est donc pas tenu de rembourser au Bénéficiaire les opérations non autorisées ou mal exécutées. Il appartient au Client d'assurer la sécurité de sa Carte.

L'Etablissement n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système, si celle-ci est signalée au Bénéficiaire par un message sur l'équipement électronique ou d'une autre manière visible.

En outre, l'Etablissement ne peut pas être tenu pour responsable vis-à-vis du Bénéficiaire de tout dommage résultant directement ou indirectement d'un cas de force majeure tel que défini par la loi française.

### 11.2 Responsabilité du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire est responsable du paiement de tous les montants dues et exigibles sur le Compte à tout moment.

Le Bénéficiaire assume les conséquences de l'utilisation de la Carte.

Le Bénéficiaire est tenu des conséquences financières résultant de l'utilisation de la Carte, et plus particulièrement au titre de la conservation de la Carte et du dispositif de sécurité personnalisé.

## Article 12 DUREE ET RESILIATION DU COMPTE

Les présentes CGU sont conclues pour la durée prévue à l'Article 2 des présentes.

La durée de la validité de la Carte elle-même n'en est pas affectée et est définie par les conditions générales d'utilisation de la Carte.

Les CGU peuvent être résiliées à tout moment par le Bénéficiaire.

La résiliation prend effet dans un délai de 30 jours.

La résiliation entraîne le remboursement du solde du Compte dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes.

En cas de fonctionnement anormal d'un Compte,

de comportement gravement répréhensible du Bénéficiaire et notamment de fraude, de refus de satisfaire à une obligation d'information essentielle, de fourniture de renseignements ou de documents faux ou inexacts, l'Etablissement se réserve le droit de résilier le Service à tout moment ou de ne pas le renouveler. La décision de résiliation est notifiée dans tous les cas au Bénéficiaire.

## Article 13 REMBOURSEMENT DU SOLDE DU COMPTE

Le remboursement du solde du Compte est effectué à sa valeur nominale, sous réserve des frais de remboursement et des opérations en cours.

### 13.1 Modalités de remboursement

Toute demande de remboursement du solde du Compte devra être adressée par écrit et envoyée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à l'adresse suivante : Service Clients Up – 27/29 avenue des Louvresses – 92239 Gennevilliers.

Vous devez indiquer dans la demande de remboursement si vous souhaitez un remboursement par virement bancaire ou en espèces.

La demande devra comporter la mention de vos coordonnées complètes (nom, prénom, adresse postale) et être accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- L'ID Carte ,
- Un justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- Le numéro IBAN (figurant sur votre Relevé d'Identité Bancaire) d'un compte ouvert auprès d'un établissement situé au sein de l'Espace Economique et Européen si vous souhaitez un remboursement par virement bancaire.

Si vous demandez à être remboursé en espèces, vous devrez communiquer la copie d'une pièce d'identité en cours de validité et UP pourra vous adresser un mandat postal ou recourir à tout autre service de transmission de fonds permettant le retrait en espèces.

En raison des dispositions relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, UP se réserve le droit de subordonner le remboursement à la fourniture de tout autre document permettant de vérifier ou confirmer votre identité ou la licéité de l'opération.

Sous réserve de l'application de l'article 14.6 des présentes CGU, le remboursement vous sera adressé sous 10 jours ouvrés pour un remboursement par virement et sous 20 jours ouvrés pour un remboursement en espèces à compter de la réception du formulaire de remboursement dûment renseigné accompagné de toutes les pièces justificatives demandées.

### **13.2 Frais de remboursement**

UP facturera des frais de traitement de vingt-cinq euros (25 € TTC) ou du solde du Compte si celui-ci est inférieur à vingt-cinq (25€) euros pour toute demande de remboursement du solde du Compte par virement ou en espèces.

Le remboursement du solde du Compte s'effectue sans frais lorsque ces CGU sont dénoncées par l'Etablissement.

Vous acceptez expressément que l'ensemble de ces frais soient déduits par compensation du solde du Compte.

Article 14 DISPOSITIONS GENERALES

### **14.1 Modifications des CGU**

Toute mesure législative ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des produits et services sera applicable de plein droit dès son entrée en vigueur.

L'Etablissement se réserve le droit de modifier les clauses des CGU. Les nouvelles conditions sont portées à la connaissance du Bénéficiaire par écrit 2 mois avant leur entrée en vigueur. L'absence de contestation écrite par le Bénéficiaire dans un délai de 2 mois après cette communication vaut acceptation des modifications des CGU. En cas de désaccord, le Bénéficiaire peut résilier les CGU sans frais et selon les modalités prévues à l'article 12 « Durée et résiliation ». A défaut de résiliation, la modification s'appliquera.

### **14.2 Autonomie des clauses contractuelles**

Si l'une quelconque des stipulations des CGU est tenue pour nulle ou non valide et déclarée telle en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, cette stipulation sera réputée non écrite, sans altérer la validité des autres stipulations et sera remplacée par une stipulation valable d'effet équivalent, que les Parties s'engagent à négocier de bonne foi.

### **14.3 Non-renonciation**

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation quelconque des CGU ne peut être considéré comme valant renonciation au bénéfice de cette stipulation ou au droit de se prévaloir ultérieurement de ladite stipulation et/ou de demander réparation pour tout manquement à cette stipulation.

### **14.4 Force Majeure**

Aucune des Parties ne sera tenue responsable d'un dommage de quelque nature qu'il soit consécutif à la survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence des cours et tribunaux français, ou en cas de dysfonctionnement des réseaux internet et de télécommunications.

La Partie qui se prévaut de la force majeure notifiera à l'autre Partie, dans un délai de vingt-quatre (24) heures tout événement de force majeure justifiant la suspension ou l'inexécution des CGU. Si le cas de force majeure se prolonge au-delà d'un délai d'un mois et si aucune solution alternative ne peut être mise en place, la Partie la plus diligente aura la possibilité de résilier les CGU, sans indemnité, la résiliation intervenant après réception par l'autre Partie de la lettre recommandée avec accusé de réception.

### **14.5 Convention de preuve**

Le Client et l'Etablissement reconnaissent la validité et la force probante des courriers électroniques, des SMS, et des notifications adressées par l'Etablissement, des documents numérisés échangés entre eux dans le cadre des CGU, ainsi que de tous enregistrements électroniques conservés par l'Etablissement.

### **14.6 Inactivité**

Si le Compte est sans mouvements depuis 12 mois et que le Bénéficiaire ne s'est pas manifesté auprès de l'Etablissement par quelque moyen que ce soit (téléphone, courrier, etc.) sur cette même période, toutes sommes figurant au solde du Compte seraient réputées acquises à l'Etablissement. Dans ce cas, le Bénéficiaire ne pourra plus se prévaloir des dispositions de l'article 13 des présentes CGU.

### **14.7 Sanctions**

Tout usage abusif ou frauduleux du Service ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif du Service peut

également entraîner la perte du bénéfice des dispositions contractuelles. Tous frais et dépenses réels, engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge du Bénéficiaire.

#### **14.8 Service client et traitement des réclamations**

Le Bénéficiaire peut obtenir toutes informations relatives à l'exécution des CGU en contactant UP par téléphone au 01 76 496 496 (appel non surtaxé) ou par email [serviceutilisateurs@chequedejeuner.fr](mailto:serviceutilisateurs@chequedejeuner.fr)

Si le Bénéficiaire souhaite déposer une réclamation, il peut s'adresser à UP par téléphone au 01 76 496 496 (appel non surtaxé), par courrier à l'adresse Services Clients 27-29 Avenue des Louvresses – 92230 Gennevilliers ou par email

[serviceutilisateurs@chequedejeuner.fr](mailto:serviceutilisateurs@chequedejeuner.fr)

#### **14.9 Médiation**

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec l'Etablissement ou en l'absence de réponses dans un délai de trente (30) jours, le Client peut saisir, gratuitement et en français, le Médiateur de l'AFEPAME à l'adresse suivante : 36 rue de Taitbout 75009 Paris.

Ces recours s'effectuent sans préjudice des autres voies d'actions légales

#### **14.10 Droit applicable**

Les relations pré-contractuelles et contractuelles sont soumises au droit français.