

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION À L'ATTENTION DES TITULAIRES DE LA SODEXO LUNCH PASS CARD

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations de SODEXO PASS et du TITULAIRE pour chaque TRANSACTION effectuée par le TITULAIRE au moyen de la SODEXO LUNCH PASS CARD. Il convient de prendre connaissance des présentes conditions avant d'effectuer une TRANSACTION à l'aide de la SODEXO LUNCH PASS CARD. Chaque utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD implique l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation.

## ARTICLE 1: DEFINITIONS

### COMPTE SODEXO

La base de données personnelles sur laquelle le solde des chèques électroniques destinés au TITULAIRE concerné est versé, stocké et géré par SODEXO PASS. Le TITULAIRE en question peut utiliser les chèques que pour le paiement d'un service ou d'un produit prévu par la législation concernée.

### SODEXO LUNCH PASS CARD

Le support individuel et personnel pour les chèques électroniques tels que des chèques repas.

### CODE PIN

Code personnel, lié à la SODEXO LUNCH PASS CARD, que le TITULAIRE doit saisir sur le clavier sécurisé du terminal afin de valider la TRANSACTION lorsque le terminal le demande.

### SODEXO ID

Identifiant unique accordé à chaque TITULAIRE de SODEXO LUNCH PASS CARD. Le SODEXO ID permet au titulaire de créer son compte sur l'application mobile MySodexo Luxembourg.

### TITULAIRE

La personne dont le nom et le numéro de carte sont imprimés sur la SODEXO LUNCH PASS CARD et qui est seule autorisée à utiliser la SODEXO LUNCH PASS CARD.

### TERMINAL

Le lecteur de carte et les accessoires y afférant qui permettent l'exécution des TRANSACTIONS avec la SODEXO LUNCH PASS CARD dans le point de vente des commerçants affiliés. Ce terminal doit être certifié par un organisme de contrôle agréé.

### TRANSACTION

L'établissement d'une connexion entre un terminal et l'ordinateur central de traitement transactionnel, en vue d'exécuter le paiement d'un achat moyennant la SODEXO LUNCH PASS CARD via un schéma qui permet la réalisation d'une TRANSACTION électronique. Toutes les autres fonctionnalités sont programmées conformément à la législation applicable relative aux marchandises et/ou services pouvant être acceptés.

### CODE D'AUTORISATION

Ce code indique au terminal que la SODEXO LUNCH PASS CARD peut être acceptée, à condition que le commerçant affilié concerné respecte en même temps toutes les obligations de contrôle régissant l'acceptation de la SODEXO LUNCH PASS CARD. Le CODE D'AUTORISATION signifie uniquement qu'au moment de la TRANSACTION, il n'y a aucune opposition sur la SODEXO LUNCH PASS CARD, que le solde de chèques repas électroniques n'a pas été épuisé, que la période de validité de la SODEXO LUNCH PASS CARD n'a pas expiré. L'obtention d'un CODE D'AUTORISATION n'implique pas nécessairement que la TRANSACTION moyennant la SODEXO LUNCH PASS CARD est valable ou que la personne qui présente la SODEXO LUNCH PASS CARD en est le TITULAIRE légitime.

### SOLDE DISPONIBLE DU COMPTE SODEXO

Le nombre de chèques repas électroniques restant sur le COMPTE SODEXO au moment de la consultation par le TITULAIRE.

### CARD STOP

Pour bloquer définitivement une SODEXO LUNCH PASS CARD, le TITULAIRE devra prendre contact au plus vite avec le SERVICE CONSOMMATEURS DE SODEXO PASS : par e-mail à l'adresse [consumers.lu@sodexo.com](mailto:consumers.lu@sodexo.com) ou par téléphone au +352 26 109 420. En cas de perte, la carte peut être également provisoirement suspendue via l'application mobile MySodexo Luxembourg.

### SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS

Service d'aide mis à disposition des TITULAIRES d'une SODEXO LUNCH PASS CARD, qui aide à l'utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD, à son déblocage en cas de saisie erronée de CODE PIN. Il intervient encore en cas de défaut de la SODEXO LUNCH PASS CARD ou du CODE PIN, de problèmes de communication au TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD, du CODE PIN et/ou du SODEXO ID, en cas de perte, vol, fraude, abus ou utilisation illégitime de la SODEXO LUNCH PASS CARD. Il est joignable par e-mail sur [consumers.lu@sodexo.com](mailto:consumers.lu@sodexo.com) ou par téléphone au +352 26 109 420 du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00.

## ARTICLE 2 : ATTRIBUTION ET RÉCEPTION DE LA SODEXO LUNCH PASS CARD, DU CODE PIN et DU SODEXO ID

**2.1** Il appartient à SODEXO PASS d'attribuer une SODEXO LUNCH PASS CARD ou non à la demande de l'employeur. La SODEXO LUNCH PASS CARD est livrée dans un courrier séparé de celui du CODE PIN et le SODEXO ID et ce afin de respecter toutes les mesures de sécurité.

**2.2** La SODEXO LUNCH PASS CARD est inactive lorsqu'elle est livrée. Pour l'activer, le TITULAIRE peut le faire directement via l'application mobile MySodexo Luxembourg ou alors il peut contacter le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS.

**2.3** La SODEXO LUNCH PASS CARD est valable pour une période de 4 ans.

**2.4** Les chèques électroniques sont mis à la disposition du TITULAIRE par SODEXO PASS sur le COMPTE SODEXO conformément à la commande effectuée par l'employeur du TITULAIRE et ce, au plus tard à la date de début de validité des chèques électroniques, tel qu'indiqué par l'employeur du TITULAIRE et à condition que SODEXO PASS ait reçu le paiement des valeurs faciales commandées ainsi que des services y afférant.

**2.5** Pour toute question concernant l'utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD, le TITULAIRE peut contacter le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS ou consulter la partie FAQ de l'application mobile MySodexo Luxembourg mise à sa disposition.

## ARTICLE 3: TRANSACTIONS AVEC LA SODEXO LUNCH PASS CARD

**3.1** Les chèques électroniques peuvent exclusivement servir au TITULAIRE pour le paiement d'un service ou d'un produit prévu par la législation concernée, dans la limite du territoire du Grand-duché de Luxembourg. Les TRANSACTIONS exécutées par le TITULAIRE sont irrévocables.

**3.2** SODEXO PASS exécutera uniquement les TRANSACTIONS introduites auprès de commerçants affiliés au réseau d'acceptation de la SODEXO LUNCH PASS CARD (réseau disponible sur le Store Locator de l'application mobile MySodexo Luxembourg). Chaque TRANSACTION est traitée en ligne.

**3.3** Les chèques électroniques seront valables 1 an à partir de leur date de chargement. Les chèques électroniques ayant la durée de validité la plus courte sont toujours utilisés en priorité.

**3.4** Un plafond hebdomadaire a été fixé à 76€. A partir de sa première transaction, le TITULAIRE ne pourra pas dépenser plus de 76€ pendant les 7 prochains jours.

**3.5** L'utilisation du CODE PIN est considérée par SODEXO PASS comme l'accord du TITULAIRE sur la TRANSACTION visée. Les journaux électroniques ou les registres de terminaux similaires qui consistent l'utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD en combinaison avec le CODE PIN sont considérés comme preuve de la TRANSACTION et l'accord du TITULAIRE, pour autant que SODEXO PASS démontre qu'aucune panne technique ne soit survenue dans le cadre du traitement de la TRANSACTION. Le TITULAIRE a la possibilité d'effectuer une TRANSACTION en utilisant la fonctionnalité de paiement sans contact de la SODEXO LUNCH PASS CARD, et ce selon les limites et conditions applicables à cet usage sans contact telles que communiquées via l'application mobile MySodexo Luxembourg. Pour débloquent le paiement sans contact, il devra effectuer une première transaction en utilisant le CODE PIN lié à sa SODEXO LUNCH PASS CARD. Par conséquent, chaque TRANSACTION de paiement sans contact sera considérée comme explicitement acceptée par le TITULAIRE.

**3.6** Si un CODE PIN erroné a été saisi à trois reprises successives, la SODEXO LUNCH PASS CARD devient inutilisable. Le TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD doit alors contacter le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS.

**3.7** L'utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD est gratuite pour le TITULAIRE de la carte. En cas de perte ou de vol de la SODEXO LUNCH PASS CARD, le coût de la nouvelle SODEXO LUNCH PASS CARD est facturé à l'employeur du TITULAIRE.

**3.8** Le TITULAIRE de la carte peut consulter le solde de ses chèques électroniques via les canaux suivants : par téléphone au +352 26 109 420 (la consultation du solde est gratuite à l'exception des frais de communication) ou via l'application mobile MySodexo Luxembourg. Si un ou plusieurs chèque(s) électronique(s) n'ont pas été utilisé(s) avant l'expiration de son(leur) durée de validité, le ou les chèque(s) électronique(s) sont définitivement perdu(s) et le TITULAIRE ne peut prétendre à une quelconque indemnisation de ce chef, ni exiger un quelconque dédommagement à SODEXO PASS.

**3.9** En cas de défectuosité de la SODEXO LUNCH PASS CARD, du CODE PIN ou du SODEXO ID (CODE PIN et SODEXO ID repris sur le courrier sont illisibles), le TITULAIRE de la carte en informe immédiatement le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS.

**3.10** Au cas où l'enveloppe contenant la SODEXO LUNCH PASS CARD ou le CODE PIN et le SODEXO ID n'est plus scellée au moment de la livraison ou si le CODE PIN et/ou le SODEXO ID ne s'avèrent plus être secrets, le TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD en informe immédiatement le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS.

## ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE

**4.1** Tant lors de l'émission que lors de chaque utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD, le caractère secret du CODE PIN et du SODEXO ID est assuré, pour autant que le TITULAIRE respecte son devoir de confidentialité.

**4.2** Le TITULAIRE doit prendre les mesures raisonnables afin d'assurer la sécurité de sa SODEXO LUNCH PASS CARD ainsi que du CODE PIN et du SODEXO ID. Le TITULAIRE de la carte s'engage également à ne pas laisser sa SODEXO LUNCH PASS CARD, le CODE PIN et le SODEXO ID à la portée ou à la disposition d'un tiers. Il lui appartient également d'assurer que tout vol, toute perte ou toute mauvaise utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD puisse immédiatement être constaté.

**4.3** Dès que la perte, le vol ou l'abus de la SODEXO LUNCH PASS CARD est constaté, le TITULAIRE doit en aviser directement le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS. Dès que SODEXO PASS a été informé, une nouvelle SODEXO LUNCH PASS CARD et un nouveau code secret seront mis à la disposition du TITULAIRE.

**4.4** Le TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD est responsable de tous les dommages encourus à la suite du vol ou de la perte de la SODEXO LUNCH PASS CARD jusqu'au moment de la déclaration au SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS.

**4.5** Toute SODEXO LUNCH PASS CARD initiale, qui a été renouvelée ou réémise, doit être détruite par le TITULAIRE lors de la réception de la nouvelle SODEXO LUNCH PASS CARD, après remise par l'employeur du TITULAIRE.

**4.6** Le nombre de chèques disponibles sur le COMPTE SODEXO du TITULAIRE reste inchangé, mais la date d'expiration des chèques électroniques sur le COMPTE SODEXO au moment de la déclaration de la perte ou du vol sera prolongée de dix (10) jours ouvrables à compter de la déclaration de la perte ou du vol de la SODEXO LUNCH PASS CARD.

**4.7** Le TITULAIRE reconnaît que SODEXO PASS a le droit d'enregistrer les conversations téléphoniques avec le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS qui se déroulent dans le cadre de l'utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD et que cet enregistrement peut être utilisé comme preuve.

## ARTICLE 5: OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE SODEXO PASS

**5.1** SODEXO PASS est responsable :

- de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des TRANSACTIONS effectuées moyennant la SODEXO LUNCH PASS CARD si celles-ci ont été réalisées sur des terminaux autorisés et contrôlés par SODEXO PASS ;
- des TRANSACTIONS exécutées sans le consentement du TITULAIRE dans le cas où ce dernier a avisé le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS de la perte ou du vol de la SODEXO LUNCH PASS CARD ou a temporairement suspendue sa carte via l'application mobile MySodexo Luxembourg ;
- de toute erreur concernant le calcul du solde sur le COMPTE SODEXO du TITULAIRE de la carte. Dans aucune des situations décrites ci-dessus, SODEXO PASS ne pourra être tenu pour responsable des dommages encourus à la suite d'une non-exécution, d'une mauvaise exécution, d'une irrégularité ou d'une erreur imputable au TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD.

**5.2** Lorsque la responsabilité incombe à SODEXO PASS, celle-ci indemniserait le TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD dans les plus brefs délais. Cette indemnisation peut se composer :

- du montant de la TRANSACTION non exécutée ou de la TRANSACTION mal exécutée ;
- du montant nécessaire afin de rétablir le solde du TITULAIRE à sa situation initiale.

**5.3** SODEXO PASS n'envoie, de son propre chef, aucune SODEXO LUNCH PASS CARD à l'employeur, ou au TITULAIRE, sauf en vue du remplacement d'une SODEXO LUNCH PASS CARD existante.

**5.4** SODEXO PASS se réserve le droit de faire retenir ou de refuser la SODEXO LUNCH PASS CARD au terminal du point de vente, entre autres, lorsque :

- la SODEXO LUNCH PASS CARD est défectueuse ;
- un code erroné est saisi à trois reprises successives sur un terminal de point de vente ;
- la SODEXO LUNCH PASS CARD est abandonnée dans le terminal.

## ARTICLE 6 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

SODEXO PASS est propriétaire des droits intellectuels relatifs à la SODEXO LUNCH PASS CARD.

## ARTICLE 7 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

**7.1** SODEXO PASS s'engage, en exécution de la présente convention, à respecter la législation et la réglementation en vigueur, et particulièrement les dispositions légales applicables et en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679) (ci-après « RGPD »).

**7.2** L'employeur, qui a fourni à SODEXO PASS les données personnelles du TITULAIRE s'est assuré d'avoir obtenu son consentement, intervient en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel précitées. SODEXO PASS agit, dès réception des données personnelles, également en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel du TITULAIRE de la carte, qui sont communiquées dans la seule et unique finalité de l'émission de la SODEXO LUNCH PASS CARD, la mise à disposition et la gestion des chèques électroniques sur le COMPTE SODEXO personnel et individuel du TITULAIRE. Afin de traiter les données à caractère personnel, SODEXO PASS se fonde sur une obligation légale (l'exécution de la réglementation en vigueur), l'intérêt légitime et le consentement du TITULAIRE.

**7.3** SODEXO PASS s'engage à ce que l'accès aux données à caractère personnel ou le traitement de celles-ci par les personnes sous son autorité ou par des tiers restent limités aux besoins de ces personnes/tiers dans l'exercice de leurs fonctions ou à ce qui est nécessaire pour assurer la bonne exécution de la présente relation contractuelle. Les destinataires des données à caractère personnel sont limités à certains prestataires spécialement habilités (les prestataires principaux externes sont : le prestataire qui produit la SODEXO LUNCH PASS CARD ; prestataire des terminaux ; prestataire pour le traitement des transactions ; prestataire pour le centre d'appels externe). Une liste de prestataires complète est disponible sur simple demande.

**7.4** SODEXO PASS veille à ce que toutes les mesures techniques et organisationnelles soient prises afin de protéger les données à caractère personnel contre la perte, la dégradation ou la consultation non autorisée, de quelle que nature que ce soit et ce, conformément aux critères établis et déterminés par la Commission Nationale de la Protection des Données Personnelles (CNPD). La durée de conservation des données se fonde sur la durée légale pendant laquelle un audit des factures ou un contrôle fiscal ou social pourra avoir lieu, soit dix années fiscales.

**7.6** Le TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD a le droit, sans frais, d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de ses données à caractère personnel, qu'il peut exercer auprès de SODEXO PASS en complétant le formulaire web disponible via le lien dans la politique de Confidentialité, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [privacy.svc.lu@sodexo.com](mailto:privacy.svc.lu@sodexo.com), ou en adressant un courrier à l'adresse suivante : SODEXO PASS, attn : DPO, 39, rue du Puits Romain, ZA Bourmicht à L-8070 Bertrange, ou en contactant SODEXO PASS au numéro suivant +352 26 109 410.

**7.7** Le TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD peut consulter la politique de Confidentialité dans le menu de l'application mobile MySodexo Luxembourg.

## ARTICLE 8 : FRAUDE OU UTILISATION CONTRAIRE AUX PRÉSENTES CONDITIONS

**8.1** Le TITULAIRE de la carte s'engage à informer immédiatement SODEXO PASS de toute fraude ou autre utilisation illicite de la SODEXO LUNCH PASS CARD par un tiers. Le cas échéant, le TITULAIRE de la carte en informe immédiatement le SERVICE CONSOMMATEUR DE SODEXO PASS.

**8.2** S'il s'avère que le TITULAIRE de la SODEXO LUNCH PASS CARD a participé, de manière directe ou indirecte, à ladite fraude ou qu'il a facilité l'utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD en infraction avec les présentes conditions d'utilisation, SODEXO PASS se réserve le droit de tenir le TITULAIRE pour responsable pour l'ensemble des dommages qui en découlent et de lui réclamer l'indemnisation afférente.

## ARTICLE 9 : DISPOSITIONS DIVERSES

**9.1** SODEXO PASS décline toute responsabilité concernant le refus de la SODEXO LUNCH PASS CARD, pour quelle que raison que ce soit, par un commerce affilié. Tous les conflits entre le commerce affilié et le TITULAIRE doivent être réglés exclusivement entre les deux parties.

**9.2** Le TITULAIRE s'engage à utiliser toutes les informations relatives à l'utilisation de la SODEXO LUNCH PASS CARD, qui peuvent raisonnablement être considérées comme confidentielles ou mentionnées en tant que telles, uniquement pour le respect de ses obligations à l'égard de SODEXO PASS. Le TITULAIRE s'engage à ne pas communiquer ces informations à des tiers et à ne pas les diffuser.

9.3 Les présentes conditions ont été établies conformément à la loi luxembourgeoise en vigueur. SODEXO PASS se réserve expressément le droit d'adapter le contenu des présentes conditions à la réglementation en vigueur précitée. Les présentes conditions et les éventuelles modifications peuvent être consultées à tout moment sur le site web [www.sodexo.lu](http://www.sodexo.lu) et l'application mobile MySodexo Luxembourg.