

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE CADHOC

## PREAMBULE

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « **CGU** ») ont vocation à régir l'utilisation de la carte Cadhoc (ci-après « **Carte** »), support matériel permettant à son bénéficiaire (ci-après « **Bénéficiaire** ») d'utiliser des titres- cadeaux dématérialisés émis par la société UP (ci-après « **Titres** »).

La Carte et les Titres sont émis par la société UP, 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 et dont le siège social se situe 27-29, Avenue des Louvresses - ZAC des Louvresses - 92230 Gennevilliers (ci-après « **l'Emetteur** »), dans les conditions définies par le contrat conclu entre l'Emetteur et le financeur l'attribuant au Bénéficiaire (ci-après « **Financeur** »). Ce contrat est formé par ordre de priorité décroissante par (i) les CGV, (ii) les CGU, (iii) le ou les Bons de Commande.

Il appartient au Bénéficiaire de se reporter aux dispositions prévues par la réglementation applicable à la Carte (ci-après « **Réglementation** ») et plus généralement au régime fiscal et social applicable à sa situation personnelle.

L'utilisation de la Carte emporte acceptation pleine et entière des présentes CGU.

## ARTICLE 1 – OBJET

La Carte permet exclusivement à son Bénéficiaire, conformément à la Réglementation, d'acquitter en tout ou partie le prix de biens ou services correspondant aux rayons mentionnés sur la Carte, auprès d'un établissement agréé par l'Emetteur et faisant partie du réseau acceptant la Carte soit dans un point de vente physique soit sur son site Internet (ci-après « **Affilié** »).

La Carte ne doit pas être utilisée à d'autres fins que celles indiquées ci-dessus. La Carte n'est pas un moyen de paiement de type bancaire. Elle ne doit être ni revendue, ni échangée, ni portée au crédit d'une autre carte ou d'un compte bancaire, ni faire l'objet d'escompte ou donner lieu à contrepartie monétaire directement ou indirectement, totalement ou partiellement.

## ARTICLE 2 – FONCTIONNEMENT - UTILISATION DE LA CARTE

### 2.1 Règles générales

La Carte est strictement personnelle.

La Carte ne peut être utilisée que :

- Auprès des Affiliés.  
La liste des Affiliés est accessible sur le site Internet de l'Emetteur. Le Bénéficiaire est informé que le réseau d'Affiliés est susceptible d'évolution à tout moment ;
- Conformément à la Réglementation, aux présentes CGU et selon les conditions définies par le Financeur ;
- Pour l'achat de biens ou services dont le prix est inférieur ou égal au solde de la Carte. Si le montant de l'achat est supérieur au solde de la Carte, il appartient au Bénéficiaire de s'assurer **préalablement à l'achat**, que l'Affilié accepte que son achat soit réglé au

moyen de la Carte et, pour le montant restant, au moyen d'un instrument de paiement accepté par l'Affilié (carte bancaire, chèque, espèces...);

- Selon les conditions fixées par l'Affilié.

Le Bénéficiaire doit :

- Vérifier le solde disponible de Titres affectés à la Carte, avant tout achat. Pour ce faire, le Bénéficiaire peut se connecter à son Espace personnel Bénéficiaire, contacter l'assistance téléphonique de l'Emetteur, ou le cas échéant consulter l'application mobile « Carte CADHOC » ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires aux fins d'assurer la sécurité et l'intégrité de sa Carte ;
- Conserver le ticket émis par le terminal de paiement électronique de l'Affilié pendant un délai minimum de trois (3) mois.

En cas de dysfonctionnement avéré de la Carte, le Bénéficiaire devra informer le Financier pour obtenir son remplacement. Le remplacement sera effectué dans les conditions et délais définis entre le Financier et l'Emetteur.

Le Bénéficiaire ne peut pas demander à l'Emetteur l'échange ou le remboursement de la Carte ou des Titres, pour quelque raison que ce soit, notamment à la fin des dates de validité.

Un achat réalisé auprès d'un Affilié avec la Carte ne pourra pas donner lieu à un remboursement, mais uniquement le cas échéant, selon les conditions de l'Affilié, à un échange ou un avoir.

## **2-2 - Fonctionnement du Compte de Titres :**

L'Emetteur crée un compte technique personnel à chaque Bénéficiaire, recueillant l'ensemble des opérations liées aux Titres qui lui sont attribués (ci-après « **Compte de Titres** »).

Le Compte de Titres du Bénéficiaire est chargé des Titres dans les conditions définies entre l'Emetteur et le Financier. Le Financier est seul responsable à l'égard du Bénéficiaire du versement des Titres sur le Compte de Titres.

Le Compte de Titres pourra être déchargé ou bloqué en cas de non versement de la contrevaletur des Titres par le Financier et/ou de non-respect par le Financier du contrat ou marché conclu avec l'Emetteur. Il ne peut être chargé qu'à la demande du Financier.

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

- s'il a des motifs légitimes de croire que le Compte de Titres est utilisé en contravention avec les dispositions des présentes CGU et peut impliquer une fraude ou une infraction similaire ;
- si du fait d'un tiers l'accès au Compte de Titres doit être arrêté ou suspendu ;
- en cas d'atteinte à la sécurité du système mis en place par l'Emetteur.

La suspension sera notifiée au Bénéficiaire et son effet pourra être immédiat.

L'Emetteur se réserve le droit le cas échéant d'enquêter immédiatement sur l'utilisation suspecte.

Le Bénéficiaire s'interdit toute utilisation de la Carte à compter de ladite demande.

## **ARTICLE 3 – DELIVRANCE ET ACTIVATION DE LA CARTE**

La Carte est délivrée au Bénéficiaire active ou inactive et nominative ou non-nominative selon le choix du Financier. Une Carte est dite nominative quand le nom et prénom du Bénéficiaire figurent sur la Carte et est liée au Compte de Titres du Bénéficiaire concerné (ci-après « **Carte Nominative** »). A contrario, une Carte est dite non-nominative quand le nom et prénom du Bénéficiaire ne figurent pas sur la Carte et n'est pas encore liée au Compte de Titres dudit Bénéficiaire (ci-après « **Carte Non-Nominative** »).

La Carte doit être activée par le Financier ou le Bénéficiaire afin que les Titres chargés sur le Compte de Titres puissent être utilisés.

Néanmoins, à la demande du Financier, la Carte peut être activée par l'Émetteur à une date déterminée par le Financier sur le Bon de Commande.

L'activation des Cartes par le Financier n'est possible que dans l'hypothèse d'une commande de Cartes nominatives et cela depuis son Espace CE/Entreprise selon la procédure décrite sur ce dernier.

L'activation des Cartes par les Bénéficiaires doit être réalisée depuis leur Espace personnel Bénéficiaire suivant la procédure décrite sur ce dernier. L'activation nécessite notamment la saisie du numéro figurant sur le recto de la Carte (numéro de la Carte) et du code d'activation transmis par mail au Bénéficiaire par le Client ou, au choix de ce dernier, par l'Émetteur.

Les Cartes activées avant la livraison à la demande du Financier sont sous la responsabilité du Financier ou du Bénéficiaire à compter de leur date d'activation.

Les Cartes non activées avant la livraison sont sous la responsabilité du Financier ou du Bénéficiaire à compter de leur livraison.

Le Financier est particulièrement informé des particularités et des risques (notamment en cas de perte, vol, utilisation frauduleuse de la Carte) liés à des Cartes activées avant la livraison à sa demande. Il est notamment invité à informer les Bénéficiaires dans les plus brefs délais et par tout moyen de l'activation de leur Carte.

Les Cartes activées avant la livraison à la demande du Financier étant sous la responsabilité du Financier ou des Bénéficiaires à compter de leur date d'activation, le Financier ou les Bénéficiaires assumera(ont) toute responsabilité en cas de vol, d'utilisation frauduleuse, de la perte de ce type de Cartes (activées avant la livraison à la demande du Financier) à compter de leur date d'activation et ce jusqu'à la prise en compte de l'Émetteur de l'opposition concernant les Cartes susvisées le cas échéant. Le Financier et les Bénéficiaires déchargent l'Émetteur à cet égard.

En cas de perte du code d'activation, le Bénéficiaire doit se rapprocher du Financier ou contacter l'assistance téléphonique de l'Émetteur.

#### **ARTICLE 4 – DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE ET DES TITRES**

La Carte comporte une date d'expiration qui lui est propre, mentionnée sur son recto. La Carte arrivée à expiration n'est plus utilisable.

Les Titres comportent une date de fin de validité consultable notamment sur l'Espace personnel Bénéficiaire. Les Titres arrivés en fin de validité ne sont plus utilisables.

Pour les Cartes non rechargeables, la date de fin de validité du Titre est identique à la date d'expiration de la Carte.

Pour les Cartes rechargeables, les Titres peuvent avoir une date de fin de validité différente de la date d'expiration de la Carte. Tout Titre dont la date de validité est postérieure à la date

d'expiration de la Carte reste valable jusqu'au terme de sa durée de validité et peut être utilisé sous réserve qu'une nouvelle Carte ait été commandée à cette fin par le Financier.

## **ARTICLE 5 – SERVICES ASSOCIES**

Le Bénéficiaire bénéficie des services associés (ci-après « **Services Associés** ») définis ci-après :

### **5-1 – Espace personnel Bénéficiaire**

#### **5-1-1 - Fonctionnalités :**

L'Emetteur met à disposition du Bénéficiaire un espace dédié accessible par Internet, pour lui permettre notamment d'activer et de mettre en opposition sa Carte, de consulter les opérations relatives au chargement de son Compte de Titres, son historique de transactions, de consulter son solde disponible, consulter la date de validité de ses Titres (désigné « **Espace personnel Bénéficiaire** »).

Le Bénéficiaire est invité à accéder le plus rapidement possible à l'Espace personnel Bénéficiaire et à s'enregistrer conformément aux instructions indiquées sur ledit espace afin de pouvoir bénéficier des fonctionnalités proposées par ce dernier.

L'Espace personnel Bénéficiaire doit être utilisé par le Bénéficiaire conformément aux conditions générales d'utilisation qui lui sont applicables et qui sont accessibles sur ce dernier.

#### **5-1-2 - Accès :**

L'Espace personnel Bénéficiaire est accessible depuis le site Internet de l'Emetteur. Certaines de ses fonctionnalités sont accessibles depuis l'application mobile Cadhoc.

L'Espace personnel Bénéficiaire n'est pas consultable par le Financier.

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

En cas de perte, de vol ou de divulgation de son identifiant et/ou de son mot de passe, le Bénéficiaire doit immédiatement modifier son mot de passe et le notifier sans délai à l'Emetteur.

### **5-2 – Application mobile**

L'Emetteur met à la disposition du Bénéficiaire qui possède un smartphone et qui s'est préalablement enregistré sur son Espace personnel Bénéficiaire, une Application mobile gratuite. L'Application mobile est téléchargeable depuis les plateformes de téléchargement d'applications mobiles sous réserve de la configuration minimale du système d'exploitation du smartphone du Bénéficiaire.

L'Application mobile permet au Bénéficiaire de consulter depuis son smartphone : son solde de Titres, le réseau d'Affiliés ainsi que les « bon plans » de l'Emetteur.

### **5-3 – Assistance téléphonique**

L'Emetteur met à disposition du Bénéficiaire une plateforme téléphonique d'assistance, permettant de gérer les demandes d'information et les réclamations. La plateforme est accessible au 0 826 593 593 du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 et le samedi de 9h à 18h (service 0.15€/min + prix appel).

#### **5-4 - Opposition**

Il appartient au Financier ou au Bénéficiaire de mettre en opposition la Carte, sans délai, dès la constatation de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des Titres.

La mise en opposition d'une Carte Nominative peut être effectuée par le Financier, ou par le Bénéficiaire sur l'Espace personnel Bénéficiaire, ou par téléphone, aux heures d'ouverture indiquées sur l'Espace personnel Bénéficiaire.

La mise en opposition d'une Carte Non-Nominative ne peut être effectuée que par le Financier, ou par le Bénéficiaire sur l'Espace personnel Bénéficiaire, ou par téléphone, aux heures d'ouverture indiquées sur l'Espace personnel Bénéficiaire uniquement après l'enregistrement du Bénéficiaire à l'Espace personnel Bénéficiaire et l'enrôlement de la carte Non-Nominative. La mise en opposition est immédiatement prise en compte par l'Emetteur et a pour conséquence le blocage définitif de la Carte qui devient inutilisable. Le Financier est alors invité à en commander une nouvelle.

La mise en opposition de la Carte n'entraîne pas le blocage du Compte de Titres correspondant. Le Bénéficiaire demeure seul responsable de l'ensemble des transactions réalisées avant la prise en compte de l'opposition par l'Emetteur.

L'Emetteur ne saurait être tenu responsable :

- des conséquences de l'opposition et notamment de l'impossibilité pour le Bénéficiaire d'utiliser ses Titres jusqu'à la délivrance d'une nouvelle Carte ;
- des conséquences d'une opposition qui n'émanerait par du Bénéficiaire ou du Financier ;
- des transactions réalisées antérieurement à l'opposition ;
- des conséquences d'une opposition formulée par le Financier ;
- de l'impossibilité et des conséquences de cette impossibilité pour un Bénéficiaire ou un Financier de faire une opposition en raison du non-respect des présentes CGU et notamment de l'absence d'enregistrement par le Bénéficiaire à l'Espace personnel Bénéficiaire.

En cas de vol, de détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte, l'Emetteur peut exiger un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte du Bénéficiaire ou du Financier.

#### **ARTICLE 6 – RESPONSABILITE**

Le Bénéficiaire fera son affaire personnelle de tout différend commercial et de leurs conséquences financières pouvant survenir avec l'Affilié concernant les achats acquittés avec la Carte.

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

L'Emetteur n'est pas responsable notamment :

- D'une erreur du Bénéficiaire dans le cadre de l'utilisation de sa Carte ;
- De l'impossibilité pour le Bénéficiaire d'utiliser sa Carte et/ou d'accéder à son Espace personnel Bénéficiaire en raison de problèmes liés au réseau Internet ;
- De l'impossibilité pour le Bénéficiaire d'utiliser sa Carte en raison de la défaillance du système CB ou agréé CB ;
- De la non acceptation de la Carte par l'Affilié pour quelque cause ce soit, et notamment sans que cette liste soit limitative, en cas de fin du contrat entre l'Affilié et l'Emetteur, fin du contrat entre l'Affilié et sa banque acquéreur, de l'absence ou de la suppression du paramétrage sur le terminal de paiement électronique de l'Affilié permettant l'acceptation de la Carte ;
- Des conséquences pour le Bénéficiaire de la fin du Contrat ou marché entre le Financier et l'Emetteur ;
- Des conséquences éventuelles du non-respect des obligations du Financier à l'égard de l'Emetteur ;
- Des conséquences pour le Bénéficiaire du blocage de manière provisoire ou définitive de la Carte ou du Compte de Titre effectué par l'Emetteur dans les conditions prévues aux présentes ;
- Des conséquences pour le Bénéficiaire des choix effectués par le Financier dans le cadre de sa relation contractuelle avec l'Emetteur ayant pour objet la fourniture des Cartes et notamment ceux afférents à la délivrance de Cartes Nominatives ou Non-Nominatives et activées ou non-activées ;
- Des conditions spécifiques d'acceptation de la Carte par un Affilié ;
- De l'évolution du réseau d'Affiliés.

#### **ARTICLE 7 – 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 Titre, à moins de démontrer l'absence de fiabilité ou d'authenticité des enregistrements électroniques produits par l'Emetteur. Cette preuve contraire peut être rapportée par tous moyens.

#### **ARTICLE 8 - RECLAMATIONS**

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

## **ARTICLE 9 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les informations relatives au Bénéficiaire recueillies auprès du Financier sont traitées par l'Emetteur en qualité de sous-traitant du Financier au sens du RGPD (Règlement Général Protection Données personnelles). Le Financier en qualité de responsable des traitements en détermine seul les finalités et s'assure de la conformité des données personnelles traitées. Conformément aux finalités déterminées par le Financier, l'Emetteur et/ ou ses sous-traitants ne sont autorisés à traiter ces données personnelles qu'aux fins d'assurer la fourniture des Cartes, la gestion de leur utilisation et des Services associés. L'Emetteur s'engage à garantir la sécurité et la confidentialité desdites données personnelles.

Le Bénéficiaire bénéficie pour ses données personnelles d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition pour motifs légitimes auprès du Financier.

Le Bénéficiaire peut également être amené à fournir lui-même des données personnelles à l'Emetteur.

L'Emetteur traitera ces données personnelles en qualité de responsable de traitement, dans le respect du RGPD et des finalités décrites lors de leur collecte.

Les destinataires de ces données personnelles sont l'Emetteur, ses sous-traitants ou ses partenaires.

Conformément au RGPD, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, et de suppression des données personnelles le concernant et peut, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de ses données.

Il devra s'adresser à :

UP

Service Relations Clients

27-29, avenue des Louvresses – ZAC des Louvresses 92230 GENNEVILLIERS.

## **ARTICLE 10 – PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'Emetteur dispose de tous les droits de propriété intellectuelle sur les marques, logos, 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 de ces éléments sans autorisation expresse, préalable et écrite de l'Emetteur.

## **ARTICLE 11 – MODIFICATION DES PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION**

Les CGU en vigueur sont consultables sur le site de l'Emetteur.

En cas de modification des CGU par l'Emetteur, les nouvelles CGU seront consultables sur le site susvisé un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

En l'absence de contestation pendant ce délai, le Bénéficiaire est réputé avoir accepté les nouvelles CGU.

#### **ARTICLE 12 – DROIT APPLICABLE**

Les présentes CGU et toutes les opérations relatives à la Carte et au Compte de Titres sont régies par le droit français.