

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION À L'ATTENTION DES TITULAIRES DE LA CARTE PLUXEE LUNCH

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations de PLUXEE LUXEMBOURG (Pluxee Luxembourg SA, établie au 39, rue du Puits Romain, 8070 Bertrange, Luxembourg, R.C.S. Luxembourg B 31382) et du TITULAIRE pour chaque TRANSACTION effectuée par le TITULAIRE au moyen de la CARTE PLUXEE LUNCH. Il convient de prendre connaissance des présentes conditions générales d'utilisation avant d'effectuer une TRANSACTION à l'aide de la CARTE PLUXEE LUNCH. Chaque utilisation de la CARTE PLUXEE LUNCH implique l'acceptation des présentes conditions générales d'utilisation.

## ARTICLE 1: DEFINITIONS

### AFFILIÉ

Un restaurateur ou un commerçant qui est lié par un contrat d'affiliation à PLUXEE LUXEMBOURG.

### CARD ID

Identifiant unique de la CARTE PLUXEE LUNCH.

Le CARD ID commence par LUX puis est composé de 20 chiffres.

### CARD STOP

- Blocage de la carte :

Pour bloquer définitivement une CARTE PLUXEE LUNCH, le TITULAIRE devra prendre contact au plus vite avec le SERVICE CONSOMMATEUR DE PLUXEE LUXEMBOURG : par e-mail à l'adresse [consumers.lu@pluxeegroup.com](mailto:consumers.lu@pluxeegroup.com) ou par téléphone au +352 28 76 15 00.

- Suspension de la carte :

En cas de perte, la CARTE PLUXEE LUNCH peut être provisoirement suspendue via l'application mobile "Pluxee" ou via le portail [www.pluxee.lu/consumers](http://www.pluxee.lu/consumers).

### CARTE PLUXEE LUNCH

Le support individuel et personnel, physique ou virtuel, pour les chèques repas électroniques.

### CODE DE SECURITÉ (uniquement dans l'application mobile "Pluxee")

Code personnel à 5 chiffres que le TITULAIRE doit définir dans l'application mobile "Pluxee" pour visualiser :

- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH physique : CODE PIN, CVV/PAN et DATE D'EXPIRATION.
- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH virtuelle : CVV/PAN et DATE D'EXPIRATION.

Le CODE DE SECURITÉ permet d'accéder au PLUXEE WALLET.

### CODE PIN (uniquement pour la CARTE PLUXEE LUNCH physique)

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

### COMPTE PLUXEECONNECT

Outil d'authentification permettant au TITULAIRE de se connecter de manière sécurisée aux outils et applications de Pluxee.

### CVV

Code de vérification (cryptogramme visuel) :

- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH virtuelle : visible sur l'application mobile "Pluxee" après avoir renseigné le CODE DE SECURITÉ.
- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH physique : visible (1) au verso de la carte ou (2) sur l'application mobile "Pluxee" après avoir renseigné le CODE DE SECURITÉ.

### DATE D'EXPIRATION

Date de validité de la carte :

- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH virtuelle : visible sur l'application mobile "Pluxee" après avoir renseigné le CODE DE SECURITÉ.
- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH physique : visible (1) au verso de la carte ou (2) sur l'application mobile "Pluxee" après avoir renseigné le CODE DE SECURITÉ.

## **PAN**

Numéro d'identification de la carte :

- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH virtuelle : visible sur l'application mobile "Pluxee" après avoir renseigné le CODE DE SECURITÉ.
- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH physique : visible (1) au verso de la carte ou (2) sur l'application mobile "Pluxee" après avoir renseigné le CODE DE SECURITÉ.

## **PLUXEE ID**

Identifiant accordé au TITULAIRE de la CARTE PLUXEE LUNCH.

Le PLUXEE ID est composé de 13 chiffres. Il est indiqué uniquement dans le courrier reçu initialement par le TITULAIRE.

## **PLUXEE WALLET**

Portefeuille virtuel où sont stockées les données sécurisées :

- De la CARTE PLUXEE LUNCH physique : CODE PIN, CVV/PAN, DATE D'EXPIRATION et paiements mobiles
- De la CARTE PLUXEE LUNCH virtuelle : CVV/PAN, DATE D'EXPIRATION et paiements mobiles.

Le PLUXEE WALLET est disponible uniquement après avoir indiqué le CODE DE SECURITÉ.

## **SERVICE CONSOMMATEUR DE PLUXEE LUXEMBOURG**

Service mis à disposition des TITULAIRES d'une CARTE PLUXEE LUNCH, qui aide à l'utilisation de la CARTE PLUXEE LUNCH et à son déblocage en cas de saisie erronée du CODE PIN. Il intervient également en cas de défectuosité de la CARTE PLUXEE LUNCH ou du CODE PIN, de problèmes avec la CARTE PLUXEE LUNCH, le CODE PIN et/ou le PLUXEE ID, en cas de perte, vol, fraude, abus ou utilisation illégitime de la CARTE PLUXEE LUNCH. Il est joignable par e-mail sur [consumers.lu@pluxeegroup.com](mailto:consumers.lu@pluxeegroup.com) ou par téléphone au +352 28 76 15 00 du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30.

## **TERMINAL**

Le lecteur de carte et les accessoires y afférant qui permettent l'exécution des TRANSACTIONS avec la CARTE PLUXEE LUNCH dans le point de vente des AFFILIÉS.

## **TITULAIRE**

- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH physique :

La personne dont le nom, prénom, nom de l'employeur et le numéro de carte sont imprimés sur la carte et qui est seule autorisée à utiliser la carte.

- Pour la CARTE PLUXEE LUNCH virtuelle :

La personne dont le nom et prénom sont indiqués initialement dans le courrier envoyé par PLUXEE LUXEMBOURG et qui est seule autorisée à utiliser la carte.

## **TRANSACTION**

Désigne toute transaction de paiement validée entre un AFFILIÉ et un TITULAIRE au moyen d'un ou plusieurs chèque(s) repas électronique(s) valide(s) par le biais d'un TERMINAL ou d'un paiement en ligne.

## **ARTICLE 2 : ATTRIBUTION ET RÉCEPTION DE LA CARTE PLUXEE LUNCH, du CODE PIN et du PLUXEE ID**

**2.1** PLUXEE LUXEMBOURG attribue une CARTE PLUXEE LUNCH au TITULAIRE à la demande de son employeur. La CARTE PLUXEE LUNCH physique peut être livrée dans un courrier séparé de celui du CODE PIN et du PLUXEE ID. Les identifiants de la CARTE PLUXEE LUNCH virtuelle peuvent être livrés dans un courrier séparé de celui du CARD ID et du PLUXEE ID.

**2.2** La CARTE PLUXEE LUNCH est inactive lorsqu'elle est livrée. Pour l'activer, le TITULAIRE peut le faire directement via l'application mobile "Pluxee", le portail en ligne ou alors il peut contacter le SERVICE CONSOMMATEUR DE PLUXEE LUXEMBOURG.

**2.3** La CARTE PLUXEE LUNCH est valable pour une période de 4 ans.

**2.4** Les chèques repas électroniques sont mis à la disposition du TITULAIRE par PLUXEE LUXEMBOURG conformément à la commande effectuée par l'employeur du TITULAIRE, et à condition que PLUXEE LUXEMBOURG ait reçu le paiement des valeurs faciales des chèques repas électroniques commandés ainsi que des services y afférant.

**2.5** Pour toute question concernant l'utilisation de la CARTE PLUXEE LUNCH, le TITULAIRE peut contacter le SERVICE CONSOMMATEUR DE PLUXEE LUXEMBOURG ou consulter la partie FAQ dans l'application mobile "Pluxee" ou sur le portail en ligne.

## **ARTICLE 3: TRANSACTIONS AVEC LA CARTE PLUXEE LUNCH**

**3.1** Les chèques repas électroniques doivent exclusivement servir au TITULAIRE pour le paiement de tout ou partie d'un repas ou l'achat d'aliments prêts à la consommation auprès d'un AFFILIÉ établi au Grand-Duché de Luxembourg. Les TRANSACTIONS exécutées par le TITULAIRE sont irrévocables.

**3.2** PLUXEE LUXEMBOURG exécutera uniquement les TRANSACTIONS introduites auprès d'un AFFILIÉ au

réseau d'acceptation de la CARTE PLUXEE LUNCH (réseau disponible sur le Store Locator de l'application mobile "Pluxee" et du portail en ligne).

**3.3** Les chèques repas électroniques sont valables 12 mois à partir de leur date de chargement. Les chèques repas électroniques ayant la durée de validité la plus courte sont toujours utilisés en priorité.

**3.4** L'utilisation du CODE PIN est considérée par PLUXEE LUXEMBOURG comme l'accord du TITULAIRE sur la TRANSACTION visée avec la CARTE PLUXEE LUNCH physique. Le TITULAIRE a la possibilité d'effectuer une TRANSACTION en utilisant la fonctionnalité de paiement sans contact de la CARTE PLUXEE LUNCH, et ce selon les limites et conditions applicables à cet usage sans contact telles que communiquées via l'application mobile "Pluxee". Pour débloquer la fonctionnalité de paiement sans contact, il devra effectuer une première transaction en utilisant son CODE PIN. Chaque TRANSACTION de paiement sans contact sera considérée comme explicitement acceptée par le TITULAIRE.

**3.5** Si un CODE PIN erroné a été saisi à trois reprises successives, la CARTE PLUXEE LUNCH devient inutilisable. Le TITULAIRE de la CARTE PLUXEE LUNCH doit alors contacter le SERVICE CONSOMMATEUR DE PLUXEE LUXEMBOURG.

**3.6** Pour les paiements mobiles avec la CARTE PLUXEE LUNCH (physique ou virtuelle), le TITULAIRE d'un téléphone mobile doit ajouter sa carte à « Apple Cartes » pour iPhone et à « Google Wallet » pour Android.

**3.7** Pour les transactions en ligne avec la CARTE PLUXEE LUNCH (physique ou virtuelle), le TITULAIRE a besoin du CVV/PAN/DATE D'EXPIRATION de sa carte.

**3.8** En cas de perte ou de vol de la CARTE PLUXEE LUNCH, le coût de la nouvelle CARTE PLUXEE LUNCH est facturé à l'employeur du TITULAIRE.

**3.9** Le TITULAIRE de la carte peut consulter le solde de ses chèques repas électroniques via les canaux suivants : par téléphone au +352 28 76 15 00 (la consultation du solde est gratuite à l'exception de ses propres frais de communication) ou via l'application mobile "Pluxee" ou via le portail en ligne. 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) est/sont définitivement perdu(s) (ce qui signifie que le TITULAIRE ne peut plus payer avec un chèque électronique périmé) et le TITULAIRE ne peut prétendre à une quelconque indemnisation de ce chef, ni exiger un quelconque dédommagement à PLUXEE LUXEMBOURG.

**3.10** En cas de défectuosité de la CARTE PLUXEE LUNCH, du CODE PIN ou du PLUXEE ID (par exemple le CODE PIN ou PLUXEE ID repris sur le courrier sont illisibles), le TITULAIRE de la carte en informe immédiatement le SERVICE CONSOMMATEUR DE PLUXEE LUXEMBOURG.

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

#### **ARTICLE 4: OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE**

**4.1** Tant lors de l'émission que lors de chaque utilisation de la CARTE PLUXEE LUNCH, la confidentialité des données d'identification personnelles (exemple : CODE PIN et PLUXEE ID) est assurée, 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 CARTE PLUXEE LUNCH ainsi que des données d'identification personnelles (exemple : CODE PIN et PLUXEE ID). Le TITULAIRE de la carte s'engage également à ne pas laisser sa CARTE PLUXEE LUNCH ou ses données d'identification personnelles 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 CARTE PLUXEE LUNCH puisse immédiatement être constaté.

**4.3** Dès que la perte, le vol ou l'abus de la CARTE PLUXEE LUNCH est constaté, le TITULAIRE doit en aviser directement le SERVICE CONSOMMATEUR DE PLUXEE LUXEMBOURG. Dès que PLUXEE LUXEMBOURG a été informé, une nouvelle CARTE PLUXEE LUNCH et un nouveau CODE PIN (ou autres données d'identification nécessaires) seront mis à la disposition du TITULAIRE.

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

**4.5** Toute CARTE PLUXEE LUNCH initiale, qui a été renouvelée ou réémise, doit être détruite par le TITULAIRE lors de la réception de la nouvelle CARTE PLUXEE LUNCH.

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

#### **ARTICLE 5: OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE PLUXEE LUXEMBOURG**

**5.1** PLUXEE LUXEMBOURG est responsable :

- de la non-exécution ou de la mauvaise exécution des TRANSACTIONS effectuées moyennant la CARTE PLUXEE LUNCH si celles-ci ont été réalisées sur des terminaux autorisés et contrôlés par PLUXEE LUXEMBOURG ;

- de toute erreur concernant le calcul du solde sur le COMPTE PLUXEECONNECT du TITULAIRE de la carte.  
Dans aucune des situations décrites ci-dessus, PLUXEE LUXEMBOURG ne pourra être tenue 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 CARTE PLUXEE LUNCH.

**5.2** Lorsque la responsabilité incombe à PLUXEE LUXEMBOURG, celle-ci indemniserà le TITULAIRE de la CARTE PLUXEE LUNCH dans les plus brefs délais. Cette indemnisation peut se composer :

- du montant de la TRANSACTION mal exécutée ;
- du montant nécessaire afin de corriger le solde du TITULAIRE.

**5.3** PLUXEE LUXEMBOURG envoie une nouvelle CARTE PLUXEE LUNCH à l'employeur, ou au TITULAIRE, lorsque (1) la durée de validité de l'ancienne CARTE PLUXEE LUNCH a expirée ou (2) PLUXEE LUXEMBOURG a été informé de la perte, du vol ou de l'abus de l'ancienne CARTE PLUXEE LUNCH.

**5.4** PLUXEE LUXEMBOURG se réserve le droit de faire retenir ou de refuser la CARTE PLUXEE LUNCH au TERMINAL, entre autres, lorsque :

- la CARTE PLUXEE LUNCH est défectueuse ;
- un code erroné est saisi à trois reprises successives sur un TERMINAL ;
- la CARTE PLUXEE LUNCH est abandonnée dans le TERMINAL.

## **ARTICLE 6 : DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

PLUXEE LUXEMBOURG est propriétaire des droits intellectuels relatifs à la CARTE PLUXEE LUNCH.

## **ARTICLE 7 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

**7.1** PLUXEE LUXEMBOURG s'engage, en exécution des présentes conditions générales d'utilisation, à respecter 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 PLUXEE LUXEMBOURG les données personnelles du TITULAIRE, et qui s'est assuré d'une base légale valide à cet égard, intervient en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel précitées. PLUXEE LUXEMBOURG 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 traitées dans la seule et unique finalité de l'émission de la CARTE PLUXEE LUNCH, la mise à disposition et la gestion des chèques repas électroniques du TITULAIRE. Afin de traiter les données à caractère personnel, PLUXEE LUXEMBOURG se fonde sur une obligation légale (l'exécution de la réglementation en vigueur), l'intérêt légitime et le consentement du TITULAIRE.

**7.3** PLUXEE LUXEMBOURG 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 relation contractuelle entre PLUXEE LUXEMBOURG et l'employeur du TITULAIRE. Les destinataires des données à caractère personnel sont limités à certains prestataires spécialement habilités (les principaux prestataires externes sont : le prestataire qui produit la CARTE PLUXEE LUNCH ; prestataire des terminaux ; prestataire pour le traitement des transactions ; prestataire pour le centre d'appels externe).

**7.4** PLUXEE LUXEMBOURG 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 quelque nature que ce soit et ce, conformément aux critères établis et déterminés par la Commission Nationale pour la Protection des Données (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 pourrait avoir lieu, soit dix années fiscales.

**7.6** Le TITULAIRE de la CARTE PLUXEE LUNCH peut exercer les droits suivants, sans frais : droit d'accès et de rectification, droit à l'effacement / droit à l'oubli, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité de ses données à caractère personnel, droit d'opposition, droit de ne pas faire l'objet de décisions automatisées, droit de déposer une plainte. Il peut exercer ces droits auprès de PLUXEE LUXEMBOURG en complétant le formulaire web disponible via le lien dans la politique de confidentialité, en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [privacy.lu@pluxeegroup.com](mailto:privacy.lu@pluxeegroup.com), ou en adressant un courrier à l'adresse suivante : PLUXEE LUXEMBOURG, attn : DPO, 39, rue du Puits Romain, L- 8070 Bertrange (Luxembourg).

**7.7** Le TITULAIRE de la CARTE PLUXEE LUNCH peut consulter la politique de confidentialité dans le menu de l'application mobile "Pluxee".

## **ARTICLE 8 : FRAUDE OU UTILISATION CONTRAIRE AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

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

**8.2** S'il s'avère que le TITULAIRE de la CARTE PLUXEE LUNCH a participé, de manière directe ou indirecte, à ladite fraude ou qu'il a facilité l'utilisation de la CARTE PLUXEE LUNCH en infraction avec les présentes conditions générales d'utilisation, PLUXEE LUXEMBOURG 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** PLUXEE LUXEMBOURG décline toute responsabilité concernant le refus de la CARTE PLUXEE LUNCH, pour quelque raison que ce soit, par un AFFILIÉ. Tous les conflits entre l’AFFILIÉ et le TITULAIRE doivent être réglés exclusivement entre eux.

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

**9.3** Les présentes conditions générales d’utilisation ont été établies conformément à la réglementation luxembourgeoise en vigueur. PLUXEE LUXEMBOURG se réserve expressément le droit d’adapter le contenu des présentes conditions générales d’utilisation à la réglementation en vigueur précitée. Les présentes conditions générales d’utilisation et les éventuelles modifications peuvent être consultées à tout moment sur le site web [www.pluxee.lu](http://www.pluxee.lu) et l’application mobile “Pluxee”.