

# Bientôt votre Carte Pass Restaurant ! FAQ



## QU'EST-CE QUE LA CARTE PASS RESTAURANT ?

La carte Pass Restaurant est un moyen de paiement valable dans le même réseau d'affiliés que le titre papier. Elle est acceptée sur les terminaux de paiement bancaires de ces derniers.

## QUELLE EST LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA CARTE PASS RESTAURANT ?

La carte Pass Restaurant (*support*) est valable 4 ans. Elle sera automatiquement renouvelée le mois de son expiration.

## QUELLE EST LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE MES CRÉDITS RESTO ?

Les crédits sont utilisables du 1<sup>er</sup> janvier d'une année N au dernier jour de février de l'année N+1. Passée cette date vos crédits sont échangés contre le nouveau millésime.

**Mesure gouvernementale :** vos titres-restaurant 2020 sont utilisables jusqu'au 31 août 2021.

## DANS QUELS ÉTABLISSEMENTS LA CARTE PASS RESTAURANT EST-ELLE ACCEPTÉE ?

La carte Pass Restaurant peut être utilisée dans les restaurants et auprès des organismes ou entreprises assimilés, brasseries, restauration rapide, grandes et moyennes surfaces sur l'alimentaire, mais aussi charcuteries, traiteurs, boulangeries, primeurs, des détaillants en fruits et légumes partout en France.

Vous pouvez les géolocaliser sur votre Espace en ligne et Appli Pass Restaurant.

## LA CARTE PASS RESTAURANT EST-ELLE RECHARGEABLE ?

Oui, votre carte Pass Restaurant est rechargée automatiquement par votre employeur. Il est donc important de garder votre carte Pass Restaurant pendant toute sa durée de validité.

## PUIS-JE COMMANDER MES REPAS EN LIGNE AVEC MA CARTE RESTAURANT SODEXO ?

La fonction de commande en ligne est disponible depuis votre application mobile et votre espace bénéficiaire. Vous avez accès aux grandes enseignes de la livraison à domicile, comme Deliveroo, et aussi à des enseignes de proximité, comme Foodcheri, Nestor et bien d'autres.

**Astuce :** la fonction paiement complémentaire par

carte bancaire vous permet d'augmenter le montant de votre panier si nécessaire.

## EXISTE-T-IL UN PLAFOND MAXIMUM D'UTILISATION ?

Oui, vous pouvez dépenser jusqu'à 19 € par jour pour les commerçants alimentaires et 38€ chez les restaurateurs y compris pour la vente en ligne (*plafond d'utilisation légal*).

## POURQUOI UN PLAFOND DE 38 € PAR JOUR ?

Le plafond est fixé par décret.

Dans le cadre de la crise COVID19, et pour soutenir le secteur de la restauration fortement pénalisé, le gouvernement relève le plafond d'utilisation de 19€ à 38€ par jour. Cette mesure exceptionnelle, effective jusqu'au 31 août 2021, s'applique auprès des restaurateurs uniquement.

## EST-IL POSSIBLE DE RÉALISER PLUSIEURS TRANSACTIONS DANS LA MÊME JOURNÉE ?

Oui, vous pouvez utiliser votre carte Pass Restaurant autant de fois que vous le souhaitez à partir de 1€ tant que le plafond maximal quotidien n'est pas dépassé et qu'il reste des crédits sur votre carte.

## MES PAIEMENTS SONT-ILS DÉBITÉS AU CENTIME PRÈS ?

Oui, à partir de 1 €. C'est l'un des avantages de la carte

Pass Restaurant : le montant exact de votre achat est débité.

## QUE PERMETTENT D'ACHETER LES TITRES-RESTAURANT AU SUPERMARCHÉ ?

Les Titres-Restaurant permettent de régler l'achat de préparations alimentaires directement consommables, les produits à réchauffer ou à décongeler, des produits laitiers, des fruits et des légumes.

## EST-CE QUE JE PEUX DÉPENSER 38 € AU SUPERMARCHÉ ?

Il n'est pas possible de dépenser 38€ au supermarché car ce nouveau plafond est réservé aux dépenses chez les restaurateurs sur place ou en ligne.

Le plafond pour les dépenses en supermarché est de 19€ uniquement sur l'alimentaire. Ce qui veut dire que vous pouvez dépenser dans une même journée 19€ au supermarché puis 19€ au restaurant.

## QUAND PUIS-JE UTILISER LA CARTE PASS RESTAURANT ?

La carte Pass Restaurant est utilisable du lundi au samedi. Exceptionnellement, votre carte est utilisable dimanche et jours fériés uniquement chez les restaurateurs et jusqu'au 31 août 2021.

## COMMENT OBTENIR LE SOLDE DE MA CARTE ?

Pour connaître votre solde accédez à votre espace personnalisé :

- > sur l'**appli mobile** Pass Restaurant,
- > sur votre espace en ligne : **moncompte.sodexopass.fr**
- > sur **mon ticket de paiement**.

## COMMENT PAYER MON REPAS ?

Le fonctionnement est le même qu'avec une carte bancaire classique.

Si le commerçant est équipé d'un terminal de paiement qui accepte le sans contact, vous déposez votre carte Pass Restaurant sur le symbole et la transaction se fait automatiquement.

## MA CARTE NE FONCTIONNE PAS AU MOMENT DE PAYER ?

Assurez-vous que :

- Vous avez activé votre carte.
- Vous disposez encore de crédits.
- Nous ne sommes pas un dimanche ou un jour férié.

## QUE FAIRE SI JE PERDS MA CARTE ?

Je peux bloquer provisoirement (*et débloquer*) ma carte, en cas de doute dans la rubrique SOS sur mon appli mobile ou mon espace en ligne.

Si votre carte est définitivement perdue, vous pouvez immédiatement en demander une nouvelle via vos outils. Votre solde sera crédité sur cette nouvelle carte.

## QUE SE PASSE-T-IL SI JE CHANGE D'EMPLOYEUR ?

Vous conservez votre carte, qui ne sera plus créditée mais qui reste active.

## QUE FAIRE SI UN COMMERÇANT N'ACCEPTÉ PAS LA CARTE ?

Vous pouvez nous signaler le commerçant concerné via vos outils votre rubrique « SOS carte » sur vos espaces puis sur l'onglet « j'ai un problème de transaction » afin que les équipes Sodexo prennent contact avec lui.

## UN MONTANT MINIMUM DE TRANSACTION PEUT-IL ÊTRE IMPOSÉ PAR LE COMMERÇANT EST-IL LÉGAL ?

Un commerçant a tout à fait le droit d'imposer un minimum de facturation.

## COMMENT FAIRE POUR UTILISER POUR LA PREMIÈRE FOIS MA CARTE ?

Il faut activer votre carte :

1. Rendez-vous sur l'appli PassRestaurant ou sur [moncompte.sodexopass.fr](https://moncompte.sodexopass.fr).
2. Créez votre compte avec les numéros d'identification sur votre carte et avec votre matricule agent.
3. Activez votre carte en cliquant sur le lien reçu par mail puis saisissez les 4 derniers chiffres du numéro de votre carte.

Clé de sécurité pour payer en ligne



## OÙ TROUVER MON NUMÉRO DE MATRICULE ?

Vous pouvez trouver votre numéro de matricule sur votre bulletin de paie, ou dans MAGRH.

## COMMENT FAIRE POUR PAYER AVEC MON TÉLÉPHONE ?

Payez directement avec votre téléphone que vous positionnez en sans contact sur le terminal de paiement.

## COMMENT FAIRE SI JE N'AI NI SMARTPHONE NI INTERNET ?

Je contactez l'assistance bénéficiaires au :

**09 69 39 77 47** Service gratuit + prix d'appel

**Contactez-nous, nous sommes là pour vous !**



TÉLÉCHARGEZ  
L'APPLI MOBILE  
PASS RESTAURANT



MON ESPACE WEB  
[moncompte.sodexopass.fr/](https://moncompte.sodexopass.fr/)



Retrouvez toutes les informations sur  
l'intranet : <https://alize.grandreims.fr>  
Caroline Pinvin - Gestionnaire RH  
Caroline.PINVIN@grandreims.fr

03.26.77.76.10