



**sodexo**  
SERVICES DE QUALITÉ DE VIE

# FAQ

## DE LA CARTE PASS RESTAURANT

**pass**  
**RESTAURANT**

### Qu'est-ce que la carte Pass Restaurant ?

La carte Pass Restaurant est un nouveau 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. La carte (*support*) est nominative, valable 3 ans et sécurisée par un code confidentiel (*PIN*).

### Quelle est la période de validité de la carte Pass Restaurant ?

La carte Pass Restaurant (*support*) est valable 3 ans. Elle sera automatiquement renouvelée le mois de son expiration. Les crédits chargés sur la carte sont quant à eux, valables au maximum 14 mois.

### Quelle est la période de validité des Titres-Restaurant dématérialisés ?

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

### 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, mais aussi charcuteries, traiteurs, boulangeries, primeurs, des détaillants en fruits et légumes partout en France.

Vous pouvez géolocaliser les affiliés sur vos outils Espace et Appli mobile.

Les points d'acceptation sont les mêmes que pour le titre papier.

### La carte Pass Restaurant est-elle rechargeable ?

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

### Existe-t-il un plafond maximum d'utilisation ?

Oui, que ce soit avec la carte Pass Restaurant ou les titres papier, vous pouvez dépenser jusqu'à 19 € par jour (*plafond d'utilisation légal*).

### Pourquoi un plafond de 19 € par jour ?

Le plafond est fixé par décret.

### 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 (*19 € par jour*) et qu'il reste des crédits sur votre carte.

### Mes paiements seront-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 et le solde restant est conservé sur votre compte.

### Que se passe-t-il si le montant de l'achat est inférieur à la valeur du Titre-Restaurant ?

Avec la carte Pass Restaurant, vous pouvez régler vos repas au centime près. La différence entre la valeur faciale du Titre-Restaurant et le montant réglé est conservée sur votre compte jusqu'à une prochaine utilisation.

### Est-il possible de retirer de l'argent à un distributeur avec la carte Pass Restaurant ?

Non. La carte Pass Restaurant permet uniquement de payer des repas chez les restaurateurs ou des organismes et entreprises assimilés.

### 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.

### Quand puis-je utiliser la carte Pass Restaurant ?

La carte Pass Restaurant est utilisable du lundi au samedi. Pour une utilisation de la carte Pass Restaurant les dimanches et jours fériés, votre employeur devra avoir effectué la demande d'autorisation pour les salariés concernés (Art R 3262-8 du code du travail).

### 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 dédié : [moncompte.sodexopass.fr](http://moncompte.sodexopass.fr)

Ou envoyez SOLDE par SMS suivi de votre numéro de carte, au 61017 (0,35€+Coût SMS).

Serveur vocal au 09 69 39 77 47 (appel non surtaxé, hors surcoût éventuel selon opérateur).

### Comment payer mon repas ?

Le terminal de paiement utilisé est le même que pour les cartes bancaires.

### Ma carte ne fonctionne pas au moment de payer ?

Assurez-vous que :

- vous disposez encore de crédits
- nous ne sommes pas un dimanche ou un jour férié
- vous avez saisi le bon code PIN

### J'ai oublié mon code PIN ?

Vous pouvez récupérer à tout moment votre code PIN dans votre application mobile ou votre espace. En cas de 3 codes PIN consécutifs erronés, votre carte sera bloquée.

### Que faire si je perds ma carte ?

Je peux bloquer provisoirement (et débloquer) ma carte, en cas de doute sur mon appli mobile ou mon espace.

Si votre carte est définitivement perdue, vous pouvez immédiatement en demander une nouvelle via vos outils .

### Que se passe-t-il si je quitte l'entreprise ?

Vous conservez votre carte, qui ne sera plus créditée mais qui reste active jusqu'à la fin du millésime.

### Que faire si un commerçant n'accepte pas la carte ?

Vous pouvez nous signaler le commerçant concerné via vos outils afin que les équipes Sodexo prennent contact avec lui.

### Le minimum de facturation imposé par le commerçant est-il légal ?

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

## CONTACTEZ SODEXO :



Mon appli mobile



Mon espace dédié  
[moncompte.sodexopass.fr](http://moncompte.sodexopass.fr)



Par téléphone

09 69 39 77 47 Service gratuit  
+ prix appel

(numéro Cristal, appel non surtaxé)  
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.