

Charte d'engagement

Informations utiles

- Votre carte est strictement personnelle et votre code doit rester secret.
- Il est recommandé de ne jamais prêter sa carte. Vérifiez régulièrement qu'elle est en votre possession.
- Vous recevrez votre code pin dans un second courrier.
- Vous pouvez récupérer le code PIN à partir du courrier contenant ce code ou de votre compte sur l'application UpCohésia.
- Retenez votre code par cœur, ne le rangez pas avec votre carte et évitez de le noter. Attention, si vous saisissez 3 codes faux, votre carte sera bloquée.
- Attention: vous devez garder votre carte jusqu'à la fin de sa date de validité, car vous pouvez être éligible à une nouvelle aide d'une année sur l'autre; la production de la carte n'est prévue qu'une seule fois par bénéficiaire, hormis en cas de perte ou de vol.

Utilisation de la carte et restrictions d'usage

- Vous pouvez utiliser votre carte autant de fois que vous le souhaitez dans la limite du montant de l'aide accordée, pour les charges de la vie courante, auprès de l'ensemble des commerçants de l'île disposant d'un terminal de paiement. Votre carte n'est utilisable que sur le département de la Réunion.
- Le montant crédité sur votre carte au titre de la campagne 2026 est utilisable jusqu'au 31 janvier 2027. Au-delà de cette date, le solde non consommé sera automatiquement annulé.
Vous serez informé du chargement par SMS, sous réserve que votre numéro de téléphone soit renseigné dans votre dossier. Vous avez également la possibilité de consulter votre solde à tout moment afin de suivre l'activation des fonds.
- Votre carte ne vous permet pas l'achat de boissons alcoolisées, de tabac et de jeux (de type loterie, casino), le paiement de commandes en ligne sur des sites Internet, et le retrait d'argent liquide.
- La fonctionnalité « Sans Contact » est activée et les conditions d'utilisation générales sont les suivantes:
 - Montant maximum cumulé sur des transactions sans contact consécutives sans demande d'authentification forte: 150€
 - Nombre maximum de transactions sans contact consécutives sans demande d'authentification forte: 5
 - Montant maximum autorisé pour un paiement sans contact: 50€
- Le Département se réserve le droit de contrôler l'utilisation de la carte et de consulter les dépenses effectuées.
- En cas d'usage non conforme, la carte pourra être suspendue.



Modalités en cas de perte ou de vol de la carte

- Composez votre code confidentiel à l'abri des regards indiscrets. Ne vous laissez pas distraire et suivez les instructions indiquées sur l'écran.
- Si vous êtes victime d'un vol ou si vous perdez votre carte, appelez sans attendre l'assistance téléphonique pour faire opposition au : **0 806 700 914** (Service gratuit + prix appel)
- Le serveur vocal est disponible 7/7 jours et 24/24 heures.
- Pour chaque appel, munissez-vous de votre courrier d'accompagnement.
- En cas de perte ou de vol, vous recevrez une nouvelle carte l'année suivante, à la condition que vous soyez toujours éligible à l'aide.
- En cas d'opposition, la somme restante sur la carte ne pourra pas vous être remboursée.

Protection de vos données

- Vos données personnelles sont collectées et traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement (UE) 2016/679), exclusivement dans le cadre de la gestion de l'aide sociale et en particulier de la « Cart'Monétik ».
- Elles ne sont accessibles qu'aux agents habilités et ne sont en aucun cas utilisées à des fins commerciales. Elles sont partagées avec la paierie départementale et le prestataire chargé de créer les cartes pour le compte de la collectivité.
- Les données sont conservées selon la législation en vigueur, 2 ans après le dernier contact avec l'utilisateur.
- Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de portabilité, ainsi que d'un droit d'opposition et d'un droit à l'effacement de vos données personnelles.
- Ces droits peuvent être exercés en contactant le Délégué à la protection des données du Département (dpo@cg974.fr).
- Pour toute autre question vous pouvez contacter la CNIL : www.cnil.fr

Contacts en cas de questions et/ou de difficultés

- Pour toutes questions relatives :
 - **À la carte :**
 - Veuillez appeler le : **0 806 700 914** (Service gratuit + prix appel)
 - Le serveur vocal est disponible 7/7 jours et 24/24 heures.
 - Pour chaque appel, munissez de votre courrier d'accompagnement.
 - **A l'aide départementale :**
 - Veuillez adresser un mail à : cartmonetik@cg974.fr

* Cette charte d'utilisation sera actualisée au fur et à mesure de l'évolution du dispositif.

* Le dispositif sera amené à évoluer après évaluation.

CHARTRE CART'MONÉTIK

INFORMATION IMPORTANTE



Votre carte

- La carte est **à vous**
- **Ne prêtez pas** votre carte
- Gardez-la toujours avec vous

Votre code

- Vous recevez un **code secret**
- Ce code sert à payer

Important:

- Ne dites pas votre code
- Ne l'écrivez pas
- Ne le mettez pas avec la carte

Si vous vous trompez 3 fois, la carte est bloquée

Comment utiliser la carte

- La carte fonctionne comme une carte bancaire
- Vous pouvez payer dans les magasins

Vous pouvez acheter:

- Alimentation
- Eau, électricité
- Vêtements
- Téléphone
- Transports
- Loisirs
- Vous pouvez payer **en une ou plusieurs fois**

La carte fonctionne **seulement à La Réunion**

Ce qui est interdit

Vous ne pouvez pas payer:

- alcool
- tabac
- jeux (loto, casino...)
- achats sur Internet
- retirer de l'argent

Durée de l'aide

- L'argent est disponible jusqu'au 31 janvier 2027
- Après cette date, l'argent est **perdu**

Vous recevez un SMS quand l'argent arrive (si votre numéro est connu)

Paiement sans contact

- Vous pouvez payer sans code
- Maximum: **50 € par paiement**

Règles à respecter

- Le Département peut vérifier vos dépenses
- Si vous ne respectez pas les règles: la carte peut être **bloquée**

Garder votre carte

- Gardez votre carte jusqu'à la fin
- Elle peut servir pour une autre aide

Perte ou vol

Appelez vite: **0 806 700 914**

- Service ouvert tous les jours

Important:

- L'argent restant est **perdu**
- Une nouvelle carte peut être donnée l'année suivante (si vous avez encore droit à l'aide)

Vos informations

- Vos informations sont protégées
- Elles servent seulement pour votre aide
- Elles ne sont pas vendues

Vous pouvez:

- voir vos informations
- les corriger
- demander leur suppression

Contact: dpo@cg974.fr / www.cnil.fr

Besoin d'aide

Pour la carte: 0 806 700 914

Pour l'aide: cartmonetik@cg974.fr

Important

- Cette règle peut changer
- Le dispositif peut évoluer