

# Le changement de millésime



# Le changement de millésime

Les titres-restaurant ont une durée limitée dans le temps, et ce, quel que soit leur support.  
Les titres-restaurant dématérialisés émis en 2016 sont utilisables jusqu'au **28 février 2017**.

Afin de ne pas perdre leur solde, vos collaborateurs pourront demander le transfert de leur solde 2016 sur le millésime 2017.

**NB** : les salariés qui ont quitté l'entreprise (ceux que vous avez mis en « Départ ») ne pourront pas demander le report de leur solde.

Le transfert de millésime se fera en 2 étapes :

**Du 1<sup>er</sup> au 15 mars 2017**



Vos collaborateurs consulteront le solde de leurs titres périmés et demanderont son transfert sur le millésime 2017.

**Du 16 au 31 mars 2017**



Depuis l'Extranet Gestionnaire, vous validerez et nous enverrez le fichier de demande de transfert de vos collaborateurs.



# Consulter son solde de titres périmés

Les utilisateurs de la carte Moneo Resto pourront consulter le solde de leurs titres-restaurant 2016 périmés :

- Entre le 1<sup>er</sup> et le 15 mars 2017
- Depuis leur espace personnel sur le site internet [www.moneo-resto.fr](http://www.moneo-resto.fr)

Nouvel onglet « Mon solde périmé »

**moneo resto**

Mon compte Mon solde disponible **Mon solde périmé** Mes derniers paiements Mes derniers chargements Mes titres Opposition Mot de passe Déconnexion

**Mon solde périmé**

**Mon solde résiduel 2016 au 28/02/2017 <sup>(1)</sup>**

182,54€

**Je demande le report des titres périmés 2016**

**Date limite de demande du report des titres périmés: 15/03/2017**  
**Date limite d'échange des titres périmés: 31/03/2017<sup>(2)</sup>**

(1) Sous réserve de validation des opérations en cours  
(2) Sous réserve de la validation du gestionnaire du contrat



# Etape 1

Du 1<sup>er</sup> au 15 mars

## Vos salariés demandent leur transfert de millésime

**Le report des titres n'est pas automatique . Chaque salarié devra en faire la demande.**  
**La demande devra impérativement être faite entre le 1er et le 15 mars 2017.**

Depuis leur espace personnel <https://portail.moneo-resto.fr/porteur/>

OU

**En vous adressant une demande écrite** (par exemple pour ceux qui n'ont pas créé de compte en ligne)

Sous le solde de leur titres périmés, ils cocheront la case « Je demande le report des titres périmés 2016».

Vous devrez conserver en interne toutes les demandes d'échange.

Vous n'aurez pas besoin de les envoyer à Moneo Resto, elles serviront uniquement en cas de contrôle.

Nouvel onglet « Mon solde périmé »

**moneo resto**

Mon compte Mon solde disponible Mon solde périmé Mes derniers paiements Mes derniers livraisons Mes titres Opposition Mot de passe Déconnexion

**Mon solde périmé**

Mon solde résiduel 2016 au 28/02/2017 <sup>(1)</sup>

182,54€

**Je demande le report des titres périmés 2016**

Date limite de demande du report des titres dérimés: 15/03/2017  
Date limite d'échange des titres périmés: 31/03/2017<sup>(2)</sup>

(1) Sous réserve de validation des opérations en cours  
(2) Sous réserve de la validation du gestionnaire du contrat

Une fois la case cochée, un message de confirmation apparaîtra : « Votre demande de report de titres périmés 2016 a été enregistrée le 02/03/2017 à 15h00 »

**A noter :** conformément à la réglementation, le Service Client Moneo Resto ne pourra pas traiter une demande d'échange de fin de millésime en provenance directe d'un salarié. Toutes les demandes devront être centralisées par le gestionnaire des commandes.



## Etape 2

Du 16 au 31 mars

# Vos salariés demandent leur transfert de millésime

**Les demandes de transfert effectuées par vos salariés ne sont pas automatiquement exécutées. Pour des raisons réglementaires, vous devrez les valider entre le 16 et le 31 mars.**

### Procédure :

1. Connectez-vous à votre extranet Gestionnaire
2. Cliquez sur « Mes commandes »
3. Cliquez ensuite sur « Créer une commande »
4. Dans le menu déroulant, une nouvelle ligne apparaît : « Valider les reports de millésime ». Sélectionnez-la.
5. Téléchargez votre fichier de report de millésime. Il est pré-rempli avec les demandes de report effectuées par vos collaborateurs depuis leur espace personnel entre le 1er et le 15 mars 2017.
6. Vous pouvez ajouter manuellement les demandes de report des utilisateurs qui ne sont pas passés par leur espace personnel et qui vous ont adressé des demandes de transfert.
7. Contrôlez puis importez ce fichier pour donner l'ordre de report final à Moneo Resto. Le transfert sera effectué courant avril.



**A partir du 01/04/2017, plus aucune demande de report ne pourra être prise en compte.**

La fonctionnalité de report ne sera plus disponible sur votre extranet.

# Cas particuliers

## **Le report de millésime n'est pas possible pour les salariés suivants :**

- Pour les collaborateurs qui ont quitté votre entreprise et qui ont été mis en « Départ » dans l'Extranet Gestionnaire
- Pour ceux qui avait déjà transféré leur solde périmé 2015 sur le millésime 2016 et pour qui vous n'avez passé aucune commande de titres-restaurant en 2016.

Dans ce cas, l'utilisateur verra son solde 2016 périmé mais il n'aura pas accès à la demande de transfert.

## **Que faire pour les salariés qui ont du solde 2016 et qui ont quitté votre société ?**

Ils ont jusqu'au 28 février 2017 pour utiliser leur solde (19 € max/jour) :

- Dans le réseau de commerçants Moneo Resto
- En faisant des dons de titres-restaurant à la Fondation FANA

En savoir plus : <http://www.moneo-resto.fr/particuliers/faire-un-don>

## **Les remboursements de titres-restaurant**

Les salariés qui sont encore dans votre société peuvent vous demander le remboursement de la quote-part salariale de leurs titres-restaurant non utilisés.

1. Ils doivent vous en faire la demande avant leur départ.
2. Vous devez ensuite contacter le Service Client Gestionnaire pour demander le remboursement des titres. Les demandes directes de salariés ne pourront pas être traitées par nos services.
3. Nous vous remboursons du montant total des titres-restaurant.
4. Vous devrez ensuite rembourser la quote-part salariale à votre collaborateur avant la signature du solde pour tout-compte.

# Information aux bénéficiaires

L'information relative au report de millésime est disponible sur le site [www.moneo-resto.fr](http://www.moneo-resto.fr).

Différents e-mails seront envoyés aux bénéficiaires qui ont enregistré leur adresse e-mail sur leur espace personnel en ligne (<https://portail.moneo-resto.fr/porteur/>) et qui ne se sont pas désabonnés de nos newsletters.

**Afin de diffuser au mieux l'information auprès de vos salariés, nous vous invitons à communiquer sur la fin du millésime et sur la procédure de report.**

Un support à destination des bénéficiaires est à votre disposition.

Pour le télécharger : [cliquez-ici](#)

N'hésitez pas à l'envoyer par e-mail à vos collaborateurs, à l'afficher dans vos salles de pause et sur votre intranet !

**moneo resto**  
Exigez la simplicité !

**Fin du millésime 2016**

Les titres-restaurant Moneo Resto émis en 2016 sont utilisables jusqu'au **28 février 2017**.

• Où consulter mon solde ?

Vous pouvez consulter le détail de votre solde sur votre espace personnel sur internet :

**Mon solde disponible**

Libellé	Montant
Solde disponible le 09/01/2017 17:02:31	
Solde total	
Solde du millésime 2016	
Solde du millésime 2017	

Si vous n'avez pas encore créé votre compte, vous pouvez le faire sur <https://portail.moneo-resto.fr/porteur/>.

NB : lorsque vous réglez avec votre carte Moneo Resto, le montant est déduit en priorité de votre millésime 2016.

• Comment demander votre report de millésime 2016 ?

Pour ne pas perdre votre solde 2016, vous pouvez demander son transfert sur le millésime 2017 entre le **1<sup>er</sup>** et le **15 mars 2017**. La demande se fera depuis votre espace personnel en ligne, sur internet. Votre demande devra ensuite être confirmée entre le **10** et le **30 Mars** par votre employeur.

• Cas particuliers dans lesquels le report de millésime n'est pas possible :

→ Si vous avez qualité d'entreprise qui vous avait fourni vos titres 2016.  
→ Si vous avez déjà reporté votre millésime 2016 l'an passé et que vous n'avez pas été crédité de titres-restaurant en 2016. Dans ces deux cas, vous verrez votre solde 2016 périmé mais vous n'aurez pas accès à la demande de transfert.

• Pour utiliser votre solde, faites un don !

Avec votre carte Moneo Resto, soutenez la **Fondation FANA** et faites un don de titres-restaurant. Vos dons permettront de nourrir une centaine d'enfants, et de financer les 230 biberons et 300 repas servis chaque jour. Vous pouvez donner jusqu'à **18€ par jour**. Vous pouvez donner tous les jours (dimanche et jours fériés sur dérogation de l'employeur) ! Un don de 18€ ne vous coûte que 6,45€. C'est l'équivalent à 190 biberons !

Pour faire un don, rendez-vous sur <http://dans.amisdefana.fr/>

Notre Service Client se tient à votre disposition pour répondre à vos questions :

- Par téléphone : **0 800 400 405** du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (N° gratuit)
- Par mail : [utilisateurs@moneo-resto.fr](mailto:utilisateurs@moneo-resto.fr)

Une solution de Moneo Payment. Solutions par actions simplifiées au capital de 3 089 200 € immatriculées au RCS de Paris sous le n° 435 84 289  
23, rue de la Vierge - 75002 Paris.

# FAQs

## **MON COLLABORATEUR N'A JAMAIS CRÉÉ SON COMPTE EN LIGNE**

Il n'est pas trop tard pour le faire ! Sur le site Moneo Resto, il clique en haut à droite sur « Mon compte » et sélectionne « Extranet Utilisateurs ». Il lui suffit alors de renseigner ses identifiants Moneo Resto et une adresse e-mail.

## **IL NE RETROUVE PLUS SES IDENTIFIANTS**

Ses identifiants sont inscrits sur le courrier qu'il a reçu avec sa carte Moneo Resto :

- Son identifiant commence par 900.
- Son mot de passe est un code à 4 chiffres (différent du code PIN de la carte)

S'il les a égarés, il peut contacter le Service Client pour qu'il les lui renvoie.

## **IL N'A PAS ACCÈS À INTERNET**

Il peut vous envoyer une demande de transfert de millésime par écrit.

Entre le 15 et le 30 mars, vous pourrez l'ajouter manuellement aux demandes de transfert depuis votre Extranet Gestionnaire.

## **MON COLLABORATEUR NE REÇOIT PAS LES MAILS D'INFORMATION DE MONEO RESTO**

L'e-mail est peut être passé dans ses courriers indésirables. Si c'est le cas, il faut qu'il ajoute Moneo Resto à la liste des expéditeurs approuvés. S'il n'a reçu l'e-mail, plusieurs solutions :

- Il n'a pas créé son compte en ligne et n'a pas d'adresse e-mail rattachée à son compte Moneo Resto => Il doit créer son compte en ligne.
- Il s'est désabonné de nos e-mailings => Il doit contacter le Service Client pour qu'il le réabonne aux newsletters Moneo Resto.

### **Service Client Utilisateurs**

Nos conseillers répondent à vos collaborateurs du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 :

- Depuis le formulaire en ligne :
- Par mail : [utilisateurs@moneo-resto.fr](mailto:utilisateurs@moneo-resto.fr)
- Par téléphone

**0 800 400 405**

**Service & appel  
gratuits**





Exigez la simplicité !

Notre Service Client Entreprise est disponible pour répondre à vos questions  
du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00

**0 825 826 827** (0,12 € /min)

[clients@moneo-resto.fr](mailto:clients@moneo-resto.fr)