=====

<https://intercom.help/edenredplus/fr/collections/3818005-mon-compte>

Toutes les collections

Mon compte

Mon compte

Connexion, gestion du quotidien et préférences

3 articles

Me connecter

Qu'est-ce qu'un mot de passe et comment le modifier ?

Comment activer la reconnaissance biométrique ?

Gérer mon compte au quotidien

Comment modifier les informations de mon profil Edenred+ ?

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/7141598-qu-est-ce-qu-un-mot-de-passe-et-comment-le-modifier>

Me connecter

Qu'est-ce qu'un mot de passe et comment le modifier ?

Mis à jour cette semaine

Le mot de passe est le code à 6 chiffres que vous définissez lors de la création de votre compte Edenred+. Il vous permet de déverrouiller votre app et d'activer certaines fonctionnalités en toute sécurité.

Pour le modifier, vous devez :

Aller sur votre app Edenred+, onglet "Compte" en bas de votre écran ;

Cliquer sur "Modifier mon mot de passe" ;

Saisir votre mot de passe actuel sur l'écran qui s'affiche ;

Saisir et confirmer votre nouveau mot de passe à 6 chiffres.

💡 Pour renforcer la sécurité de votre mot de passe, il n'est pas possible de répéter plus de deux fois le même chiffre, de composer une suite de trois chiffres qui se suivent (123 ou 321 par exemple), ou d'enregistrer un code préalablement utilisé.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908393-comment-activer-la-reconnaissance-biometrique>

Comment activer la reconnaissance biométrique ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Grâce à la reconnaissance biométrique, vous pouvez remplacer la saisie de votre code de sécurité à 6 chiffres par la reconnaissance de votre empreinte digitale ou de votre visage. Dans cet article, on vous explique comment l'activer !

👉 La reconnaissance biométrique, qu'est-ce que c'est ?

La reconnaissance biométrique est une méthode d'authentification qui utilise des caractéristiques physiques uniques, telles que les empreintes digitales ou la reconnaissance faciale.

❗️Avant de commencer, assurez-vous que votre appareil prend en charge la reconnaissance de votre empreinte digitale et/ou de votre visage.

👉 Comment activer la reconnaissance biométrique ?

Depuis votre app Edenred+, vous pouvez activer la fonctionnalité de reconnaissance de votre empreinte digitale ou de votre visage en quelques clics :

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Compte" ;

Activez l'option "Reconnaissance biométrique" et suivez les étapes d'activation indiquées.

Bravo, vous pouvez maintenant déverrouiller votre app par la reconnaissance biométrique de votre empreinte digitale ou de votre visage ! 🎉 Vous pouvez la désactiver à tout moment depuis votre application.

❗️ Même si vous activez l'authentification biométrique, votre code de sécurité à 6 chiffres reste une option de connexion.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/7037539-comment-modifier-les-informations-de-mon-profil-edenred>

Comment modifier les informations de mon profil Edenred+ ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Dans cet article, on vous explique comment modifier les informations de votre profil Edenred+. Nous vous invitons d'abord à vous connecter sur votre app Edenred+, rubrique "Compte" puis cliquez sur l'onglet "Éditer" en haut à droite de l'écran.📱

👉 Modifier mon prénom et nom

Cliquez sur "Nom" ;

Modifiez puis confirmez votre Prénom et/ou Nom ;

Cliquez sur "Enregistrer".

👉 Modifier mon adresse email

Cliquez sur "Adresse email" ;

Saisissez puis confirmez votre nouvelle adresse email ;

Cliquez sur "Enregistrer" ;

💡 Une fois vos modifications enregistrées, vous allez être automatiquement déconnecté de votre compte. Saisissez votre nouvelle adresse email et votre code de sécurité pour vous connecter à nouveau.

👉 Modifier mon numéro de téléphone

Cliquez sur "Numéro de téléphone" ;

Saisissez votre nouveau numéro de téléphone puis cliquez sur "Envoyer mon code" pour recevoir votre code de vérification sur ce numéro ;

Saisissez le code de vérification à 6 chiffres envoyé par SMS ;

Cliquez sur "Enregistrer".

💡 Le SMS de vérification nous assure que vous êtes à l'origine de cette modification, et qu'une tierce personne ne tente pas d'accéder à votre compte.

Une fois enregistrées, vos modifications apparaîtront automatiquement sur votre profil. ✅

<https://intercom.help/edenredplus/fr/collections/3818011-mes-cartes>

Toutes les collections

Mes cartes

Mes cartes

Tous les secrets sur vos cartes

5 articles

Découvrir les fonctionnalités de mes cartes

Comment récupérer le code PIN de ma carte physique ?

Comment payer avec mon téléphone ?

Comment activer le complément de paiement sur ma carte Edenred+ ?

Informations sur mes cartes

Comment suivre la livraison de ma carte physique ?

Combien de temps mes cartes sont-elles valables ?

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908869-comment-recuperer-le-code-pin-de-ma-carte-physique>

Comment récupérer le code PIN de ma carte physique ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Le code PIN de votre carte physique est votre code confidentiel de paiement à 4 chiffres. Vous pouvez l'afficher à tout moment depuis votre app Edenred+.

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Cartes" en bas de votre écran ;

Balayez vos cartes vers la droite ou vers la gauche pour sélectionner celle dont vous souhaitez afficher le code PIN ;

Cliquez sur "code PIN" ;

Entrez le code de sécurité à 6 chiffres de votre compte Edenred+ et vous verrez s'afficher votre code PIN !

💡 Pour afficher votre code PIN, vous avez la possibilité d'utiliser la reconnaissance de votre empreinte digitale ou de votre visage si vous le souhaitez.

💡 Vous utilisez une carte virtuelle ? Pas besoin d'un code PIN ! Vous pouvez payer directement en sans contact avec votre téléphone.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908408-comment-payer-avec-mon-telephone>

Comment payer avec mon téléphone ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Les moyens de paiement comme Apple Pay vous permettent d’effectuer des paiements sans contact avec votre téléphone mobile. Dans cet article, on vous dit comment payer directement avec votre téléphone en ajoutant vos cartes Edenred+ sur vos applications de paiement !📱

👉 Ajouter une carte sur mon smartphone

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Cartes" ;

Si vous avez plusieurs cartes, sélectionnez la carte que vous souhaitez ajouter à votre téléphone ;

Cliquez sur "Ajouter à [Nom de votre application de paiement]" puis suivez les indications sur votre écran.

💡 Si votre choix s'est porté sur une carte virtuelle à la création de votre compte Edenred+, celle-ci se trouve déjà dans votre application de paiement.

👉 Pourquoi choisir une carte virtuelle ?

Voici 5 raisons qui vont vous convaincre de choisir une carte virtuelle :

✅ Vous pouvez l'activer sans attendre, dès votre première connexion sur l'app Edenred+.

🌳Vous choisissez une alternative sans plastique, plus respectueuse de l'environnement.

🏠 Vous laissez votre portefeuille chez vous et ne prenez que votre téléphone.

🧑‍💻 Vous pouvez payer en ligne de manière 100% sécurisée, comme avec une carte physique.

📱 Vous réglez vos achats en magasin sans contact, plus besoin de code PIN !

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908403-comment-activer-le-complement-de-paiement-sur-ma-carte-edenred>

Comment activer le complément de paiement sur ma carte Edenred+ ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Pour tous vos paiements au-delà du plafond quotidien légal ou du solde disponible sur votre compte, associez votre carte bancaire à votre compte Edenred+. Lorsque vous payerez avec votre carte Edenred+, le surplus sera débité directement sur votre carte bancaire personnelle.

💡 Le plafond quotidien autorisé varie en fonction de l'avantage. Pour Ticket Restaurant®, il est de 25€/jour sauf les dimanches et jours fériés.

👉 Comment activer mon option de complément de paiement ?

L'option de complément de paiement vous permet de régler la totalité d'un paiement avec votre carte Edenred+. La part comprise sous le plafond légal quotidien (ou sous le solde disponible sur votre compte) sera prélevée sur votre compte Edenred+ et le reste sera prélevé sur le compte bancaire associé à la carte bancaire enregistrée.

Connectez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Cartes" en bas de votre écran ;

Cliquez sur l'onglet "Payer au-delà du plafond" puis "Relier ma carte bancaire" ;

Saisissez les informations qui figurent sur votre carte bancaire personnelle puis validez ;

💡 Bon à savoir :

Pour Ticket Restaurant® :

Le montant maximum de complément de paiement est de 50€/paiement et de 150€/mois. Il fera l’objet d’une empreinte bancaire (pas d’inquiétude, il s’agit juste d’une réservation des fonds et non d’un prélèvement 😉).

Une autorisation de 1€ est demandée lors de la liaison pour s’assurer que votre carte bancaire est bien valide. Cette empreinte sera restituée ultérieurement.

Il est impossible d'effectuer un paiement si votre solde d'avantages est à 0€.

Il est impossible d'utiliser le complément de paiement sur les plateformes en ligne partenaires.

👉 Exemple



<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/7138210-comment-suivre-la-livraison-de-ma-carte-physique>

Comment suivre la livraison de ma carte physique ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Vous avez une carte physique en cours de livraison ? Voici comment suivre son acheminement jusqu'à vous !

Regardez vos emails. Vous recevez un email de confirmation de votre commande et un email à l'expédition.

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Cartes" en bas de votre écran. Vous trouverez un onglet vous indiquant si votre carte est expédiée.

💡 L'expédition d'une carte physique prend entre 5 et 10 jours ouvrés. Pensez à confirmer sa réception dans votre app Edenred+ pour commencer à l'utiliser.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908400-combien-de-temps-mes-cartes-sont-elles-valables>

Combien de temps mes cartes sont-elles valables ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Toutes les cartes Edenred+ (virtuelles et physiques) ont une durée de validité de 4 ans. À la date d'expiration, vous pourrez créer une nouvelle carte virtuelle sans attendre pour profiter de vos avantages immédiatement ou commander une nouvelle carte physique.

❗️ Il ne faut pas confondre la durée de validité de vos soldes qui est propre à chaque avantage avec la durée de validité de la carte.

👉 Que faire de ma carte physique après son expiration ?

Lorsque votre carte physique est expirée, donnez-lui une seconde vie ! Envoyez-la gratuitement par courrier à Edenred France - Autorisation 93268 92249 Malakoff Cedex, pour qu'elle soit recyclée intégralement.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/collections/3818006-mes-paiements-et-mes-soldes>

Toutes les collections

Mes paiements et mes soldes

Mes paiements et mes soldes

Situations du quotidien et particulières

4 articles

Comment consulter le détail de mon solde et de mes paiements ?

Problème sur mon solde et/ou un paiement

Pourquoi mon paiement a-t-il été refusé ?

Mon solde n'a pas été crédité, pourquoi ?

Je ne reconnais pas une transaction, que faire ?

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908419-comment-consulter-le-detail-de-mon-solde-et-de-mes-paiements>

Comment consulter le détail de mon solde et de mes paiements ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Vous pouvez consulter le détail de votre solde et de vos paiements à tout moment depuis votre app Edenred+. Dans cet article, on vous explique comment retrouver ces informations !

👉 Consulter mes soldes d'avantages

Votre solde d'avantage est le montant présent sur votre compte Edenred+ à un instant T, pour un avantage. Chaque avantage a son solde associé. Pour visualiser vos différents soldes, connectez-vous sur votre app Edenred+, premier onglet "Accueil" en bas de votre écran.

💡 Si votre employeur a souscrit à un seul avantage (Ticket Restaurant® par exemple), vous ne verrez qu'un solde s'afficher.

👉 Consulter le détail de mes transactions

Le détail de vos transactions est également accessible sur votre app Edenred+. Pour le consulter :

Rendez-vous sur votre premier onglet "Accueil" en bas de votre écran ;

Toutes vos dernières transactions apparaissent sous votre solde, cliquez sur l'une d'elles pour voir apparaître son détail.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908866-pourquoi-mon-paiement-a-t-il-ete-refuse>

Pourquoi mon paiement a-t-il été refusé ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Votre carte ne passe pas ? La transaction a échoué ? Vérifions ensemble ce qui a pu bloquer le bon déroulement de l'opération.

👉 Vérifiez les paramètres de ma carte

Si vous avez essayé de payer avec une carte physique, l'avez-vous activée ? Pour payer chez un commerçant, vous devez activer votre carte physique depuis votre app en confirmant sa réception.

Si vous avez essayé de payer avec une carte virtuelle, l'avez-vous ajoutée à votre wallet ? Pour payer chez un commerçant, vous devez ajouter votre carte virtuelle dans votre portefeuille électronique (wallet).

Avez-vous saisi le bon code PIN ? Pour les paiements avec la carte physique, vous pouvez récupérer votre code PIN à tout moment depuis votre app Edenred+.

Avez-vous bloqué votre carte ? Si oui, vous pouvez la débloquer à tout moment depuis votre app.

👉 Vérifiez les paramètres de mon compte

Avez-vous les fonds suffisants sur votre compte ? Si vous n'avez pas activé l'option de complément de paiement, il est nécessaire d'avoir les fonds suffisants sur votre compte pour payer la totalité de votre dépense chez votre commerçant.

Est-ce que le montant de votre paiement se situe dans le plafond journalier autorisé ? Pour rappel, le plafond est de 25€/jour sauf dimanches et jours fériés pour Ticket Restaurant®. Si vous souhaitez payer au-delà, activez l'option de complément de paiement.

Si la raison du refus de paiement ne fait pas partie de cette liste, n'hésitez pas à joindre notre service client depuis votre app Edenred+.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6927911-mon-solde-n-a-pas-ete-credite-pourquoi>

Mon solde n'a pas été crédité, pourquoi ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Dans cet article, on vous dit tout sur le fonctionnement du chargement de votre solde !

👉 Où puis-je consulter mon solde ?

Consultez votre solde à tout moment depuis votre app Edenred+, onglet "Accueil".

👉 Comment fonctionne le chargement de mes avantages ?

Votre compte Edenred+ est chargé lorsque votre employeur effectue une commande. Si votre solde n'est pas encore crédité, c'est que la commande n'a pas encore été transmise à nos services.

Nous vous invitons donc à vous rapprocher de la personne en charge de la gestion de vos avantages collaborateurs dans votre organisation pour connaître la date de chargement prévue. 😊

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908867-je-ne-reconnais-pas-une-transaction-que-faire>

Je ne reconnais pas une transaction, que faire ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Vous ne reconnaissez pas une transaction ? Découvrez dans cet article la marche à suivre étape par étape en cas de suspicion de paiements frauduleux.

1. Vérifier la transaction

Vérifiez la date et le montant de la transaction depuis votre app Edenred+, onglet "Accueil".

❗️ Il est possible que le nom du commerçant associé à votre transaction dans l'historique soit différent de celui du commerce dans lequel vous avez effectué votre dépense.

2. Contester la transaction

Si vous êtes certain de ne pas être à l'origine de cette transaction, contactez notre service client depuis votre app Edenred+. Voici les étapes à suivre :

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Compte" ;

Cliquez sur "Contactez-nous" ;

Sur le nouvel écran qui apparaît, choisissez "Mes paiements" ;

Dans la description, expliquez-nous la situation en détail pour que nous puissions investiguer. N'oubliez pas d'inclure les références du ou des paiements concernés.

Une fois votre demande envoyée, notre équipe dédiée prendra le relais pour investiguer et reviendra vers vous rapidement.

3. Sécuriser ma carte

À la moindre suspicion de fraude :

💳 Vérifiez que vous n'avez pas perdu votre carte physique et/ou votre téléphone.

🔒 Bloquez votre carte temporairement. Elle ne pourra plus être utilisée (qu'elle soit physique, virtuelle ou les deux) mais vous pourrez la débloquer par la suite si vous la retrouvez.

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Cartes" en bas de votre écran ;

Balayez votre écran vers la droite ou vers la gauche pour sélectionner la carte que vous souhaitez bloquer ;

Cliquez sur "Bloquer temporairement" et débloquez-la quand vous voulez.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/collections/3818016-mes-avantages>

Toutes les collections

Mes avantages

Mes avantages

Lumière sur l'utilisation de vos avantages

4 articles

Comment ajouter un nouvel avantage à mon compte ?

Je quitte mon entreprise, puis-je encore utiliser mes avantages ?

Ticket Restaurant®

Où puis-je dépenser mes avantages Ticket Restaurant® ?

Quelles sont les règles d'utilisation de mon solde Ticket Restaurant® ?

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6927934-comment-ajouter-un-nouvel-avantage-a-mon-compte>

Comment ajouter un nouvel avantage à mon compte ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Ici, on vous explique comment ajouter un nouvel avantage à votre compte Edenred+. 🎉

1. Récupérer le code d'activation associé à mon avantage

Un code d'activation est un code unique de 10 caractères lié à un avantage Edenred+. Il vous permet de :

Créer votre compte Edenred+. Une fois votre code d'activation reçu, vous pouvez le saisir lors de la première étape de création de votre compte.

Ajouter un nouvel avantage à votre compte. Une fois votre compte Edenred+ créé, vous pouvez ajouter autant de codes que d'avantages souscrits par votre employeur.

Vous recevez votre code d'activation par email au format suivant : 2021XFFF

💡 Regardez votre boîte mails professionnelle en priorité et n'oubliez pas de vérifier dans les spams. Si votre code d'activation est introuvable, consultez notre article dédié.

2. Ajouter mon avantage sur mon compte

Une fois votre code d'activation récupéré :

Rendez-vous sur votre app Edenred+, rubrique "Accueil";

Balayez votre écran vers la droite et cliquez sur l'onglet "Ajouter un nouvel avantage";

Saisissez votre code d'activation, cliquez sur "Suivant" puis validez.

Vous allez voir apparaître votre nouvel avantage et le solde associé sur votre page d'accueil.

3. Choisissez votre moyen de paiement

Vous avez le choix entre :

🥇 Une carte virtuelle (le meilleur choix pour vous) : utilisable sans attendre depuis votre app Edenred+. Pour l'activer, il suffit de l'ajouter directement dans votre portefeuille électronique (appelé wallet), sur votre téléphone.

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Cartes" en bas de votre écran ;

Cliquez sur "Ajouter à [Nom de votre application de paiement]" puis suivez les instructions qui apparaissent à l'écran.

💡 Soyez rassuré, si vous choisissez de créer une carte virtuelle, vous pourrez toujours commander une carte physique ultérieurement.

💳 Une carte physique : lorsque l'on vous propose de choisir un moyen de paiement, si vous optez pour une carte physique, cliquez sur "Je préfère commander une carte physique" puis suivez les instructions qui apparaissent à l'écran. Assurez-vous de renseigner une adresse de livraison valide pour être certain de réceptionner votre carte.

💡 Votre carte physique pourra aussi être ajoutée à votre wallet après sa réception. Pour profiter de vos avantages sans attendre, créez directement une carte virtuelle !

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908395-je-quitte-mon-entreprise-puis-je-encore-utiliser-mes-avantages>

Je quitte mon entreprise, puis-je encore utiliser mes avantages ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Vous quittez votre entreprise et vous voulez savoir ce qu'il advient de vos avantages ? Conservez vos cartes pour continuer de les dépenser jusqu'à épuisement de vos soldes.

💡 Si vous rejoignez une nouvelle entreprise qui a également souscrit à Edenred+ :

Vous conservez le même compte avec le même code de sécurité.

Il vous suffit d'ajouter le nouvel avantage souscrit par votre nouvelle entreprise sur votre compte existant. Vous pourrez ensuite créer une nouvelle carte virtuelle ou commander une nouvelle carte physique.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6927930-ou-puis-je-depenser-mes-avantages-ticket-restaurant>

Où puis-je dépenser mes avantages Ticket Restaurant® ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Vous pouvez dépenser vos avantages Ticket Restaurant® dans nos 220 000 établissements éligibles en France métropolitaine et dans les DROM (Départements et régions d'outre-mer), sans compter les 45 000 restaurants accessibles via nos plateformes de livraison, soit plus de 265 000 occasions de déjeuner :

👉 Les restaurants

Sur place, en livraison ou Click & Collect (pour le moment, uniquement à Paris).

👉 Les cantines d'entreprise

👉 Les services de livraison à domicile

Sur les plus grandes plateformes de livraison de repas à domicile, nationales ET locales (Uber Eats, Deliveroo, Frichti, Seazon, Foodcheri, Refectory, et bien plus encore...)

👉 Les supermarchés

Votre carte Edenred+ Ticket Restaurant® vous permet de régler tout ou partie d'un repas, de fruits, de légumes, de plats cuisinés, ou de plats surgelés.

Jusqu'au 31 décembre 2023, tous les produits alimentaires de la grande distribution, qu’ils soient ou non directement consommables (farine, pâtes, riz, œufs, poissons...)., seront également considérés comme éligibles au paiement par titre-restaurant. Ce sont les magasins eux-mêmes qui doivent paramétrer leurs caisses pour modifier la liste des produits éligibles : Edenred n'a pas la main sur cette action.

👉 Les commerces de bouche

Boucheries, boulangeries, poissonneries, etc.

💡 Bon à savoir :

D'après les articles. R. 3262-8 et R. 3262-10 du code du travail, vous pouvez dépenser jusqu'à 25€ par jour en avantage Ticket Restaurant® excepté les dimanches et jours fériés (sauf décision contraire de votre employeur). Pas le choix, c'est la loi !

Vous ne pouvez pas retirer d'argent avec votre carte Edenred+ Ticket Restaurant®, ce n'est pas une carte de retrait. 😉

Votre solde Ticket Restaurant® est reconductible automatiquement d'une année à l'autre, profitez-en jusqu'à épuisement !

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6927928-quelles-sont-les-regles-d-utilisation-de-mon-solde-ticket-restaurant>

Quelles sont les règles d'utilisation de mon solde Ticket Restaurant® ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Votre entreprise a choisi de vous offrir les avantages Ticket Restaurant® ? Dans ces articles, on vous en dit plus sur leurs règles d'utilisation.

👉 Où ?

Profitez de 265 000 connexions gourmandes : dans les 220 000 établissements partenaires (restaurants, cantines d'entreprise, supermarchés et commerces de bouche) comme auprès des 45 000 restaurants accessibles via les plateformes de livraison.

💡 Dépensez votre solde Ticket Restaurant® sur les plus grandes plateformes de livraison de repas à domicile, nationales ET locales (Uber Eats, Deliveroo, Frichti, Seazon, Foodcheri, Refectory, et bien plus encore...)

👉 Quand ?

Les avantages Ticket Restaurant® sont utilisables du lundi au samedi (hors dimanches et jours fériés).

🔜 Vous travaillez les dimanches et jours fériés ? Votre employeur pourra bientôt vous ouvrir les droits pour que vous puissiez dépenser vos avantages ces jours.

👉 Combien ?

Vous pouvez payer jusqu'à 25€/jour en avantage Ticket Restaurant®. Pour tous vos paiements au-delà du plafond quotidien légal, associez votre carte bancaire à votre compte Edenred+.

👉 Jusqu'à quand ?

Bonne nouvelle ! Votre solde Ticket Restaurant® est reconductible automatiquement d'une année à l'autre, profitez-en jusqu'à épuisement.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/collections/3823528-une-urgence>

Toutes les collections

Une urgence ?

Une urgence ?

Toutes les informations en cas de problèmes

6 articles

Comment fonctionne le service client de Edenred+ ?

Ma carte physique a été volée ou perdue, que faire ?

J'ai perdu mon téléphone, que faire ?

Je me suis trompé 3 fois de code PIN : comment débloquer ma carte physique ?

J'ai oublié mon mot de passe, comment faire ?

Comment débloquer mon app après 3 tentatives de connexion ?

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/7178414-comment-fonctionne-le-service-client-de-edenred>

Comment fonctionne le service client de Edenred+ ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Notre service client est joignable 5j/7 du lundi au vendredi de 9h à 17h, depuis notre formulaire de contact ou par téléphone. Pour nous contacter :

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Compte" en bas de votre écran ;

Cliquez que l'onglet "Aide & Contact".

Une urgence ? Contactez-nous au 0 808 800 066 (prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine).

Nous répondons généralement dans la journée, mais il arrive parfois que nos réponses soient différées au jour ouvré suivant en fonction des disponibilités de nos équipes.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908885-ma-carte-physique-a-ete-volee-ou-perdue-que-faire>

Ma carte physique a été volée ou perdue, que faire ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Vous ne mettez plus la main sur votre carte physique ? Découvrez dans cet article la marche à suivre étape par étape en cas de vol ou perte.

👉 Vous n'êtes pas encore tout à fait certain d'avoir perdu votre carte Edenred+

🔒 Bloquez-la temporairement. La carte ne pourra plus être utilisée (qu'elle soit physique, virtuelle ou les deux) mais vous pourrez la débloquer par la suite si vous la retrouvez :

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Cartes" en bas de votre écran ;

Balayez votre écran vers la droite ou vers la gauche pour sélectionner la carte que vous souhaitez bloquer ;

Cliquez sur "Bloquer temporairement" et débloquez-la quand vous voulez.

👉 Vous êtes certain d'avoir perdu votre carte Edenred+

❗️ Vérifiez le détail des derniers paiements effectués avec votre carte depuis l'onglet "Accueil". Si des paiements vous semblent frauduleux, contactez notre service client.

1. ❌ Opposez-là définitivement sur votre app Edenred+ :

Rendez-vous sur votre app Edenred+, onglet "Cartes" en bas de votre écran ;

Balayez votre écran vers la droite ou vers la gauche pour sélectionner la carte que vous souhaitez supprimer ;

Cliquez sur "Faire opposition" puis cliquez sur l'icône corbeille en bas de votre écran.

💡 Si vous n'avez pas ajouté votre carte sur votre portefeuille électronique (wallet), cette étape suffit.

2. (optionnel) Supprimez votre carte définitivement de votre portefeuille électronique (wallet) en vous rendant directement sur votre app de paiement mobile.

💡 Si vous n'avez pas supprimé votre carte du wallet, vous pourrez continuer d'utiliser votre solde pour vos dépenses.

3. Pour continuer de profiter de vos avantages sans attendre : allez dans votre app Edenred+ et choisissez de créer directement une carte virtuelle quand on vous le proposera ! 🎉 Vous pouvez également commander une nouvelle carte physique qui sera acheminée à votre domicile entre 5 et 10 jours ouvrés.

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/7150875-j-ai-perdu-mon-telephone-que-faire>

J'ai perdu mon téléphone, que faire ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Vous ne mettez plus la main sur votre téléphone ? Découvrez dans cet article la marche à suivre étape par étape en cas de vol ou perte de votre smartphone.

Pour éviter que l'accès à votre compte soit compromis, nous vous invitons à nous appeler sans attendre au 0 808 800 066 (prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine).

Pour des raisons de sécurité, nous vous demanderons :

Vos nom et prénom ;

Votre date de naissance ;

Votre adresse email.

Suite à cet appel, nous supprimerons vos cartes virtuelles le cas échéant. Vous devrez aussi les supprimer de votre wallet (portefeuille électronique sur votre téléphone).

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908886-je-me-suis-trompe-3-fois-de-code-pin-comment-debloquer-ma-carte-physique>

Je me suis trompé 3 fois de code PIN : comment débloquer ma carte physique ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Votre code PIN est votre code confidentiel de paiement à 4 chiffres, rattaché à votre carte physique Edenred+. Si vous avez composé 3 fois le mauvais code PIN, vous devez contacter notre service client pour qu'il vous la débloque.

Pensez à préparer :

L'adresse email associée à votre compte ;

Vos informations de carte accessibles depuis votre app, onglet "Cartes".

🔜 Vous pourrez prochainement modifier votre code PIN depuis votre app Edenred+ pour vous en souvenir plus facilement. 😉

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908855-j-ai-oublie-mon-mot-de-passe-comment-faire>

J'ai oublié mon mot de passe, comment faire ?

Mis à jour cette semaine

Votre mot de passe est le code à 6 chiffres que vous définissez lors de la création de votre compte Edenred+. Il vous permet de déverrouiller votre app et d'activer certaines fonctionnalités en toute sécurité.

👉 Comment réinitialiser mon mot de passe ?

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous ne pourrez plus vous connecter à votre compte Edenred+ (sauf si vous avez activé la reconnaissance biométrique). Pas d'inquiétude, vous pouvez le réinitialiser simplement depuis votre app :

Rendez-vous sur votre page de connexion Edenred+, sur la fenêtre de saisie de votre mot de passe ;

Cliquez sur "Mot de passe oublié ?" ;

Dans la nouvelle fenêtre qui s'affiche cliquez sur "Réinitialiser le mot de passe" ;

Saisissez le code de vérification reçu par SMS puis cliquez sur "Vérifier le code" ;

❗️ Attention, le code de vérification n'est pas votre code de sécurité. Il nous assure que vous êtes à l'origine de cette modification, et qu'une tierce personne ne tente pas d'accéder à votre compte.

Saisissez le code de vérification reçu par email puis cliquez sur "Vérifier le code" ;

Saisissez et confirmez votre nouveau mot de passe à 6 chiffres.

❗️ Pour renforcer la sécurité de votre mot de passe, il n'est pas possible de répéter plus de deux fois le même chiffre, de composer une suite de 4 chiffres qui se suivent (1234 ou 4321 par exemple), ou d'enregistrer un code préalablement utilisé.

Maintenant, vous pouvez vous connecter avec votre nouveau mot de passe ! 🎉

<https://intercom.help/edenredplus/fr/articles/6908859-comment-debloquer-mon-app-apres-3-tentatives-de-connexion>

Comment débloquer mon app après 3 tentatives de connexion ?

Mis à jour il y a plus d’une semaine

Le code de sécurité est le code de connexion à 6 chiffres que vous avez défini lors de la création de votre compte Edenred+. Il vous permet de vous connecter et d'activer certaines fonctionnalités en toute sécurité.

👉 Comment débloquer mon app après 3 essais erronés ?

Pour des raisons de sécurité, nous bloquons temporairement l'accès à votre app lorsque vous vous trompez 3 fois de code de sécurité à la connexion. Vous pouvez toutefois le débloquer simplement en le réinitialisant :

Depuis votre app Edenred+, cliquez sur "Réinitialiser mon code" ;

Saisissez le code de vérification reçu par SMS ;

❗️Attention, le code de vérification n'est pas votre code de sécurité. Il nous assure que vous êtes à l'origine de cette modification, et qu'une tierce personne ne tente pas d'accéder à votre compte.

Saisissez et confirmez votre nouveau code de sécurité à 6 chiffres.

💡 Pour renforcer la sécurité de votre code, il n'est pas possible de répéter plus de deux fois le même chiffre, de composer une suite de trois chiffres qui se suivent (123 ou 321 par exemple), ou d'enregistrer un code préalablement utilisé.

Maintenant, vous pouvez vous connecter avec votre nouveau code de sécurité ! 🎉

💡 Pensez à activer l'authentification biométrique pour vous connecter rapidement, sans saisir votre code à chaque fois !