

## CONDITIONS GÉNÉRALES D’AFFILIATION

### AVERTISSEMENT

Les relations, entre le GIE CRCESU et les Emetteurs qui en sont membres, avec les Intervenants affiliés personnes physiques, sont régies par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières d’Affiliation, ainsi que par les dispositions applicables du Code du Travail résultant des dispositions de la Loi N°2005-841 du 26 juillet 2005 codifiée sous les articles L 1271 et suivants, L 1322 et suivants, L 3123, L 5131 à L 5134 et suivants, L 7231 à L 7134 du Code du Travail.

### CHAPITRE 1 – ORGANISATION

#### ARTICLE 1 – MISSIONS DU CRCESU

Le CRCESU effectue pour le compte des Emetteurs de Chèque Emploi Service Universel (ci-après CESU) l’affiliation des Intervenants, la mise à jour des données les concernant et le traitement des CESU en vue de leur remboursement aux Intervenants. Le CRCESU décline donc toute responsabilité concernant les conditions d’émission et de commercialisation des CESU par les Emetteurs et concernant les modalités d’utilisation des CESU par les Bénéficiaires ou les Intervenants affiliés.

#### ARTICLE 2 – OBJET DU CONTRAT

2.1. Le présent contrat a pour objet de définir les modalités :

- d’affiliation au CRCESU,
- d’acceptation des CESU par l’Intervenant,
- de traitement des CESU par le CRCESU agissant en qualité de mandataire des Emetteurs, en vue de leur remboursement à l’Intervenant.

2.2. La qualité d’Intervenant affilié au CRCESU implique la connaissance et l’acceptation, sans la moindre restriction, ni réserve, de la Réglementation et des tarifs de traitement et de règlement des CESU en vigueur, ainsi que des présentes Conditions Générales d’Affiliation et des Conditions Particulières d’Affiliation. Les Intervenants personnes morales, y compris les auto-entrepreneurs, ne peuvent s’affilier en qualité de personnes physiques.

### CHAPITRE 2 – TRAITEMENT DES CESU

#### ARTICLE 3 – OBLIGATIONS DU CRCESU

Le CRCESU s’engage à :

- Réaliser l’affiliation de chaque Intervenant sur la base des renseignements fournis par celui-ci et l’informer de toutes modifications sur les conditions de son affiliation (Conditions Générales d’Affiliation, évolution et tarifs des services optionnels proposés aux Intervenants),
- Traiter et régler par virement l’ensemble des CESU reçus de chaque Intervenant, sous réserve de la conformité de chaque Remise et de la validité des CESU présentés au règlement par l’Intervenant,
- Emettre en qualité de mandataire de chaque Emetteur les factures correspondantes aux frais de règlement et les adresser à l’Intervenant,
- Invalider et détruire les CESU « papier » adressés par les Intervenants,
- Assurer la maintenance du site Internet www.cr-cesu.fr et garantir l’accès à son compte personnel par chaque Intervenant.

#### ARTICLE 4 – OBLIGATION DE L’AFFILIÉ INTERVENANT

4.1. Acceptation des CESU  
L’intervenant s’engage à accepter les CESU, en rémunération de ses prestations, sans pouvoir appliquer un surcoût aux Bénéficiaires réglant par CESU.

4.2. Vérifier la validité et la nature des CESU  
Il appartient aux Intervenants de vérifier que les CESU qui leur sont remis et qu’ils transmettent au CRCESU à fin de remboursement (i) ont été émis par l’un des six Emetteurs qui en sont membres (EDENRED FRANCE, LE CHEQUE DOMICILE, SODEXO PASS FRANCE, NATEXIS INTERTTRES, GROUPE DOMISERVE et LA BANQUE POSTALE), (ii) que ces CESU sont stipulés payables en France métropolitaine, dans les départements d’Outre-mer ou à Saint-Pierre-et-Miquelon et (iii) qu’il s’agit d’un titre spécial de paiement à valeur faciale pré-imprimée, comportant les dispositifs de sécurité indiqués au verso de chaque CESU et détaillés dans la plaquette « visuel des TITRES » disponible sur internet (www.cr-cesu.fr) ou sur simple demande faite en ligne ou par téléphone au service clients du CRCESU.

4.3. Vérifier la validité de la période d’utilisation  
La date de validité est indiquée sur chaque CESU. A défaut d’indication, chaque CESU est valable jusqu’au 31 janvier suivant l’année d’émission indiquée sur le CESU et doit être retourné au CRCESU avant le dernier jour de février suivant l’année d’émission.

4.4. Préparer sa Remise de CESU conformément aux normes du CRCESU

Dès la remise d’un CESU par un Bénéficiaire à l’Intervenant affilié, ce dernier doit immédiatement signer et indiquer son nom, prénom et Numéro d’Affiliation Nationale (NAN) au verso de chaque CESU, dans la zone sur fond blanc réservée à cet effet, afin d’éviter la réutilisation des CESU en cas de vol et permettre l’identification des CESU auprès du CRCESU.  
L’intervenant doit classer les CESU qui lui ont été remis dans le même sens en vérifiant la présence de sa signature au verso de chaque CESU. Afin de permettre un bon traitement des CESU, les Intervenants ne doivent jamais utiliser d’agrafe, de trombone ou d’adhésif. Chaque Remise de CESU est accompagnée d’un bordereau de remise normé, pré-imprimé avec les coordonnées de l’intervenant, dont les trois volets (déclaration des zones « montant », « quantité » et « date de remise ») doivent être remplis au stylo bille noir. L’intervenant doit également totaliser le nombre et la valeur de l’ensemble des CESU dans les zones prévues à cet effet, détacher le talon du bordereau et conserver le volet n° 1 après l’avoir complété en y reportant deux numéros de CESU pris au hasard dans la Remise et entourer les CESU et le bordereau avec un élastique pour les maintenir pendant leur transport.

4.5. Faire parvenir sa Remise au CRCESU de façon sécurisée

Chaque Intervenant peut à son choix :  
- adresser ses CESU au CRCESU par voie postale à l’adresse suivante : CRCESU – 93738 BOBIGNY CEDEX 9,  
- déposer les CESU dans son agence bancaire,  
- se faire rembourser ses CESU via INTERNET par une procédure propre à chaque Emetteur de CESU, ou sur le site internet www.cr-cesu.fr en souscrivant au service optionnel et payant DEPOT DIRECT EN LIGNE, exonérant de l’envoi des CESU au CRCESU.  
Chaque Intervenant peut commander auprès du CRCESU des bordereaux de remise personnalisés sur simple demande faite sur le serveur vocal du CRCESU (0 892 680 662 – 0,40 € TTC/min), sur le site du CRCESU (www.cr-cesu.fr) ou par télécopie (01 48 97 71 96).

4.6. Informer le CRCESU de toute modification des informations concernant l’Intervenant telles que portées en tête du présent contrat d’affiliation. L’Intervenant certifie sur l’honneur l’exactitude des informations portées sur les Conditions Particulières d’Affiliation et s’engage à faire part au CRCESU de toute modification des renseignements le concernant portés sur ce document.

### CHAPITRE 3 – CONDITIONS FINANCIÈRES

#### ARTICLE 5 – MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

5.1. Le CRCESU ne rembourse pas les CESU invalides ou périmés. Il appartient aux intervenants affiliés de prendre toute précaution au moment de la remise du CESU par le Bénéficiaire, le CRCESU ne pouvant être tenu d’une quelconque responsabilité à cet égard.

5.2. Le CRCESU ne procède au remboursement des CESU qu’après accord des Emetteurs à qui il transmet les données de lecture de chaque CESU pour vérifier leur validité.

5.3. Les Emetteurs peuvent refuser le remboursement des CESU en cas de non-respect de la Réglementation en vigueur. En cas de refus de remboursement d’un CESU, le CRCESU en informe l’Intervenant, au nom et pour le compte de l’Emetteur concerné, par tous moyens adaptés, en lui précisant les motifs du refus de remboursement.

5.4. Le remboursement des CESU est effectué sur la base de la contrevaletur des CESU lus et validés, déduction faite, le cas échéant, du coût des services optionnels choisis par l’Intervenant.

5.5. A partir des informations communiquées par chaque Intervenant lors de son affiliation, le CRCESU effectue les opérations de traitement en vue du règlement des CESU par virement effectué sur le compte bancaire de l’Intervenant.

5.6. Les CESU sont remboursés à l’Intervenant affilié au plus tard 2 (deux) jours ouvrés suivant la date de réception de chaque Remise.

5.7. Les frais liés à l’utilisation de services optionnels, choisis par l’Intervenant et restés impayés sont compensables avec toute somme payable à l’Intervenant au titre des CESU présentés au règlement.

### CHAPITRE 4 – GÉNÉRALITÉS

#### ARTICLE 6 – RESPONSABILITÉS ET EXCLUSIONS

6.1. Les Intervenants sont informés et acceptent que les Emetteurs assurent le remboursement des CESU sur la seule base des informations recueillies par le CRCESU lors de la lecture informatique des CESU et non en fonction des informations figurant sur le bordereau de remise ou sur tout autre document établi de façon non contradictoire par l’Intervenant, la lecture des CESU par le CRCESU faisant seule foi. Ainsi, le CRCESU n’est responsable des CESU qu’à compter de leur réception ; la validation est confirmée par l’émission du règlement des CESU validés et comptés. Les éléments figurant sur la partie détachable du bordereau de remise, conservée par l’Intervenant ne peuvent valoir reçu du nombre de CESU et de leur valeur déclarés par l’intervenant à chaque Remise.

6.2. Aucune garantie de paiement dans les délais contractuels n’est accordée aux Remises non-conformes aux dispositions de l’article 4 des Présentes.

6.3. Le CRCESU ne saurait être tenu pour responsable des délais de réalisation de l’ordre de virement ou du règlement des CESU, les délais garantis portant sur l’émission de l’ordre de virement.

6.4. Le CRCESU ne peut s’engager sur les délais d’acheminement des CESU et n’est responsable du règlement des CESU qu’à compter de leur réception. Il appartient aux Intervenants de se ménager la preuve de leur envoi.

6.5. En cas de dommage résultant de la perte, détérioration ou spoliation des CESU avant leur remise au CRCESU, lorsque l’acheminement est réalisé par l’intervenant ou la personne qu’il mandate à cette fin, l’intervenant ne peut bénéficier d’aucune indemnisation. Dans le cas où il est démontré par l’intervenant que l’événement est intervenu après remise des CESU au CRCESU, il peut former une demande d’indemnisation de ses pertes pécuniaires directes si la responsabilité du CRCESU est établie, sauf faute de l’intervenant ou survenance de tout autre élément non imputable au CRCESU ou relevant d’un cas de force majeure. Le CRCESU ne saurait être responsable de tout autre préjudice de quelque nature que ce soit et quelle qu’en soit la cause, ni des conséquences pécuniaires directes ou indirectes en résultant. Ainsi, la responsabilité du CRCESU ne peut en aucun cas être étendue à la réparation de tout autre dommage direct ou indirect, à caractère matériel ou moral, résultant de la perte, de la détérioration ou de la spoliation des CESU remis. A ce titre, constitue un dommage indirect, un dommage qui n’est pas la suite immédiate et directe de l’exécution des présentes Conditions Générales, comme, à titre non exhaustif, la perte de revenus, la perte d’exploitation, la perte

de marché ou de clients, tout autre préjudice commercial ou toute action engagée contre l’intervenant par un tiers constituant un dommage indirect.

#### ARTICLE 7 – RÉCLAMATION

7.1. Toute réclamation concernant le remboursement d’un CESU ou l’utilisation d’un service optionnel doit être adressée par lettre recommandée avec demande d’avis de réception, exclusivement au CRCESU à son adresse postale. L’intervenant devra préciser son Numéro d’Affiliation Nationale (NAN), l’objet de sa réclamation et joindre à son envoi une copie de la partie détachable du bordereau de remise (« talon à détacher »), ainsi que la preuve de réception ou de dépôt du ou des CESU auprès du CRCESU.

7.2. Toute réclamation/action concernant le paiement d’un CESU se prescrivant, quels qu’en soient l’objet et le motif, dans le délai d’un (1) an à compter du jour où l’intervenant a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de faire sa réclamation ou d’exercer son action.

7.3. Aucune réclamation concernant une Remise de titres « papier » ne sera prise en compte si l’intervenant n’a pas utilisé le bordereau personnalisé mis à sa disposition par le CRCESU.

7.4. L’indemnisation éventuelle est versée par virement adressé à l’intervenant. Cette indemnisation est exclusive de toute indemnisation parallèle complémentaire. L’intervenant et ses ayants-droit renoncent à tout recours à l’encontre du CRCESU et leurs courtiers d’assurances et assureurs respectifs au-delà des limites de responsabilité visées ci-dessus. Dans le cas où les CESU sont volés ou perdus et qu’ils seraient retrouvés et remis postérieurement, le CRCESU en informe l’intervenant, qui doit rembourser le montant de l’indemnité perçue dans un délai de trente (30) jours.

#### ARTICLE 8 – SUPPRESSIONS DES SERVICES OPTIONNELS ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Le CRCESU est autorisé à tout moment à retirer des services optionnels et à modifier ses Conditions Générales d’Affiliation, après une information donnée par tous moyens par le CRCESU aux Intervenants. L’intervenant impacté par la suppression de service(s) optionnel(s) se verra proposer, à sa demande, une solution de remplacement jusqu’à la fin de son contrat ou aura la possibilité de résilier son contrat sans indemnité, ni pénalité, dans les conditions prévues à l’article « résiliation ». Dans le cas d’une modification des conditions contractuelles, l’intervenant aura la possibilité de résilier son contrat sans indemnité, ni pénalité, dans les conditions prévues à l’article « résiliation ».

#### ARTICLE 9 – DURÉE DU CONTRAT – RÉSILIATION

9.1. Le présent contrat d’affiliation est conclu et prend effet pour une durée indéterminée à compter de la date de sa signature par les deux parties et prend fin dans les cas exposés ci-après.

9.2. Le contrat d’affiliation est résilié :

- de plein droit pour faute de l’une des parties, sans préavis, ni indemnité, et sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être dus par la partie défaillante à l’autre partie, par l’envoi d’une lettre recommandée avec demande d’avis de réception, après mise en demeure adressée également par lettre recommandée avec demande d’avis de réception restée infructueuse pendant un délai de quinze (15) jours à compter de la première présentation du courrier à la partie défaillante ;
- en cas de résiliation demandée par l’intervenant, en raison d’une modification des conditions contractuelles ou tarifaires initiée par le CRCESU. La résiliation étant alors faite par l’envoi d’une lettre recommandée avec demande d’avis de réception au CRCESU faisant courir un délai de préavis de (8) huit jours francs à l’issue duquel la résiliation prend effet ;
- en cas de dénonciation, par l’une ou l’autre des parties, pour tout autre motif n’ayant pas été justifié, par lettre recommandée avec demande d’avis de réception faisant courir un délai de préavis de 3 (trois) mois à compter de la première présentation du courrier ;
- automatiquement, en cas de perte de la qualité d’Intervenant affilié.

#### ARTICLE 10 – DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à l’article L 129-11 du Code du Travail, les informations relatives aux Intervenants affiliés rémunérés par les Chèques Emploi Service Universel préfinancés ne sont communiquées au CRCESU et aux Emetteurs qui en sont membres, qu’à seule fin de contrôle du bon usage de ces CESU et selon des modalités propres à garantir la confidentialité des données collectées. L’intervenant est informé que le CRCESU collecte les informations qui lui sont transmises afin de permettre le traitement et le remboursement des CESU. Ces données font l’objet d’un traitement déclaré auprès de la CNIL. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, l’intervenant bénéficie d’un droit d’opposition, d’accès, de modification et de suppression des données collectées et de service clients du CRCESU (155 avenue Gallieni, 93170 BAGNOLET).

#### ARTICLE 11 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige né de l’interprétation, de l’exécution des présentes Conditions Générales donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les parties à l’exclusion des actions en recouvrement qui pourront être intentées dès la constatation de l’incident de paiement.

A défaut d’accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du lieu du siège social du CRCESU.

#### ARTICLE 12 – ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l’exécution des présentes, les parties élisent domicile à l’adresse de leur siège social ou de leur domicile indiquée dans les Conditions Particulières d’Affiliation.



## Vous avez des questions :

Up chèque domicile

Sur le fonctionnement des CESU, appelez le :

0 800 850 056

Service gratuit + prix appel



Sur l’encaissement des chèques, contactez

le Centre de remboursement – CRCESU au :

0 892 680 662

Service 0,40 € / min + prix appel

ou par mail : [info.crcesu@crt.asso.fr](mailto:info.crcesu@crt.asso.fr)



# Ty chèques

# Guide CESU de l’aide à domicile

Document à remettre à votre salarié(e)

Le département favorise l’autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap

Up chèque domicile

