



## Guide Moneo

### Comment charger une carte Moneo ?

#### Avec une Carte Bancaire\*

Insérer la carte Moneo, choisir « Chargement » puis « Avec carte CB ».



Insérer la Carte Bancaire et suivre les instructions,



Insérer à nouveau la carte Moneo et attendre la fin de l'opération...



#### Avec une Recharge Moneo

Insérer la carte Moneo, choisir « Chargement » puis « Avec Recharge ».



Taper le code à 14 chiffres imprimé sur la recharge,



Attendre la fin de l'opération...



A la fin de l'opération, la borne édite un ticket.

Pour prendre le ticket, l'utilisateur doit le tire **DELICATEMENT** vers lui afin d'éviter un bouchage papier

\*Émise par l'un des établissements financiers adhérents à Moneo.



## **Principaux problèmes liés au chargement d'une carte**

**1<sup>er</sup> cas : Vous avez effectué un chargement mais votre carte Moneo ou votre carte Étudiant n'a pas été créditée.**

1- Vérifier que vous n'avez pas chargé par erreur le Moneo de votre carte bancaire



Insérer la carte CB dans la borne : si un solde non nul s'affiche → vous avez chargé Moneo sur votre CB.

2- Vous devez procéder sur une borne au remboursement en libre-service de la somme chargée



Introduire la CB dans la borne, choisir « Service Moneo » dans le menu, puis « Remboursement » et suivre les instructions s'affichant à l'écran.



**Certaines banques prélèvent une cotisation** pour l'utilisation de Moneo sur CB. Vous devez **vérifier sur votre relevé de compte** s'il a ou non été débité d'une cotisation consécutive à ce chargement. Si tel est le cas, vous devez vous rapprocher de votre chargé de compte pour lui demander le remboursement de la cotisation

**2<sup>ème</sup> cas : Le chargement de votre carte a échoué au cours de sa réalisation.**



**Messages les plus courants s'affichant sur l'écran de la borne dans ce cas :** erreur carte CB, chargement Moneo abandonné, chargement refusé, carte invalide

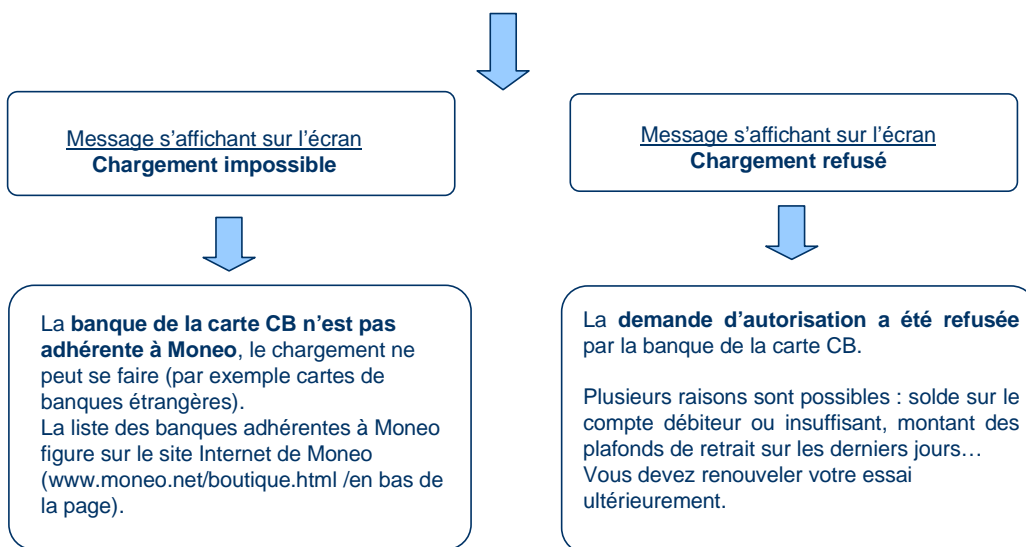
Vous devez refaire **immédiatement un chargement** sur borne. Le système détectera automatiquement que le chargement précédent n'a pas abouti et le régularisera. **Seul le chargement réussi sera débité sur votre compte bancaire.**



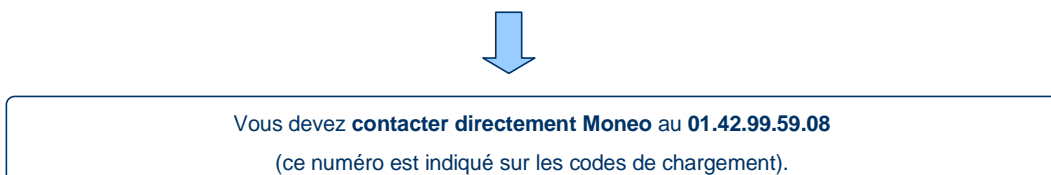
Si la deuxième tentative de chargement n'aboutit toujours pas, contacter le service clientèle Moneo au **01 42 99 22 80** en se munissant **du ticket de chargement qui porte des indications importantes sur la nature de l'incident de chargement.**



**3ème cas : Le chargement de la carte est impossible.**

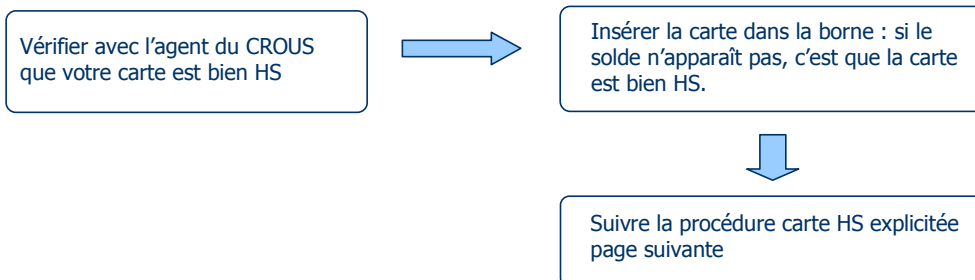


**4ème cas : Vous rencontrez des difficultés à charger votre carte avec un code de chargement contre espèces**





## **Que faire quand une carte est hors-service (HS) ?**



### **Attention** : votre carte ne vous sera pas restituée !

Avant de renvoyer votre carte, il faut donc que vous ayez bien fait **une demande de nouvelle carte auprès de votre scolarité dans la cas d'une carte étudiant** ou que l'agent du CROUS vous fournisse **une nouvelle carte dans le cas d'une carte CROUS.**

## **Que faire quand une carte est échuë ?**

La date de validité de Moneo est échuë (date de fin de validité inscrite sur la carte + 6 mois dépassée) et vous souhaitez vous faire rembourser de votre solde.



**Suivre la procédure « carte HS »** explicitée page suivante.

Pour tout autre problème lié à l'utilisation de Moneo non identifié précédemment ou non résolu :

Appeler le Service Client Moneo au **01 42 99 22 80 (tarif normal)**

A votre écoute **du lundi au vendredi de 9h00 à 17h45**



## **Comment rembourser le solde d'une carte ?**

**Vous souhaitez vous faire rembourser du solde de votre carte CROUS ou de votre carte Étudiant Moneo**



Vous pouvez demander le remboursement de la monnaie électronique non utilisée auprès de la banque émettrice de Moneo, à tout moment et pendant 6 mois après expiration de la durée de validité de la carte (ce sont les conditions générales d'utilisation de Moneo).

**En libre service, sur bornes de chargement \***

**Par courrier : procédure « cartes HS »**



Certaines bornes permettent également de rembourser le solde de Moneo sur votre compte bancaire, à l'aide de votre Carte Bancaire\*\*.

Vous devez insérer votre carte Moneo ou carte d'étudiant dans la borne, choisir « Service Moneo » puis « Remboursement » et suivre les instructions à l'écran.

\* Sur les bornes proposant cette fonction

\*\* Émise par l'un des établissements financiers adhérents à Moneo



Vous devez remplir le formulaire SAV que l'agent du CROUS vous fourni, y joindre un RIB ainsi que votre carte. Le tout sera envoyé à l'adresse indiquée sur le formulaire (pas besoin d'affranchir).

**Attention : votre carte ne vous sera pas restituée !**

Si cette carte contenait également d'autres services (comme un crédit pour des photocopies par exemple), vous devez l'utiliser ou si c'est possible, vous faire également rembourser.



**Le crédit du remboursement** effectué sur bornes apparaît sur votre compte environ **4 jours** après sa réalisation.

**Le remboursement d'une somme supérieure à 30 € apparaît en plusieurs tranches sur le relevé de compte :**

**Exemple** : si le remboursement est de 42 €, il apparaîtra sur le relevé de compte un 1er remboursement de 30 € et un 2ème de 12 €.