



Guide Moneo à l'usage des gestionnaires de RU

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 éditte un ticket.

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

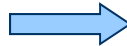
*Émise par l'un des établissements financiers adhérents à Moneo.



Principaux problèmes liés au chargement d'une carte

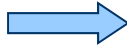
1^{er} cas : Le porteur a effectué un chargement mais sa carte Moneo ou sa carte Étudiant n'a pas été créditée.

1- Vérifier que l'étudiant n'a pas chargé par erreur le Moneo de sa carte bancaire



Insérer la carte CB dans la borne : si un solde non nul s'affiche → l'étudiant a chargé Moneo sur sa CB.

2- L'étudiant devra 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.



Informez l'étudiant que **certaines banques prélèvent une cotisation** pour l'utilisation de Moneo sur CB.

L'étudiant devra **vérifier sur son relevé de compte** s'il a ou non été débité d'une cotisation consécutive à ce chargement.

Si tel est le cas, il devra se rapprocher de son chargé de compte pour lui demander le remboursement de la cotisation

2^{ème} cas : Le chargement de la 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

Le porteur doit 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 le compte bancaire de l'étudiant.



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.

Message s'affichant sur l'écran
Chargement impossible

La **banque de la carte CB n'est pas adhérente à Moneo**, le chargement ne peut se faire (par exemple cartes de banques étrangères).
La liste des banques adhérentes à Moneo figure sur le site Internet de Moneo (www.moneo.net/boutique.html /en bas de la page).

Message s'affichant sur l'écran
Chargement refusé

La **demande d'autorisation a été refusée** par la banque de la carte CB.

Plusieurs raisons sont possibles : solde sur le compte débiteur ou insuffisant, montant des plafonds de retrait sur les derniers jours...
L'étudiant doit renouveler son essai ultérieurement.

4ème cas : L'étudiant rencontre des difficultés à charger sa carte avec un code de chargement contre espèces

L'étudiant doit **contacter directement Moneo** au **01.42.99.59.08**
(ce numéro est indiqué sur les codes de chargement).



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

Vérifier avec l'étudiant que sa carte est bien HS



Insérer la carte dans la borne : si le solde n'apparaît pas, c'est que la carte est bien HS.



Suivre la procédure carte HS explicitée page suivante



Attention : la carte ne sera pas restituée à l'étudiant !

Avant de renvoyer la carte, il faut donc s'assurer que l'étudiant a bien fait **une demande de nouvelle carte auprès de sa scolarité dans la cas d'une carte étudiant ou lui fournir une nouvelle carte dans le cas d'une carte CROUS.**

Que faire quand une carte est échue ?

La date de validité de Moneo est échue (date de fin de validité inscrite sur la carte + 6 mois dépassée) et le porteur souhaite se faire rembourser de son 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 ?

Le porteur souhaite se faire rembourser du solde de sa carte CROUS ou sa carte Étudiant Moneo



L'étudiant peut 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 *



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

L'étudiant doit insérer sa 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

Par courrier : procédure « cartes HS »



L'étudiant doit remplir le formulaire SAV qui vous a été fourni, y joindre un RIB ainsi que sa carte et l'envoyer à l'adresse indiquée sur le formulaire (pas besoin d'affranchir).

Attention : la carte ne lui sera pas restituée !

Si cette carte contenait également d'autres services (comme un crédit pour des photocopies par exemple), indiquer à l'étudiant qu'il doit l'utiliser ou si c'est possible, se faire également rembourser.



Le crédit du remboursement effectué sur bornes apparaît sur le compte du porteur 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 €.



Problèmes liés aux bornes de chargement

**La borne affiche le message
« réseau indisponible » lors de
l'insertion d'une carte**



Cas :

La borne réalise pour chaque chargement un appel. Ce message s'affiche quand la borne n'arrive pas à réaliser son appel téléphonique d'autorisation vers la banque émettrice de la carte CB qui sert au chargement.



Procédure à suivre :

Eteindre et rallumer (débrancher et rebrancher la prise électrique de la borne),
Vérifier les branchements,
Procéder à un nouvel essai de chargement.
Si le problème persiste, contacter le Service d'Assistance de la banque dont les coordonnées figurent dans le paragraphe suivant.

**La borne Moneo est hors
service**



Cas :

La borne de rechargement Moneo ne fonctionne plus (hors problèmes liés à la connectique et aux consommables qui ne sont pas pris en charge pas l'assistance).



Procédure à suivre :

Un service d'assistance est à votre disposition **du lundi au vendredi de 8h à 18h** et le **samedi de 8h à 16h** pour tout incident :
Service « Assistance Technique Terminal Moneo » :
0825 359 978
Les prestations sont alors assurées soit par téléphone, soit par une intervention sur site si besoin.