

Sites e-Commerce
Cartes Titre-Restaurant
Bonnes pratiques



Pour toute question sur le fonctionnement des cartes Titre-Restaurant :

0 892 680 655

Service 0,40 € / min
+ prix appel

(Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00)

SCENOC

www.conecs.fr

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
INTRODUCTION	3
QUI EST CONECS ?	3
LES BONNES PRATIQUES	4
1. Informations générales sur les cartes Titre-Restaurant.....	4
2. Mise en avant de la disponibilité du service sur votre site	6
3. Les termes et visuels à employer	7
4. Les astuces habituelles pour optimiser votre parcours client	9
Accepter les Cartes Titre-Restaurant Conecs, A QUI S'ADRESSER ?	10
ANNEXES.....	11
1. Rappel des étapes permettant l'acceptation des cartes Conecs sur votre site marchand.....	11
2. Contenu du « PACK VISUELS CONECS »	12

INTRODUCTION

Ce document a pour objectif de donner aux exploitants de sites e-commerce **les clés d'une intégration réussie**, rassurante et efficace du moyen de paiement « Carte Titre-Restaurant ».

Il présente l'univers concurrentiel des Cartes Titre-Restaurant, **comment aider un consommateur** à s'y reconnaître et **identifier instantanément si sa propre carte est acceptée**, mais aussi **le vocabulaire spécifique** de cet écosystème et **les règles qui le régissent**.

Il indique également comment optimiser un parcours de paiement et donne des **conseils d'affichage** pour ce moyen de paiement spécifique au travers des **visuels** joints à cette notice dans le « **PACK VISUELS CONECs** ».

*Afficher une **information claire et précise** sur les moyens de paiements acceptés sur un site de vente en ligne permet un **achat en confiance** et limite les abandons de panier.*

QUI EST CONECs

CONECs est un **opérateur technique** en charge de l'acquisition et du routage des transactions en cartes Titre-Restaurant émises par ses clients **émetteurs** de Titres-Restaurant dématérialisés (*Up, Sodexo Pass France, Natixis Intertitres et Edenred*) et fonctionnant sur un modèle privatif.



Différents types de Cartes Titre-Restaurant dématérialisées sont disponibles et leur acceptation peut varier d'un site e-commerce à l'autre. A ce jour, **3 émetteurs utilisent la solution Conecs en e-commerce, représentant environ 2/3 du marché**.

CONECs gère les flux de transactions mais ne délivre pas les autorisations de paiement. **Le remboursement est effectué directement par l'émetteur** des Titres-Restaurant dématérialisés aux commerçants ou e-commerçants affiliés.

CONECs participe depuis sa création en 2012, à la bonne intégration des cartes Titre-Restaurant par les commerçants et professionnels affiliés.

Plus d'informations sur notre site www.conecs.fr.

NB : A ce jour, les cartes Ticket Restaurant® émises par Edenred ne transitent pas par Conecs en e-commerce

LES BONNES PRATIQUES

Voici **4 axes** qui vont vous permettre d'assurer de la **visibilité** et une bonne **compréhension** de ce nouveau moyen de paiement par vos clients. Ces axes sont **systématiquement illustrés d'exemples d'intégration** sur un site e-commerce.

1. Informations générales sur les cartes Titre-Restaurant

Face aux différents types de cartes Titre-Restaurant existants, il est indispensable de **préciser les cartes acceptées** sur votre site e-commerce. Des rappels sur les **règles d'utilisation** peuvent également s'avérer utiles et **rassurer vos clients**.

Dans le parcours de paiement, dans vos CGV ou sur une page d'informations dédiée aux moyens de paiement acceptés sur votre site si vous en avez une, voici les **informations** liées aux « Cartes Titre-Restaurant » que nous vous invitons **à reprendre en partie ou intégralement**. **Consulter votre fournisseur** de solution de paiement en ligne afin d'adapter le texte et les visuels en fonction des **cartes acceptées** et des **fonctionnalités activées** sur votre site e-commerce par l'intermédiaire de sa solution.

Les **Cartes Titre-Restaurant** sont destinées exclusivement au **repas du salarié**, elles sont utilisables **tous les jours sauf les dimanches** et les jours fériés (sauf dérogation*). La dépense maximale quotidienne autorisée en Titre-Restaurant est de **19€***, utilisable en **une ou plusieurs fois**.

Lorsque vous réglez par **Carte Titre-Restaurant** et que le montant de votre commande est supérieur au montant disponible sur votre compte ou au montant autorisé, notre site vous **propose automatiquement le montant maximum disponible** sur votre compte. En cas d'annulation de la transaction ou si vous êtes dans l'incapacité de régler le complément, **l'annulation est instantanée et votre compte recredité**.

Il existe différents types de Cartes Titre-Restaurant dématérialisées à ce jour et leur acceptation peut varier d'un site e-commerce à l'autre :



* Décret du 11 juin 2020 :

Depuis le 12 juin et jusqu'au 1^{er} septembre 2021, le plafond de dépense du Titre-Restaurant est relevé à **38 € par jour**, utilisables également **les dimanches et jours fériés**.

Ces nouvelles règles ne s'appliquent que dans les restaurants et les débits de boissons.

Exemples d'intégration sur le parcours de paiement :

Mon Resto CARTE NOS ADRESSES CONNEXION PANIER 0

Panier:
1 Menu Salade.....13€
1 Salade Caesar
1 Eau gazeuse
1 Salade de fruits
Frais de port.....Livraison offerte
Total à régler.....13€

☐ Payer par carte bancaire

☐ Payer par Titre-Restaurant **papier** (paiement à la livraison)

☒ Payer par Carte Titre-Restaurant

Numéro de carte

Date d'expiration

DATE D'EXPIRATION CVC
03 2019 123

Infos
Les Carte Titre-Restaurant sont utilisables tous les jours sauf les dimanches et les jours fériés (sauf dérogation) pour un montant maximal de 19€. Si vous avez déjà utilisé votre carte aujourd'hui, nous vous proposerons automatiquement le montant maximal disponible sur votre compte et vous aurez la possibilité de compléter avec un autre moyen de paiement.
Nous acceptons les cartes Apetiz, Chèque Déjeuner, Pass Restaurant, ...

Exemple d'intégration dans les CGV :

Mon Resto CARTE NOS ADRESSES CONNEXION PANIER 0

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

7. ACCEPTATION DE COMMANDE

Mes conditions générales de vente sur mon site marchand. Toute commande qui est transmise ne devient définitive qu'après acceptation de nos services. Sauf stipulation contraire, nos offres et devis ne sont valables que pendant le mois qui suit leur réception. Toute commande doit être validée sur notre site Internet www.MONRESTO.FR ou par mail.

8. PAIEMENT

Vous avez la possibilité de créer un compte chez MON RESTO sous réserve d'acceptation.
Nous acceptons les titres restaurants, espèces et les chèques qui doivent être à l'ordre de MON RESTO, ainsi que le paiement en carte bleue. Nous acceptons les tickets restaurants sans rendu de monnaie.

Les Carte Titre-Restaurant sont utilisables tous les jours sauf les dimanches et les jours fériés (sauf dérogation) pour un montant maximal de 19€. Si vous avez déjà utilisé votre carte aujourd'hui, nous vous proposerons automatiquement le montant maximal disponible sur votre compte et vous aurez la possibilité de compléter avec un autre moyen de paiement.

Nous acceptons les cartes Apetiz, Chèque Déjeuner, Pass Restaurant, ...

9. MODIFICATION OU ANNULATION DE COMMANDE

Toute modification doit être faite au moins 2h avant l'heure de livraison prévue, aucune modification ne sera possible passé ce délai. Toute annulation de commande faite moins de 2h avant l'heure de livraison prévue entraînera la facturation complète de la prestation commandée.

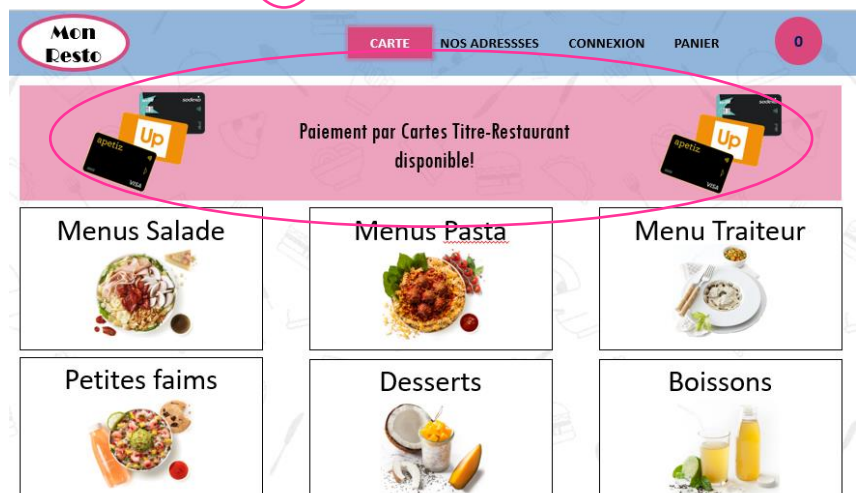
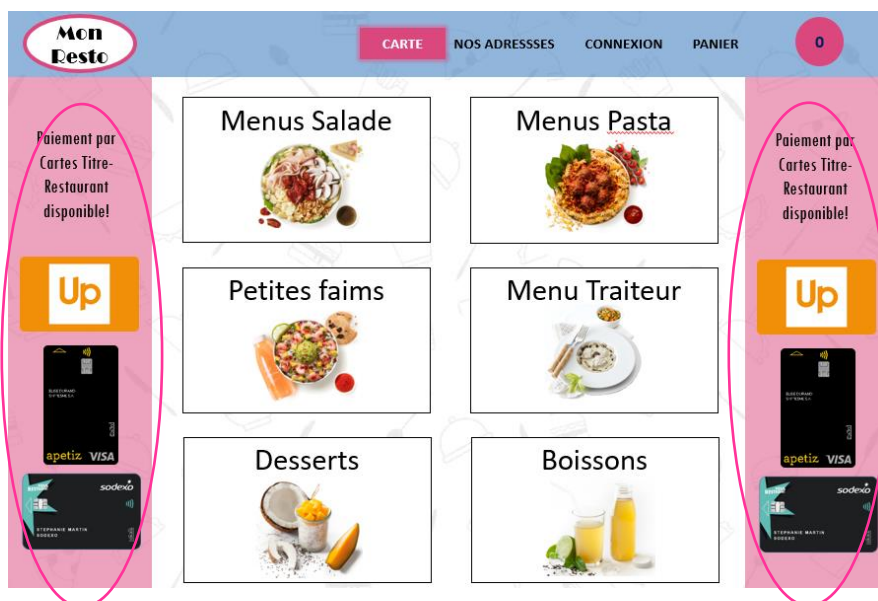
2. Mise en avant de la disponibilité du service sur votre site

Votre site propose désormais le paiement par carte Titre-Restaurant Conecs, mettez-le en avant et **faites-le savoir à vos clients** au travers d'une **bannière sur la page d'accueil** de votre site ou **sur le parcours de commande**.

- Exemple de bannière avec les visuels cartes :



- Exemples d'intégration de bannière sur le parcours client :



3. Les termes et visuels à employer

1. Le terme générique à utiliser est : « **TITRE-RESTAURANT** »

(**Ticket-Restaurant**® est une marque déposée propriété d'Edenred, il en est de même de **UpDéjeuner**® propriété de UP, **Pass Restaurant**® de Sodexo ou **Apetiz**® de Natixis)

2. Pour les cartes, le terme générique à utiliser est : « **Carte Titre-Restaurant** »

3. Les « émetteurs de Titre-Restaurant » et leurs marques, logos et cartes sont :



4. « CONECs » n'est pas émetteur de Titre-Restaurant, mais prestataire technique. Ainsi, **lorsque l'espace le permet, les visuels des cartes sont à privilégier**, des éventails sont fournis dans le pack visuel :



En cas d'espace limité (sur un site ou application mobile par exemple), **le bouton « Carte Titre-Restaurant »** peut être utilisé :




L'ensemble des images utilisées vous est fourni sous différents formats utiles.

Vous les trouverez dans le « **PACK VISUELS CONECs** » dont le contenu est détaillé en **Annexe 2** du présent document.


Exemple d'intégration des termes et visuels

Mon Resto **CARTE** NOS ADRESSES CONNEXION PANIER 1

Panier:
1 Menu Salade.....13€
1 Salade Caesar
1 Eau gazeuse
1 Salade de fruits
Frais de port.....Livraison offerte
Total à régler.....13€

☐ Payer par carte bancaire 

☐ Payer par Titre-Restaurant **papier** (paiement à la livraison)

☒ **Payer par Carte Titre-Restaurant**  + d'infos

Numéro de carte
Date d'expiration
DATE D'EXPIRATION CVC
03 2019 123 **Commander**

Si l'espace le permet,
les visuels des cartes
sont à privilégier

Mon Resto **CARTE** NOS ADRESSES CONNEXION PANIER 1

Panier:
1 Menu Salade.....13€
1 Salade Caesar
1 Eau gazeuse
1 Salade de fruits
Frais de port.....Livraison offerte
Total à régler.....13€

☐ Payer par carte bancaire 

☐ Payer par Titre-Restaurant **papier** (paiement à la livraison)

☒ **Payer par Carte Titre-Restaurant**  + d'infos

En cas d'espace limité,
le visuel « Carte Titre-
Restaurant CONECs »
peut être utilisé

Dans tous les cas, le terme
« Carte Titre-Restaurant »
est à privilégier !

Mon Resto 3

Total à régler.....13€ ▼

☐ Payer par carte bancaire 

☐ Payer par Titre-Restaurant papier
(paiement à la livraison)

☒ **Payer par Carte Titre-Restaurant**  + d'infos

4. Les astuces habituelles pour optimiser votre parcours client

Comme pour les autres moyens de paiement disponibles sur votre site e-commerce, le paiement par carte Titre-Restaurant peut être intégré selon deux modes, avec pour chacun ses avantages et ses inconvénients :

1. En « **Redirection** » : le client est redirigé vers la page de paiement du PSP

- **Coûts et délai** d'intégration **inférieurs**
- **Personnalisation** de la page de paiement **limitée**
- **Double redirection** (avant et après le paiement) : peut avoir un impact négatif sur le taux de conversion et les temps de chargement

2. En « Intégration » iFrame : le bloc de paiement est intégré à votre site marchand

- **Uniformité** du parcours de bout en bout : design des pages conservé
- **Fluidité** du parcours : optimisation du taux de conversion
- Intégration **plus complexe** (coûts et délais plus élevés)

Enfin, ne jamais oublier que **chaque clic supplémentaire peut entraîner un abandon de commande.**

Limitier le nombre de clics entre la validation du panier et la validation du paiement, c'est un parcours optimisé et des commandes confirmées.


Pour tout conseil complémentaire, n'hésitez pas à vous adresser à votre prestataire de paiement ou conseil e-commerce

Accepter les Cartes Titre-Restaurant Conecs, A QUI S'ADRESSER ?

Ajout du paiement par cartes Titre-Restaurant Conecs sur votre site

Besoin	Organisme	Contact
Modification/Ajout de votre landing page ou encart de présentation du service	Webmaster interne ou agence web	Vos contacts habituels
Modification/Ajout visuels et vocabulaire		
Modification du parcours client / du mode d'intégration		
Ajout du moyen de paiement Conecs à votre site marchand	PSP ou Banque (prestataire de services de paiement)	Liste complète des PSP partenaires de Conecs sur https://www.conecs.fr/e-commerçants/prestataire-de-services-de-paiement

Accepter les paiements par Titres-Restaurant (Papiers et Dématérialisés)

Besoin	Organisme	Contact
Demande d' agrément permettant l'acceptation des Titres-Restaurant (papiers et dématérialisés)	CNTR	http://www.cntr.fr 04.77.23.69.30
Problématiques de remboursement (retard, changement IBAN, ...)	CRTs	service.clients@crt.asso.fr  <ul style="list-style-type: none"> • Du lundi au vendredi de 9h à 17h • Par Fax : 01 48 97 70 70 • Par Courrier : CRT Services - 93731 Bobigny Cedex 9
Demande d'ID Conecs e-commerce (différent de l'ID Conecs destiné à un TPE)		
Communication de votre contrat commerçant VADS (pour l'acceptation cartes TR de type bancaire Visa/Mastercard)		
Acceptation de cartes bancaires et cartes TR de type bancaire : demande contrat commerçant VADS (ou Merchant ID e-commerce)	Acquéreur / Banque	Votre contact habituel pour l'acquisition de transactions par cartes bancaires

ANNEXES

1. Rappel des étapes permettant l'acceptation des cartes Conecs sur votre site marchand

4 étapes pour accepter les Cartes Titre-Restaurant

I. ACCEPTATION TITRE-RESTAURANT



1

Demande d'agrément auprès de la CNTR qui vérifiera que votre activité relève bien de la **restauration** ou du **commerce alimentaire**.



2

Dès votre habilitation **délivrée** par la CNTR, la **CRT Services** vous adressera un **contrat d'affiliation** sur lequel figureront **vos identifiants** pour vous connecter sur le site de la CRT Services (www.crt.asso.fr).

II. ACCEPTATION E-COMMERCE



3

Conecs vous adressera **la marche à suivre**.
Infos sur www.conecs.fr ou **0 892 680 655**

Service 0,40 € / min
+ prix appel

(Du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00)

PSP ou banque
(Votre fournisseur de
paiement en ligne)

4

Contactez votre PSP ou banque (fournisseur de paiement en ligne) afin d'intégrer **Conecs** à votre site e-commerce

(Rappel : Liste complète des PSP partenaires de Conecs disponible en ligne, [cliquez-ici](#))

2. Contenu du « PACK VISUELS CONECS »



*** Les fichiers sont disponibles sous différents formats compatibles Android®, Apple®, Favicon ou Microsoft**