** **

**Sprijinirea categoriilor de persoane, cele mai defavorizate,   
care beneficiază de mese calde pe bază de tichete sociale pe suport electronic**

**PROIECT COFINANȚAT DIN FONDUL DE AJUTOR EUROPEAN   
PENTRU CELE MAI DEFAVORIZATE PERSOANE (FEAD)   
PRIN PROGRAMUL OPERAȚIONAL   
AJUTORAREA PERSOANELOR DEFAVORIZATE (POAD 2014 - 2020)**

**COD IDENTIFICARE (MYSMIS): POAD / 866 / 1 / 2 / 141810**

*Tichete Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde   
oferite de Uniunea Europeana si de Guvernul României,  
unor categorii de persoane dintre cele mai defavorizate.*

Prin Schema Națională de Sprijin pentru Persoanele Vârstnice și pentru Persoanele fără adăpost (S.N.S.P.V.P.A), adoptata recent de Guvernul României, vor fi emise si distribuite, persoanelor defavorizate, tichete sociale, pe suport electronic, pentru mese calde.   
Destinatarii finali ai programului sunt pensionarii, aflati in evidenta Casei Nationale de Pensii Publice, cu venituri modeste care au împlinit vârsta de 75 de ani precum și persoanele/familiile fără adăpost si cele evacuate.

Programul este co-finantat din Fondul de ajutor european destinat celor mai defavorizate persoane (FEAD) prin Programul operațional Ajutorarea Persoanelor Defavorizate 2014-2020 (POAD). Bugetul total alocat programului va fi de 640 milioane lei.

**Obiectivul programului**

*Sprijinirea persoanelor defavorizate / marginalizate, prin suplimentarea resurselor pentru mese calde.*

**Rezultatul așteptat**

*îmbunătățirea / diversificarea alimentației persoanelor vârstnice si a celor fără adăpost,   
în scopul creșterii calității vieții si a evitării excluziunii sociale.*

[*Informații Generale*](#IG)

[*Informații pentru Unitățile Administrativ – Teritoriale*](#UAT)

[*Informații pentru Beneficiari / Destinatarii Finali*](#Bene)

[*Informații pentru Parteneri Afiliați*](#Partreneri)

**Informații Generale in legătura cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde**

* Suma care va fi alocată pentru tichetul social pentru mese calde, pe suport electronic,  
  este de **180 lei / lună**;
* Perioada de desfășurare a programului: septembrie 2020 – iunie 2021.
* Sumele alocate vor putea fi utilizate in termen de 12 luni de la data alocării pe card;
* Valoarea maximă a tranzacțiilor, cu cardul, acceptate într-o zi este de **40 lei**;
* Cardurile pot fi utilizate exclusiv în unitățile de alimentație partenere, care prepara/ servesc/ livrează hrană gătită din ingrediente alimentare, preparate prin prelucrarea termică a acestora;

Card-urile vor fi emise de emitenții autorizați Edenred si Sodexo.

* LISTA / HARTA PARTENERILOR EDENRED ESTE DISPONIBILA LA:  
  *[edenred.ro/ro/comercianti-parteneri](https://www.edenred.ro/ro/comercianti-parteneri) selectând produsul Edenred Mese Calde*

Intrebări frecvente:

**UNITĂŢI ADMINISTRATIV TERITORIALE**

* Ce sunt Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Tichetele sociale pentru mese calde, pe suport, electronic sunt bonuri de valoare dedicate exclusiv achiziției de hrană gătită din ingrediente alimentare, preparate prin prelucrarea termică a acestora, denumite generic “mese calde”. Tichetele sociale pentru mese calde sunt prezentate – si vor putea fi utilizate – sub forma de carduri preplătite care încorporează cea mai nouă tehnologie, securitate sporită și rapiditate.*

* Cum se folosesc Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Tichetele sociale pentru mese calde, sunt distribuite beneficiarilor eligibili împreună cu instrucțiunile de utilizare, codul PIN aferent și o listă cu unitățile partenere care acceptă plata cu tichetele sociale pentru mese calde pe suport electronic (card). Acestea vor putea fi utilizate imediat după ce cardurile vor fi activate de către beneficiari (mai multe informatii in sectiunea privind activarea cardului) si alimentate (în a doua săptămână a lunii decembrie 2020).   
Cardurile vor putea fi utilizate la orice unitate parteneră a emitentului (Edenred sau Sodexo)  
de pe teritoriul României care acceptă carduri sociale pentru mese calde, numai si numai pentru achiziționarea de mese calde.*

*Cardurile permit atât plăți cu PIN, prin inserarea cardului în terminalul POS și introducerea codului personal de identificare (PIN), cât și plăţi contact-less prin apropierea cardului de terminalul POS.*

* Exista o limita privind suma care poate fi utilizata la achitarea mesei calde cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Cardul poate fi utilizat în limita a 40 lei/zi. Pentru achitarea de preparate calde in valoare mai mare, beneficiarul trebuie sa achite diferența cu numerar sau card bancar.*

* Se poate acorda rest în numerar la achitarea mesei calde cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Unităților partenere care acceptă tichetele sociale pentru mese calde pe suport electronic, le este interzis sa acorde (rest în) numerar.*

* Când se încarcă sumele aferente Tichetelor Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde pe cardurile sociale?

*Suma alocată pentru tichetul social pentru mese calde pe suport electronic este de 180 lei / destinatar final și va fi alimentată, la inceputul lunii urmatoare celei de referinta, de către emitenţi, la solicitarea Ministerului Fondurilor Europene.*

*La inceputul lunii decembrie 2020, beneficiarii eligibili incepand cu luna septembrie vor primi alocatia pentru 4 luni (720 lei), cei eligibili incepand cu luna octombrie vor primi 540 lei iar cei eligibili incepand cu luna noiembrie 360 lei.*

*Sumele vor putea fi utilizate în termen de cel mult 12 luni de la data alocării.*   
*Valoarea maximă a tranzacțiilor acceptate într-o zi este liminată la suma de 40 lei.*   
*Beneficiarul va putea achiziționa mese calde în valoare mai mare de 40 lei/zi, numai daca va achita diferenţa prin alte mijloace de plată.*

*Alimentarea cardurilor va fi efectuată în maxim 2 zile lucratoare de la alimentarea de catre Ministerul Fondurilor Europene a contului, de trezorerie, al emitentului.*

* Cum se procedează pentru actualizarea listei beneficiarilor de Tichete Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*In baza evidentelor Caselor Teritoriale de Pensii, Ministerul Fondurilor Europene va transmite lunar către emitenţi lista noilor beneficiari pentru care se dorește emiterea de tichete sociale pentru mese calde pe suport electronic și lista beneficiarilor care nu mai îndeplinesc condițiile de eligibilitate, în vederea anulării cardurilor.*

* Cum se procedează în cazul în care utilizatorul își pierde cardul?

*În cazul pierderii cardului Social pentru Mese Calde, beneficiarul trebuie să blocheze cardul apelând serviciul de Asistență Clienţi al emitentului şi să înștiințeze autoritatea de la care a primit cardul, care la rândul ei va înștiința instituția prefectului. Reemiterea card-ului se va face in baza comenzii transmisă de către Ministerul Fondurilor Europene către emitent.*

* Ce se întâmplă cu tichetele sociale pentru mese calde neutilizate în termenul de valabilitate de 12 luni?

*Emitenţii au obligația sa restituie Ministerului Fondurilor Europene sumele neutilizate de către beneficiar, la expirarea celor 12 luni de la alocare.*

* Este posibilă utilizarea Tichetelor Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde la ATM pentru retrageri de numerar?

*Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde nu permit efectuarea de operațiuni de retragere de numerar la automatele bancare sau preschimbarea în numerar.*

* Ce se intampla daca un beneficiar a pierdut PIN-ul?

In cazul in care un beneficiar a pierdut PIN-ul, acesta *trebuie să înștiințeze autoritatea de la care a primit cardul, care la rândul ei va înștiința instituția prefectului, în vederea reemiterii unui nou PIN. Acesta va fi adăugat la comanda de PIN-uri noi necesare lunar, transmisă de către Ministerul Fondurilor Europene către emitent.*

* Ce se intampla cu sumele de pe card daca beneficiarul a pierdut cardul?

Sumele incarcate pe card nu se pierd si vor putea fi utilizate dupa emiterea noului card.   
Este esential insa ca imediat dupa constatarea pierderii cardului sa fie anuntata unitatea emitenta si blocat cardul pentru a preveni utilizarea frauduloasa.

Blocarea card-ului se va face apelând serviciul de Asistență Clienţi al emitentului.

*Pentru informatii suplimentare vă rugăm să nu ezitaţi să contactaţi pe emitentul de card-uri selectionat pentru judetul Gorj:*

*EDENRED ROMÂNIA SRL*

*Telefon: 021 301 33 11, tasta 1*

*Email:* [*client.romania@edenred.com*](mailto:client.romania@edenred.com)

*Împreună trebuie să ne asigurăm că rețeaua de parteneri comercianți care acceptă tichetele sociale, pe suport electronic, pentru mese calde acoperă nevoile beneficiarilor.   
De aceea vă rugăm să recomandați cât mai mulți parteneri care ofera/ livreaza mese calde.*

*Va rugam sa trimiteti recomandările Dumneavoastra pentru parteneri afiliati direct emitentului de card-uri sociale pentru mese calde, compania Edenred.*

Intrebări frecvente:

**BENEFICIARI**

* Cum activez cardul Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Cardul social pentru Mese Calde se activeaza cu ocazia primei tranzactii, cu PIN*

* Care este codul PIN al CARDULUI CU TICHETE SOCIALE PENTRU MESE CALDE?

*Codul PIN necesar validarii tranzacţiilor a fost furnizat împreună cu cardul pentru Mese Calde.*

* Unde pot plăti cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Puteţi plăti cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde numai în reţeaua de parteneri / comercianţi afiliati ai emitentului card-ului.*

*Lista partenerilor afiliati din judeţul Dumneavoastra a fost furnizată împreună cu card-ul si este actualizată / completată permanent.   
Pentru a consulta lista partenerilor afiliati ai emitentului ca rugam sa accesati:*

*Beneficiarii de carduri EDENRED SOCIAL PENTRU MESE CALDE:*

[*www.edenred.ro*](http://www.edenred.ro/)*,   
selectati secţiunea "Hartă Comercianţi Parteneri“  
sau link-ul direct* [*edenred.ro/ro/comercianti-parteneri*](https://www.edenred.ro/ro/comercianti-parteneri) *selectaţi Edenred Mese Calde*

* Cum pot plăti cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Identificaţi, on-line sau direct, în lista primită împreună cu cardul Dumneavoastra locaţia / unitatea parteneră de unde puteţi cumpăra masa caldă:*

* 1. *Ajuns la locaţie, informaţi comerciantul că doriţi să faceţi plata cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde;*
  2. *Pentru a finaliza tranzacţia, apropiaţi cardul de terminalul POS, pentru plata contact-less, fără PIN sau introduceţi cardul în aparatul de validare şi tastaţi codul din 4 cifre (codul PIN); La prima tranzactie este obligatorie folosirea PIN-ului; cardul va ramâne în aparatul POS până la eliberarea bonului fiscal.*

*În cazul în care doriţi livrarea mesei calde la domiciliu, identificati unitatea parteneră, contactati telefonic, menţionati tipul card-ului cu care se va efectua plata, si plasati comanda. Plata va fi efectuata în momentul livrării mâncării, la POS-ul mobil, conform paşilor descrişi mai sus.*

*Cardul va permite plăţi contact-less doar dupa introducerea codului PIN la prima tranzactie (operatiunea de activare), apropiind cardul de terminalul POS. În cazul în care aţi uitat codul PIN vă rugăm să apelaţi Serviciul Clienţi al emitentului cardului Dumneavoastra..*

* Cum pot bloca Card-ul Social pentru Mese Calde ?

*În cazul în care ati pierdut card-ul vă rugăm să apelaţi Serviciul Clienţi al emitentului cardului Dumneavoastra pentru a beneficia de asistenţă privind blocarea cardului.*

* Care este valabilitatea sumelor încărcate pe Card-ul Social pentru Mese Calde?

*Sumele disponibile pe card sunt valabile 12 luni de la data încărcării lor pe card.*

* Care este suma disponibila pe Card-ul Social pentru Mese Calde?

*Pentru a putea afla suma disponibilă pe cardul Dumneavoastra şi pentru a avea acces la toate informaţiile despre card vă rugăm să apelaţi Serviciul Clienţi al emitentului cardului Dumneavoastra apeland numarul de telefon inscris pe card.*

* Cum scot bani de la bancomat cu cardul Card-ul Social pentru Mese Calde?

*Cardul nu permite retrageri de numerar de la automatele (ATM) bancare Acesta poate fi utilizat doar la comerciantii care au contract cu unitatile emitente.*

* Ce pot sa cumpar cu Card-ul Social pentru Mese Calde

Conform OUG 115/2020 masă caldă reprezinta orice produs care rezulta din pregatirea termica “hrană gătită din ingrediente alimentare, preparate prin prelucrarea termică a acestora”.

* Care este suma alocata pentru beneficiarii de Tichete Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Suma alocată pentru tichetul social pentru mese calde pe suport electronic este de 180 lei / destinatar final eligibil și va fi alimentată lunar de către emitenţi, la solicitarea Ministerului Fondurilor Europene.*

*La inceputul lunii decembrie 2020, beneficiarii eligibili incepand cu luna septembrie vor primi alocatia pentru 4 luni (720 lei), cei eligibili incepand cu luna octombrie vor primi 540 lei iar cei eligibili incepand cu luna noiembrie 360 lei.*

*Sumele vor putea fi utilizate în termen de cel mult 12 luni de la data alocării.*   
*Valoarea maximă a tranzacțiilor acceptate într-o zi este liminată la suma de 40 lei.*   
*Beneficiarul va putea achiziționa mese calde în valoare mai mare de 40 lei/zi achitand 40 de lai cu Card-ul Cocial pentru Mese Calde si diferenţa prin alte mijloace de plată.*

*Alimentarea cardurilor este efectuată în cel mult doua zile lucratoare de la virarea sumelor in contul unitatii emitente a card-urilor pentru mese calde.*

* Cum sa procedez în cazul în care am pierdut cardul?

*În cazul pierderii cardului Social pentru Mese Calde, beneficiarul trebuie să blocheze cardul apelând serviciul de Asistență Clienţi al emitentului cardului şi să înștiințeze autoritatea de la care a primit cardul in legatura cu pierderea acestuia. Ministerul Fondurilor Europene va comanda un nou card noi necesare lunar, transmisă de către către emitent.*

* Ce se intampla cu sumele de pe card-ul pierdut ?

Sumele incarcate pe card nu se pierd si vor putea fi utilizate dupa emiterea noului card.   
Este esential insa ca imediat dupa constatarea pierderii cardului sa fie anuntata unitatea emitenta si blocat cardul pentru a preveni utilizarea frauduloasa a acestuia apelând serviciul de Asistență Clienţi al emitentului cardului.

* Ce se intampla daca am pierdut PIN-ul?

In cazul in care un beneficiar a pierdut PIN-ul, acesta *trebuie să înștiințeze autoritatea de la care a primit cardul, care la rândul ei va înștiința instituția prefectului, în vederea reemiterii unui nou PIN. Acesta va fi adăugat la comanda de PIN-uri noi necesare lunar, transmisă de către Ministerul Fondurilor Europene (autoritatea contractantă) către emitent.*

*Sunteţi BENEFICIAR şi aveţi întrebări suplimentare?*

*Vă rugăm să nu ezitaţi să contactaţi:*

*EDENRED ROMÂNIA SRL*

*Telefon: 021 301 33 03*

*Email:* [*scard@edenred.com*](mailto:scard@edenred.com)

*Pentru mai multe informaţii despre cardul Dumneavoastra EDENRED   
(aflare sumă disponibilă pe card, blocare card etc.) vă puteţi crea cont de utilizator pe* [*www.myedenred.ro*](http://www.myedenred.ro/) *- selectati butonul “Creează-ţi cont", din secţiunea “Creează un cont nou";  
 Completaţi datele solicitate în formularul de înregistrare;  
 Confirmaţi adresa de email.   
 (Verificaţi email-ul şi click link-ul de activare a contului)*

Intrebări frecvente:

**PARTENERI AFILIATI / COMERCIANTI**

* Ce sunt Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde sunt carduri preplătite Mastercard care conţin tichete sociale pe suport electronic pentru mese calde.*   
*Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde permit numai utilizarea pentru achiziţia de mese calde/ hrana pregatita prin prepararea de ingrediente alimentare.*  
*Este interzisă utilizarea cardului în alte scopuri decât cele pentru care a fost emis. Vă rugăm să aveţi în vedere că trebuie să evidenţiaţi distinct pe bonul fiscal contravaloarea produselor achiziţionate cu Card-ul Social pentru Mese Calde, să debitaţi valoarea exactă a produselor achiziţionate cu acest card şi să transmiteţi beneficiarului o dovadă (în format fizic sau electronic) care să conţină suma debitată şi menţiunea "mese calde".*

*Este interzisă solicitarea şi/sau furnizarea de numerar în schimbul tichetelor încărcate pe Card-ul Social pentru Mese Calde sau pentru fracţiuni din acestea.*

* Care sunt produsele eligibile pentru achizitionare cu Card-ul Social pentru Mese Calde ?

Ordonanta de Urgenta a Guvernului Romaniei, nr. 115/2020 defineste masa calda astfel:  
„ - hrană gătită din ingrediente alimentare, preparate prin prelucrarea termică a acestora”.

* Cum se efectueaza plata cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde vor fi folosite prin terminalul POS al băncii/partenerului cu care aveţi contract. Cardul permite atât plăţi cu PIN prin inserarea cardului în terminalul POS. Dupa prima tranzactie in care va fi utilizat PIN-ul, cardul va putea fi utilizat si pentru plăţi contactless* Care este limita zilnică de utilizare a Tichetelor Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Cardul poate fi utilizat în limita a 40 de lei/zi. Pentru achitarea unei mese calde de o valoare mai mare, beneficiarul va achita diferenţa prin altă forma de plată. Beneficiarii care doresc sa achizitioneze, in cursul unei zile calendaristice, masa calda in suma mai mare de 40 de lei, trebuie sa achite diferenta cu numerar sau cu un card bancar.*

* Unde vor putea fi folosite Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde?

*Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde vor putea fi utilizate numai în unităţi de alimentaţie, care servesc/ livreaza mese calde, sunt dotate cu POS şi care au încheiat contract de afiliere cu emitentul tichetelor sociale pentru mese calde, pe suport electronic.*

* Cum vor fi identificate tranzacţiile cu Tichetele Sociale pentru Mese Calde?

*În cazul în care beneficiarul deţine un CARD EDENRED SOCIAL PENTRU MESE CALDE, aceste carduri utilizează coduri BIN (Bank ID Number) specifice, care vă ajută să identificaţi tranzacţiile în situaţia primită de la instituţia financiară acceptatoare. Codul BIN reprezentat de primele 6 cifre din numărul de pe faţa cardurilor Edenred Social pentru Mese Calde (559204) şi segmentul BIN reprezentat de cifrele de pe poziţiile 7 şi 8 din**numărul de pe faţa cardului (08) sunt alocate de către Mastercard® exclusiv cardurilor emise de Edenred.*

* Cum se efectuează decontarea?

*Sumele sunt decontate conform contractului încheiat cu instituţia financiară deţinătoare a POS-ului prin care s-au efectuat tranzacţiile. În situaţia în care clientul renunta sa achiziţioneze produsul comandat, puteţi rambursa suma aferentă pe card, urmând procedura standard de rambursare pentru carduri. Rambursarea se poate face numai prin creditarea card-ului, nu printr-o altă metodă de plată.*

* Cum procedez daca sunt comerciant si doresc sa accept in locatiile mele cardul social pentru mese calde?

*Doriţi să deveniţi COMERCIANT PARTENER sa sunteţi COMERCIANT PARTENER   
şi aveţi întrebări suplimentare?*

*Vă rugăm să nu ezitaţi să contactaţi emitentul de card-uri, pentru judetul Gorj:*

*EDENRED ROMÂNIA SRL*

*Telefon: 021 301 33 11, tasta 2  
Email:* [*partener-ro@edenred.com*](mailto:partener-ro@edenred.com)

Cadru legislativ

* + Regulamentul (UE) nr. 223/2014 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 martie 2014 privind Fondul de ajutor european pentru cele mai defavorizate persoane, cu modificările și completările ulterioare;
  + Programul Operațional Ajutorarea Persoanelor Dezavantajate 2014-2020 (POAD), aprobat de Comisia Europeană în noiembrie 2014, prin Decizia nr. C(2014) 9102 și modificat prin Decizia nr. C(2015)7016 din octombrie 2015, prin Decizia nr. C(2017)1086 din februarie 2017 și prin Decizia C (2020) 347 din ianuarie 2020;
  + Ordonanță de urgență a Guvernului nr. 115/2020 privind unele măsuri pentru sprijinirea categoriilor de persoane cele mai defavorizate care beneficiază de mese calde pe bază de tichete sociale pe suport electronic pentru mese calde, acordate din fonduri externe nerambursabile precum și unele măsuri de distribuire a acestora, cu modificările şi completările ulterioare;
  + Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.