



**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/famiiliile 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.*

[Informatii Generale](#)

[Informatii pentru Unitățile Administrativ – Teritoriale](#)

[Informatii pentru Beneficiari / Destinatarii Finali](#)

[Informatii pentru Parteneri Afiliati](#)

## **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://edenred.ro/ro/comercianti-parteneri) selectând produsul Edenred Mese Calde
- LISTA / HARTA PARTENERILOR SODEXO ESTE DISPONIBILA LA: <https://cardsodexo.ro/retea>

Intrebări frecvente:

### **UNITĂȚI 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 plăți 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 în valoare mai mare, beneficiarul trebuie să 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 să 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 începutul lunii următoare celei de referință, de către emitenți, la solicitarea Ministerului Fondurilor Europene.*

*La începutul lunii decembrie 2020, beneficiarii eligibili începând cu luna septembrie vor primi alocația pentru 4 luni (720 lei), cei eligibili începând cu luna octombrie vor primi 540 lei iar cei eligibili începând 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 limitată la suma de 40 lei. Beneficiarul va putea achiziționa mese calde în valoare mai mare de 40 lei/zi, numai dacă va achita diferența prin alte mijloace de plată.*

*Alimentarea cardurilor va fi efectuată în maxim 2 zile lucratoare de la alimentarea de către 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?

*În baza evidentelor Caselor Teritoriale de Pensii, Ministerul Fondurilor Europene va transmite lunar către emitenți 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 Clienți al emitentului și să înștiințeze autoritatea de la care a primit cardul, care la rândul ei va înștiința instituția prefectului. Reemiterea card-ului se va face în 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?

*Emitenții 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 întâmplă dacă un beneficiar a pierdut PIN-ul?

*În cazul în 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 întâmplă cu sumele de pe card dacă beneficiarul a pierdut cardul?

*Sumele încarcate pe card nu se pierd și vor putea fi utilizate după emiterea noului card. Este esențial însă ca imediat după constatarea pierderii cardului să fie anunțată unitatea emitentă și blocat cardul pentru a preveni utilizarea frauduloasă. Blocarea card-ului se va face apelând serviciul de Asistență Clienți al emitentului.*

**Pentru informații suplimentare vă rugăm să nu ezitați să contactați pe emitentul de card-uri selectionat pentru județul CLUJ:**

**SODEXO PASS ROMANIA SRL**

Telefon: 021 204 46 46

Email: [info.ro@sodexo.com](mailto:info.ro@sodexo.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 oferă/livrează mese calde.*

*Vă rugăm să trimiteți recomandările Dumneavoastră pentru parteneri afiliați direct emitentului:*

Sodexo

E-mail: [comerciant.ro@sodexo.com](mailto:comerciant.ro@sodexo.com)

*continuare în pagina următoare*

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 tranzacțiilor a fost furnizat împreună cu cardul pentru Mese Calde.*

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

*Puteți plăti cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde numai în rețeaua de parteneri / comercianți afiliați ai emitentului card-ului.*

*Lista partenerilor afiliați din județul Dumneavoastra a fost furnizată împreună cu card-ul si este actualizată / completată permanent.*

*Pentru a consulta lista partenerilor afiliați ai emitentului ca rugam sa accesati Website-ul:*

[www.cardsodexo.ro/retea](http://www.cardsodexo.ro/retea)

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

*Identificați, on-line sau direct, în lista primită împreună cu cardul Dumneavoastra locația / unitatea parteneră de unde puteți cumpăra masa caldă:*

1. *Ajuns la locație, informați comerciantul că doriți să faceți plata cu Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde;*
2. *Pentru a finaliza tranzacția, apropiați cardul de terminalul POS, pentru plata contact-less, fără PIN sau introduceți cardul în aparatul de validare și tastați codul din 4 cifre (codul PIN); La prima tranzactie este obligatorie folosirea PIN-ului; cardul va rămâne în aparatul POS până la eliberarea bonului fiscal.*

*În cazul în care doriți livrarea mesei calde la domiciliu, identificați unitatea parteneră, contactați telefonic, menționați tipul card-ului cu care se va efectua plata, si plasati comanda. Plata va fi efectuată în momentul livrării mâncării, la POS-ul mobil, conform pașilor descriși mai sus.*

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

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

*În cazul în care ati pierdut card-ul vă rugăm să apelați Serviciul Clienți al emitentului cardului Dumneavoastra pentru a beneficia de asistență 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 disponibilă pe Card-ul Social pentru Mese Calde?

*Pentru a putea afla suma disponibilă pe cardul Dumneavoastră și pentru a avea acces la toate informațiile despre card vă rugăm să apelați Serviciul Clienți al emitentului cardului Dumneavoastră apelând numărul de telefon înscris 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 comercianții care au contract cu unitatea emitentă.*

- Ce pot să cumpăr cu Card-ul Social pentru Mese Calde?

*Conform OUG 115/2020 masă caldă reprezintă orice produs care rezultă din pregătirea termică "hrană gătită din ingrediente alimentare, preparate prin prelucrarea termică a acestora".*

- Care este suma alocată 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 emitenți, la solicitarea Ministerului Fondurilor Europene.*

*La începutul lunii decembrie 2020, beneficiarii eligibili începând cu luna septembrie vor primi alocatia pentru 4 luni (720 lei), cei eligibili începând cu luna octombrie vor primi 540 lei iar cei eligibili începând 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 limitată la suma de 40 lei.*

*Beneficiarul va putea achiziționa mese calde în valoare mai mare de 40 lei/zi achitând 40 de lei cu Card-ul Social pentru Mese Calde și diferența prin alte mijloace de plată.*

*Alimentarea cardurilor este efectuată în cel mult două zile lucrătoare de la virarea sumelor în contul unității emitente a card-urilor pentru mese calde.*

- Cum să 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 Clienți al emitentului cardului și să înștiințeze autoritatea de la care a primit cardul în legătură cu pierderea acestuia. Ministerul Fondurilor Europene va comanda un nou card noi necesare lunar, transmisă de către emitent.*

- Ce se întâmplă 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 Clienți 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.*

**Sunteți BENEFICIAR și aveți întrebări suplimentare?**

**Vă rugăm să nu ezitați să contactați:**

**SODEXO PASS ROMANIA**

**Telefon: 0212072727**

**Email: [info.ro@sodexo.com](mailto:info.ro@sodexo.com)**

Pentru mai multe informații in legatura cu card-ul Dumneavoastra SODEXO (aflare sumă disponibilă pe card) va rugam apelati 021 207 27 27, sa apasati tasta 1 si sa introduceti cele 16 cifre de pe fata cardului urmate de tasta diez (#).

*continuare in pagina urmatoare*

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 conțin tichete sociale pe suport electronic pentru mese calde. Tichetele Sociale, pe suport electronic, pentru Mese Calde permit numai utilizarea pentru achiziția de mese calde/ hrana pregătită prin prepararea de ingrediente alimentare. Este interzisă utilizarea cardului în alte scopuri decât cele pentru care a fost emis. Vă rugăm să aveți în vedere că trebuie să evidențiați distinct pe bonul fiscal contravaloarea produselor achiziționate cu Card-ul Social pentru Mese Calde, să debitați valoarea exactă a produselor achiziționate cu acest card și să transmiteți beneficiarului o dovadă (în format fizic sau electronic) care să conțină suma debitată și mențiunea "mese calde".*

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

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

Ordonanța de Urgență a Guvernului României, nr. 115/2020 definește masa caldă astfel:  
„ - hrană gătită din ingrediente alimentare, preparate prin prelucrarea termică a acestora”.

- Cum se efectuează 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 aveți contract. Cardul permite atât plăți cu PIN prin inserarea cardului în terminalul POS. După prima tranzacție în care va fi utilizat PIN-ul, cardul va putea fi utilizat și pentru plăți 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 diferența prin altă formă de plată. Beneficiarii care doresc să achiziționeze, în cursul unei zile calendaristice, masa caldă în suma mai mare de 40 de lei, trebuie să achite diferența 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 unități de alimentație, care servesc/ livrează mese calde, sunt dotate cu POS și care au încheiat contract de afiliere cu emitentul tichetelor sociale pentru mese calde, pe suport electronic.*

- Cum vor fi identificate tranzacțiile cu Tichetele Sociale pentru Mese Calde?



În cazul în care beneficiarul deține un CARD SODEXO SOCIAL PENTRU MESE CALDE, aceste carduri utilizează serii PAN (Personal ID Number) specifice, care vă ajută să identificați tranzacțiile în situația primită de la instituția financiară acceptatoare. Codul PAN reprezintă numărul de card de pe fața cardurilor Sodexo Social pentru Mese Calde, acest număr, pentru aceste tipuri de card, fiind în intervalul 5271 7652 0000 0000 - 5271 7653 9999 9999.

- Cum se efectuează decontarea?

Sumele sunt decontate conform contractului încheiat cu instituția financiară deținătoare a POS-ului prin care s-au efectuat tranzacțiile. În situația în care clientul renunță să achiziționeze produsul comandat, puteți 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 dacă sunt comerciant și doresc să accept în locațiile mele cardul social pentru mese calde?

**Doriți să deveniți COMERCIANT PARTENER sau sunteți COMERCIANT PARTENER și aveți întrebări suplimentare?**

**Vă rugăm să nu ezitați să contactați emitentul de card-uri, pentru județul CLUJ:**

**SODEXO**

**Telefon: 021 204 46 46**

**Email: [comerciant.ro@sodexo.com](mailto:comerciant.ro@sodexo.com)**

*continuare în pagina următoare*

- 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 și completările ulterioare;
- Legea asistenței sociale nr. 292/2011, cu modificările și completările ulterioare.