

FAQ EMRYS PAY

Inscription

Qui peut être titulaire de la carte de paiement Emrys ?

Seuls les particuliers, à partir de 18 ans, peuvent bénéficier de la carte de paiement Emrys. Ce service n'est pas disponible pour les associations et les entreprises.

Où trouver mon code d'inscription lorsque je commence à utiliser l'application Emrys Pay ?

Vous trouverez votre code d'inscription, également appelé « code d'enregistrement », sur le premier courrier Emrys Pay que vous recevrez pour réceptionner votre carte de paiement.

Quels documents justificatifs de domicile sont acceptés pour valider mon compte ?

Tout document officiel à votre nom, excepté une attestation d'hébergement.

Attention : si vous ajoutez une photo de profil, vous ne pourrez plus importer les documents justificatifs demandés ensuite.

Quelle pièce d'identité puis-je envoyer lors de la création de mon compte Emrys Pay ?

Vous pouvez transmettre l'un des documents suivants : votre permis de conduire (y compris le permis rose qui ne dispose pas de date d'expiration), votre carte de séjour (uniquement française ou belge), votre passeport (uniquement si le pays de délivrance est la France ou la Belgique) ou votre carte d'identité nationale (uniquement si elle est toujours dans le délai de grâce des 5 ans).

Gestion du compte

Puis-je modifier mes informations directement sur l'application Emrys Pay ?

Oui, vos informations peuvent être modifiées directement sur l'application en cliquant sur votre profil puis sur « informations personnelles et de contact ». Nous vous recommandons de conserver le même mail que votre ID Emrys pour faciliter les versements des Emrys Coins.

Puis-je associer ma carte de paiement Emrys à un compte Google Pay ou Apple Pay ?

Non, ce n'est pas possible.

Que faire si ma carte est bloquée ?

Pour procéder au déblocage de votre carte, nous vous invitons à contacter notre service client depuis la rubrique aide de notre site internet ou par téléphone au 09 70 17 95 00. Si votre carte a été bloquée suite à une saisie erronée de votre code PIN, une nouvelle carte vous sera attribuée pour un montant de 14,80€ puis envoyée par courrier. Celle-ci sera ensuite associée à votre compte dès confirmation de sa réception.

Quel est mon nom d'utilisateur sur l'application Emrys Pay ?

Vous devez utiliser votre adresse e-mail comme nom d'utilisateur pour vous connecter sur l'application.

Comment obtenir le code de sécurité demandé pour valider un paiement en ligne ?

Lorsque vous effectuez un achat, un code de sécurité vous est envoyé par SMS et par mail. Vous pouvez ainsi utiliser l'un ou l'autre pour valider votre paiement en ligne.

Comment puis-je récupérer les documents liés à mon compte ?

Aucune lettre de confirmation de compte ou relevés bancaires ne peuvent être fournis. Vous pouvez néanmoins consulter et vérifier vos données à tout moment, en vous connectant à votre compte via l'application Emrys Pay.

Que signifie le message d'erreur « ERROR Format Field name ... » ?

Ce message d'erreur s'affiche lors de l'enregistrement de vos documents, mais ne correspond pas au document téléchargé en lui-même. Il signale un problème de mot de passe. Il est donc nécessaire de le modifier en allant dans la rubrique « connexion et sécurité » sur votre espace. Vous pouvez également le modifier lorsque vous êtes déconnecté en cliquant sur « vous avez oublié votre mot de passe ».

Quand est-ce que les Emrys Coins sont versés ?

Les Emrys Coins sont versés chaque mois en se basant sur le(s) versement(s) et retrait(s) effectué(s) sur votre carte de paiement au cours du mois précédent.

Faut-il déclarer son compte Emrys Pay au Trésor Public ?

Nous vous recommandons de vous adresser au Trésor Public pour toute information à ce sujet. Nous ne fournissons aucun conseil fiscal.

Virements

Puis-je effectuer un virement sur un compte bancaire ?

L'application Emrys Pay ne permet pas d'effectuer des virements sur d'autres comptes bancaires.

Puis-je recevoir un virement d'une tierce personne sur mon compte Emrys Pay ?

Actuellement, les virements de tierces personnes ne sont pas possibles. L'argent retourne vers le compte émetteur dans un délai de 48 à 72 heures (ouvrées).

Attention : si vous faites plusieurs tentatives, votre compte sera clôturé.

Les virements sur mon compte Emrys Pay sont-ils immédiats ?

Cela dépend de la banque émettrice et du type de virement effectué.

Puis-je mettre en place des prélèvements pour le paiement de facture EDF, fournisseur d'eau, gaz, loyer ?

Emrys Pay est une application de paiement qui ne donne pas la possibilité de mettre en place un compte courant permettant des prélèvements.

Paiements sans contact

Comment activer les paiements en sans contact ?

Pour pouvoir activer le mode de paiement en sans contact, vous devez utiliser une première fois votre carte en composant votre code PIN.

Puis-je effectuer des paiements en sans contact ?

Oui, après cinq paiements effectués en sans contact, il est nécessaire d'effectuer un achat avec le code PIN pour continuer à utiliser votre CB en sans contact.

Cotisation annuelle

En cas de rejet, les cotisations sont-elles présentées une autre fois ?

Oui, les frais sont mis en attente et une fois que l'utilisateur a chargé sa carte, les frais sont prélevés.

Quand les frais doivent-ils être payés à nouveau ?

Les frais sont dus 365 jours après la première présentation de cotisation. Nous prélevons le montant de la cotisation à la date anniversaire et en cas de rejet, dans les 365 jours suivants, dès que le compte présente un solde permettant le paiement de la cotisation.