

**FOIRE AUX QUESTIONS**  
**Agents/MRA/MOTRIO/Annexes**

## SOMMAIRE

<b>I- Accès et gestion de mon compte .....</b>	<b>3</b>
Comment me connecter à mon compte Trophée Avantages ? .....	3
Comment récupérer mes identifiants Rparts ? .....	3
Comment activer mon droit « Trophée Avantages » ? .....	3
Je n'arrive pas à accéder à mon compte, que dois-je faire ? .....	3
Comment mettre à jour mes informations personnelles ? .....	3
Comment mettre à jour l'adresse de mon garage ? .....	3
<b>II- Questions concernant une commande .....</b>	<b>4</b>
Comment rattacher ma carte Kadéos Universel à mon compte Trophée Avantages ? .....	4
Je n'arrive pas à recharger ma carte, que dois-je faire ? .....	4
Ma commande n'est toujours pas livrée, qui dois-je contacter ? .....	4
Comment annuler une commande ? .....	4
<b>III- Points et récompenses .....</b>	<b>5</b>
Où puis-je utiliser la carte Kadéos Universel ? .....	5
Que faire si je n'ai pas reçu mon code d'activation ? .....	5
Que faire si j'ai oublié le code confidentiel de ma carte ? .....	5
Comment fonctionne la boutique Kadéos Connect ? .....	6
Je rencontre un problème avec une commande effectuée sur la boutique Kadéos Connect, qui dois-je contacter ?	6
Quel est la durée de validité des chèques Kadéos Select ? .....	6
Où sont valables les chèques cadeaux ? .....	6

## I- Accès et gestion de mon compte

### Comment me connecter à mon compte Trophée Avantages ?

En tant qu'Agent Renault, vous accédez désormais à Trophée Avantages avec votre Token personnel depuis Renault Net.

En tant que MRA, réparateur MOTRIO ou responsable d'une annexe, vous accédez désormais à Trophée Avantages avec vos identifiants Rparts via la [page de connexion dédiée](#).

### Comment récupérer mes identifiants Rparts ?

Le login Rparts se présente généralement sous le format suivant : « G123456 »

Si vous avez oublié vos identifiants Rparts, merci de contacter le centre d'assistance Rparts au 0 805 980 450 (0.09€.min) du Lundi au Vendredi de 9h à 18h pour obtenir vos identifiants.

### Comment activer mon droit « Trophée Avantages » ?

Si vous êtes un Agent Renault, merci de demander l'attribution du droit « Trophée Avantages (Agent) » au RDCPA (CVPR) de votre concession de rattachement sur Renault NET.

Si vous êtes un MRA, un réparateur MOTRIO ou souhaitez accéder à l'annexe de l'une de vos agences, merci de demander l'ajout du droit « Trophée Avantages » au RDCPA (CVPR) de votre concession de rattachement. (L'activation s'effectue via la case correspondante sur le mini-site d'adhésion)

### Je n'arrive pas à accéder à mon compte, que dois-je faire ?

***Les anciens identifiants Trophée Avantages ont été désactivés et ne peuvent plus être utilisés pour se connecter.***

Si vous n'arrivez pas à accéder à Trophée Avantages avec votre TOKEN ou avec vos identifiants Rparts, merci de suivre les instructions indiquées dans le message d'erreur rencontré lors de votre tentative de connexion.

Si le problème persiste ou si aucune instruction n'est indiquée, veuillez contacter la cellule technique Trophée Avantages à l'adresse suivante : [trophee.avantages-idp@edenred.com](mailto:trophee.avantages-idp@edenred.com)

### Comment mettre à jour mes informations personnelles ?

Rapprochez-vous du RDCPA (CVPR) de votre concession de rattachement pour toute modification de vos informations personnelles.

### Comment mettre à jour l'adresse de mon garage ?

Rapprochez-vous du RDCPA (CVPR) de votre concession de rattachement pour toute modification d'adresse de votre garage.

## II- Questions concernant une commande

### Comment rattacher ma carte Kadéos Universel à mon compte Trophée Avantages ?

Vous possédez une carte Kadéos Universel mais celle-ci n'apparaît pas sur votre compte ?  
Veuillez contacter la hotline Trophée Avantages en utilisant le formulaire de contact depuis votre compte Trophée Avantages. Le rattachement de votre carte Kadéos Universel sera effectué sous 5 jours ouvrés.

### Je n'arrive pas à recharger ma carte, que dois-je faire ?

- Si vous avez récemment changé de statut pour devenir réparateur Motrio ou inversement, vous devez obligatoirement commander une nouvelle carte Kadéos Universel adaptée à votre nouveau statut.
- Si votre carte Kadéos Universel expire dans moins de 6 mois, vous devez obligatoirement renouveler votre carte. Une fois la nouvelle carte activée, votre solde Kadéos Universel et le rechargement voulu y seront transférés.
- Si vous avez un message vous indiquant que votre commande de création ou de rechargement est en cours de traitement depuis plus de 5 jours ouvrés. Merci de contacter la hotline Trophée Avantages en utilisant votre formulaire de contact.

### Ma commande n'est toujours pas livrée, qui dois-je contacter ?

Vous pouvez visualiser l'état de livraison de votre commande depuis votre compte Trophée Avantages. Rendez-vous dans la rubrique « Mon compte » puis « Mes commandes », choisissez la commande concernée puis visualiser son « état de chargement » ou le suivi de livraison Chronopost dans l'encart correspondant.

Nous vous rappelons qu'il faut compter **au moins 5 jours ouvrés** pour recevoir vos chèques Kadéos Select et **3 jours ouvrés** pour recevoir un chargement sur votre Kadéos Universel.

Passé ce délai et en l'absence d'informations de livraison, vous pouvez contacter la hotline Trophée Avantages en utilisant votre formulaire de contact ou par téléphone 0 800 007 048 (numéro vert) du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

### Comment annuler une commande ?

Seules les commandes en état « **enregistrée** » peuvent être annulées depuis votre propre espace Trophée Avantages, une commande en état « **traitée** » ne peut plus être annulée.

**Attention les conversions de points en crédits Kadéos Connect sont définitives et ne peuvent pas être annulées.**

### III- Points et récompenses

#### **Où puis-je utiliser la carte Kadéos Universel ?**

La carte Kadéos Universel est acceptée dans tout le réseau Mastercard en France et à l'étranger, en magasin et sur Internet.

À l'exception près :

- Des distributeurs automatiques de billets
- Des automates de paiement : parking, péage, distributeurs automatiques de carburant
- Des jeux d'argent, des services de rencontre et d'escorte.
- Transfert d'argent.

Il n'est pas non plus possible d'obtenir des espèces chez un commerçant. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la carte Kadéos Universel, vous pouvez consulter [la FAQ dédiée](#)

#### **Comment renouveler ma carte Kadéos Universel qui arrive à expiration ?**

Vous pouvez renouveler votre carte Kadéos Universel dans un délai de 6 mois avant sa date d'expiration. Pour la renouveler vous devez commander une nouvelle carte depuis votre compte Trophée Avantages. Une fois la nouvelle carte activée, le solde présent sur votre ancienne carte et le chargement commandé y seront transférés.

Si vous ne renouvelez pas votre carte avant son expiration, votre solde sera perdu et remboursé à la SODICAM.

#### **Ma carte Kadéos Universel a expiré et mon solde a été annulé, puis-je le récupérer ?**

Dans le cas où vous avez oublié de renouveler votre carte, votre solde est perdu et remboursé à la SODICAM. Vous pouvez toutefois contacter votre RDCPA Renault afin d'obtenir un crédit de points correspondant au montant perdu.

#### **Peut-on avoir plusieurs cartes Kadéos Universel dans un même garage ?**

La carte Kadéos Universel est nominative et à usage strictement personnel.

Si la gestion de votre garage est partagée entre plusieurs associés. Chaque associé doit avoir son propre compte Trophée Avantages pour pouvoir commander une carte à son nom.

#### **Que faire si je n'ai pas reçu mon code d'activation ?**

Si vous n'avez pas reçu le courrier indiquant votre code d'activation, contactez le Centre de Relation Clients Edenred au 01.78.91.74.10 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 08h30 à 20h

### **Que faire si j'ai oublié le code confidentiel de ma carte ?**

Lors de l'activation, votre code confidentiel vous sera énoncé par un serveur vocal numéro. Vous pouvez le récupérer en vous connectant à votre espace personnel sur le site [www.myedenred.fr](http://www.myedenred.fr) ou via l'application MyEdenred sur votre smartphone.

Vous pouvez également contacter le service carte du Centre de Relation Clients Edenred au 01 78 91 74 10 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 08h30 à 20h.

### **Comment fonctionne la boutique Kadéos Connect ?**

Vous venez de convertir vos points en euros utilisables sur la boutique Kadéos Connect :

1. Connectez-vous à Trophée Avantages
2. Sélectionnez la récompense Kadéos Connect
3. Dans l'encart « Votre boutique Kadéos Connect » cliquez sur le bouton « Accéder à la boutique »

Vous êtes redirigés vers votre espace Kadéos Connect où vous pouvez dépenser votre crédit !

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de l'avantages Kadéos Connect, vous pouvez consulter [notre guide bénéficiaire Kadéos Connect](#).

### **Je rencontre un problème avec une commande effectuée sur la boutique Kadéos Connect, qui dois-je contacter ?**

Vous pouvez contacter le service après-vente Meyclub Kadéos Connect par téléphone au 0825 808 000 (0.18€ TTC/mm + prix appel) du lundi au vendredi de 09 à 18h.

### **Quel est la durée de validité des chèques Kadéos Select ?**

Les chèques cadeaux Kadéos Select sont valables 18 mois à partir de leur date d'émission et doivent être utilisés exclusivement pendant leur période de validité. La date de validité est indiquée au recto de vos chèques cadeaux.

### **Où sont valables les chèques cadeaux ?**

Les chèques Kadéos Select sont disponibles dans :

- + de 450 enseignes et sites internet
- + de 34900 points d'acceptation
- + de 5300 magasins de proximité
- + de 200 sites Internet

Plus de détails [ici](#)