

## Conditions générales de services pour l'entreprise agréée

### Préambule

SODEXO (Sodexo Pass Belgium S.A., Boulevard de la Plaine 15, 1050, Bruxelles, BCE 0403 167 335) fournira gratuitement à l'ENTREPRISE AGRÉÉE certaines prestations de services pour compte des régions en sa qualité de société d'émission de titres-services.

Les présentes conditions générales de services forment avec le cahier des charges des pouvoirs adjudicateurs (la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Région wallonne) et le cadre législatif (notamment la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services), le cadre dans lequel sont fixés les droits, les obligations et les responsabilités respectifs de SODEXO et de l'ENTREPRISE AGRÉÉE.

Les présentes conditions générales de services constituent un élément essentiel de la prestation de services que SODEXO fournit de manière standard. L'ENTREPRISE AGRÉÉE est réputée accepter les présentes conditions quand elle a recours à la prestation de services standard de SODEXO en matière d'émission et de remboursement de titres-services papier et/ou électroniques.

### Article 1er. Définitions

**1.1 AFFILIATES DEPARTEMENT** : le service clientèle que SODEXO prévoit pour l' ENTREPRISE AGRÉÉE

**1.2 APP** : l'application mobile, JobTracker, qui permet au travailleur d'encoder ses prestations électroniques à l'attention de SODEXO. L'ENTREPRISE AGRÉÉE approuve ensuite ces prestations dans l'Espace sécurisé.

**1.3 SERVICES STANDARD** : ces services sont gratuitement fournis de manière standardisée en vertu de marchés publics des pouvoirs adjudicateurs (la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Région wallonne) à l'ENTREPRISE AGRÉÉE. Les SERVICES STANDARD sont, entre autres, le traitement des titres-services papier déposés, l'enregistrement des prestations électroniques, le remboursement des titres-services et le service clientèle.

**1.4 L'ENTREPRISE AGRÉÉE** : l'entreprise qui est agréée par les pouvoirs adjudicateurs pour l'exécution des services et travaux visés dans la loi de 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité

### Article 2. La remise des titres-services papier

L'ENTREPRISE AGRÉÉE doit faire parvenir la remise des titres-services, accompagnée d'un bordereau de remise complété, à SODEXO (Rue du Doyenné 56, 1180 BRUXELLES (Uccle)).

L'ENTREPRISE AGRÉÉE utilise pour les titres-services un bordereau de remise spécifique **par Région** (la Région de Bruxelles-Capitale, la Région flamande et la Région wallonne) et **par mois de prestation**. Le bordereau de remise contient l'information suivante :

- la date de la remise ;
- le nombre de titres-services pour la région concernée et pour un mois de prestation déterminé ;
- si l'ENTREPRISE AGRÉÉE le souhaite : la référence interne de l'ENTREPRISE AGRÉÉE.

Les autres conditions pour compléter correctement le bordereau se trouvent clairement mentionnées sur le bordereau.

Les bordereaux doivent être correctement complétés pour permettre de donner suite à une demande d'information émanant d'un pouvoir adjudicateur.

L'ENTREPRISE AGRÉÉE procure à SODEXO le bordereau de remise entièrement complété, accompagné du talon droit du titre-service à rembourser. L'ENTREPRISE AGRÉÉE conserve le talon gauche détachable du chèque à titre de pièce probante en cas de contestation ou de perte ou vol des titres-services.

Si les titres-services sont envoyés sans bordereau de remise, SODEXO ne peut traiter ces titres-services. Dans ce cas, SODEXO prend contact avec l'ENTREPRISE AGRÉÉE concernée, pour lui signaler qu'elle a reçu un envoi non conforme et pour lui demander un bordereau valable. Si l'ENTREPRISE AGRÉÉE manque toutefois de fournir à SODEXO le bordereau, les titres-services ne seront pas traités, et cela, sans qu'une quelconque responsabilité puisse être mise à la charge de SODEXO.

### Article 3 : Remboursement

3.1 Pour que chaque titre-services puisse être correctement lu et remboursé, l'ENTREPRISE AGRÉÉE doit procurer un titre-services entièrement complété et lisible conformément aux instructions mentionnées sur le bordereau de remise.

L'ENTREPRISE AGRÉÉE obtiendra le remboursement de ses titres-services déposés à condition que **chaque chèque (papier ou électronique)** soit conforme, ce qui signifie :

- qu'il est mis pour la première fois en circulation et qu'il n'est pas annulé ;
- qu'il est remis ou déposé avant sa date de péremption ;
- en cas de **chèque papier**, les champs suivant doivent être complétés de manière lisible :
  - signature de l'utilisateur
  - dénomination officielle de l'ENTREPRISE AGRÉÉE
  - numéro d'agrément de l'ENTREPRISE AGRÉÉE
  - identité du travailleur (numéro du registre national (NISS))
  - signature du travailleur
  - date de la prestation
  - activité

En vertu des cahiers des charges des pouvoirs adjudicateurs, il est interdit à SODEXO de payer un titre-service non conforme.

3.2 A la demande des pouvoirs adjudicateurs, SODEXO identifie et bloque certains remboursements des titres-service sur la base des directives et des décisions administratives que prennent les pouvoirs adjudicateurs. Pour autant que SODEXO soit informée de ces directives, elle les communiquera à l'ENTREPRISE AGRÉÉE. Lors d'un tel blocage, le pouvoir adjudicateur décide au cas par cas. Le pouvoir adjudicateur bloquera le remboursement de manière définitive ou il procédera à un déblocage dans le cas d'une éventuelle régularisation par l'ENTREPRISE AGRÉÉE.

3.3 Dans le cas où un titre-services a été complété de façon incomplète ou illisible, l'ENTREPRISE AGRÉÉE reçoit une demande de le compléter ou de le corriger. L'ENTREPRISE AGRÉÉE doit effectuer la correction pour au plus tard la date de péremption du titre-services et elle dispose toujours d'une période minimum d'un (1) mois. À partir du moment de la réception par SODEXO de la correction ou du complément, un nouveau délai de remboursement susmentionné commence à courir à partir du jour 0. Si le complément ou la correction n'est pas effectué dans le délai, les titres-services seront périmés et SODEXO ne pourra plus les rembourser conformément aux cahiers des charges. L'ENTREPRISE AGRÉÉE a aussi la possibilité de déclarer les données écrites des titres-services dans l'espace sécurisé (« **déclarer des chèques** »). La déclaration des titres-services doit se faire avant ou au plus tard au moment de la remise. Si nécessaire, SODEXO complète le résultat de la lecture avec les données reçues et peut donc compléter les données des titres-services introduits.

3.4 L'ENTREPRISE AGRÉÉE reçoit un remboursement des titres-services de la Région pour laquelle elle est agréée.

Le délai de remboursement est fonction de la Région pour laquelle l'ENTREPRISE AGRÉÉE demande le remboursement :

- **titres-services de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne** (titres-services papier et électroniques) 10 jours ouvrables après réception de la remise
- **titres-services de la Région flamande:**
  - o titres-services papier: 7 jours ouvrables après réception de la remise
  - o titres-services électroniques: 1 jour ouvrable après réception de la remise

Ces délais ne sont valables que pour des prestations avec une activité pour laquelle l'ENTREPRISE AGRÉÉE disposait d'un agrément au moment de la prestation. Si la remise n'est pas conforme à cause d'un bordereau non conforme (parce qu'il est, par exemple, illisible, déchiré ou contenant une information incorrecte) ou contient des titres-services périmés ou non conformes conformément à l'article 3.1, ou que des titres-services proviennent d'une autre région) SODEXO, est déchargée de sa responsabilité concernant le délai de remboursement. SODEXO enregistre ces irrégularités dans le système de gestion des titres-services.

#### **Article 4 : Encodage des prestations électroniques**

L'ENTREPRISE AGRÉÉE peut encoder des prestations électroniques par téléphone au numéro 0800/35530 pour des prestations qui sont communiquées à partir d'une ligne fixe et au numéro 02/547.54.97 pour des prestations communiquées via un téléphone mobile, ou via l'App JobTracker. L'ENTREPRISE AGRÉÉE est responsable de l'exactitude des données enregistrées. L'ENTREPRISE AGRÉÉE doit désactiver les travailleurs qui ne sont plus actifs via l'Espace Sécurisé.

#### **Article 5 : Responsabilité**

5.1 SODEXO est tenue d'exécuter correctement le marché public pour les ENTREPRISES AGRÉÉES selon les cahiers de charge des pouvoirs adjudicateurs. En cas de mauvaise exécution du marché public, SODEXO sera responsable à l'égard des pouvoirs adjudicateurs et sera soumise à des pénalités définies par les pouvoirs adjudicateurs.

5.2 Dans la mesure où SODEXO dépend des ENTREPRISES AGRÉÉES pour la bonne exécution de ses obligations, SODEXO s'engage à prêter des obligations de moyen.

5.3 SODEXO n'est en aucun cas responsable pour le préjudice causé par L'ENTREPRISE AGRÉÉE à l'égard de ses travailleurs ou utilisateurs. En particulier, l'ENTREPRISE AGRÉÉE est également responsable pour la protection de son système informatique et l'utilisation correcte du IVR/APP par elle-même et ses travailleurs, lesquels doivent recevoir toutes les instructions nécessaires. Sauf si un lien initial existe entre le dommage et Sodexo.

#### **Article 6 : Modification des conditions générales de services**

En cas de modifications légales ou réglementaires ou de cahiers de charge modifiés, SODEXO se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes conditions générales de services. Dans ce cas, SODEXO en informera l'ENTREPRISE AGRÉÉE

#### **Article 7 : Confidentialité – respect de la vie privée**

7.1 Chaque partie s'engage à tenir confidentielle l'information qu'elle reçoit de l'autre partie et à ne divulguer aucune information à des tiers, sauf si cela était nécessaire ou obligatoire

7.2 Chaque partie s'engage, en ce qui la concerne, à respecter les dispositions de la loi du 8

décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel et est responsable pour le respect des obligations qui lui sont imposées en vertu de cette loi et de ses arrêtés d'exécution.

7.3 En particulier, l'ENTREPRISE AGRÉÉE veille à la confidentialité des données sur l'App et en particulier des données privées des utilisateurs qui y sont visibles. L'ENTREPRISE AGRÉÉE met tout en œuvre pour éviter de divulguer illégalement des données ou de les perdre par sa faute. A cet effet, l'ENTREPRISE AGRÉÉE organisera avec soin l'accès à l'App de manière à ce que l'accès soit uniquement donné à des travailleurs actifs. À la fin du contrat de travail d'un travailleur, l'ENTREPRISE AGRÉÉE supprimera l'accès de ce travailleur via l'Espace Sécurisé.

#### **Article 8 : Données de contact**

L'AFFILIATES DEPARTEMENT est joignable tous les jours de travail de 8 h à 18h au numéro 02/547.54.93 et par e-mail via [entreprise-agreee-ts.svc.be@sodexo.com](mailto:entreprise-agreee-ts.svc.be@sodexo.com).

L'ENTREPRISE AGRÉÉE doit enregistrer ses données de contact sur l'Espace Sécurisé et doit toujours veiller à ce qu'elles soient adaptées dès que nécessaire (par exemple, en cas de déménagement, changement d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone, etc.).

#### **Article 9 : Dispositions générales**

9.1 L'ENTREPRISE AGRÉÉE renonce à l'application de ses propres conditions générales et conditions particulières, pour autant qu'elles trouvent à s'appliquer aux prestations visées par les présentes conditions générales, et même s'il y est défini que seules ses conditions sont d'application.

9.2. Seul le droit belge est applicable à cette prestation de service.

9.3 Les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître des litiges entre SODEXO et l'ENTREPRISE AGRÉÉE