

Algemene dienstvoorwaarden voor de erkende onderneming

Voorafgaandelijk

SODEXO (Sodexo Pass Belgium N.V., Pleinlaan 15, 1050 Brussel, KBO 0403 167 335) zal in haar hoedanigheid van uitgiftebedrijf van dienstencheques bepaalde diensten in opdracht van de gewesten gratis leveren aan de ERKENDE ONDERNEMING.

Deze algemene dienstvoorwaarden vormen samen met de lastenboeken van de aanbestedende overheden (het Brussels Hoofdstedelijk, Vlaams en Waals gewest) en het wetgevend kader (o.a. de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van de buurtdiensten en –banen en het Koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques) het kader waarin respectievelijke rechten, verplichtingen en verantwoordelijkheden van SODEXO en de ERKENDE ONDERNEMING bepaald zijn.

Deze algemene dienstvoorwaarden maken een essentieel onderdeel uit van de dienstverlening die SODEXO standaard levert. De ERKENDE ONDERNEMING wordt geacht deze voorwaarden te aanvaarden wanneer zij beroep doet op de standaarddienstverlening van SODEXO inzake de uitgifte en de terugbetaling van papieren en/of elektronische dienstencheques.

Artikel 1. Definities

1.1 **AFFILIATES DEPARTEMENT:** de klantendienst die SODEXO voorziet voor haar ERKENDE ONDERNEMING.

1.2 **APP:** de applicatie, JobTracker, die de werknemer toelaat om haar elektronische prestaties door te geven aan SODEXO. De ERKENDE ONDERNEMING keurt nadien deze prestaties goed in de Beveiligde Zone.

1.3 **STANDAARDDIENSTEN:** deze diensten zijn krachtens de overheidsopdrachten van de aanbestedende overheden (het Brussels Hoofdstedelijk, het Vlaams en Waals gewest) gratis standaard te leveren aan de ERKENDE ONDERNEMING. De STANDAARDDIENSTEN zijn onder andere de verwerking van ingediende papieren cheques, de registratie van elektronische prestaties, de terugbetaling van de cheques en de klantendienst.

1.4 **ERKENDE ONDERNEMING :** de onderneming die erkend is door de aanbestedende overheden voor het uitvoeren van de bij de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van de buurtdiensten en –banen.

Artikel 2. De afgifte van papieren cheques

De ERKENDE ONDERNEMING moet de afgifte van dienstencheques samen met een ingevuld afgifteborderel opsturen naar SODEXO (Dekenijstraat 56, 1180 BRUSSEL (Ukkel)).

De ERKENDE ONDERNEMING gebruikt een apart afgifteborderel voor de dienstencheques **per gewest** (Brussels Hoofdstedelijk – Vlaams en Waals gewest) en **per prestatie maand**. Het afgifteborderel bevat de volgende informatie:

- de datum van afgifte ;
- het aantal dienstencheques voor de betreffende gewest en voor een bepaalde prestatie maand;
- indien de ERKENDE ONDERNEMING dit wenst: de interne referentie van de ERKENDE ONDERNEMING.

Enige andere vereisten om het borderel correct in te vullen, staan duidelijk vermeld op het borderel.

De borderellen dienen correct ingevuld te zijn om gevolg te kunnen geven aan een verzoek tot informatie vanwege een aanbestedende overheid.

De ERKENDE ONDERNEMING bezorgt SODEXO het volledig ingevulde afgifteborderel samen met de rechterstrook van de terug te betalen dienstencheque. De ERKENDE ONDERNEMING behoudt de afscheurbare linkerstrook van de cheque als bewijsstuk bij betwisting of verlies/diefstal van de dienstencheques.

Als er dienstencheques worden opgestuurd zonder afgifteborderel, kan SODEXO deze cheques niet verwerken. In dat geval neemt SODEXO contact op met de betrokken ERKENDE ONDERNEMING, om te melden dat ze een niet-conforme zending heeft ontvangen en om haar om een geldig borderel te vragen. Als de ERKENDE ONDERNEMING aan SODEXO desondanks geen borderel bezorgt, zullen de dienstencheques niet worden verwerkt en dit zonder dat enige verantwoordelijkheid vanwege SODEXO kan worden ingeroepen.

Artikel 3. Terugbetaling

3.1 Opdat elke cheque correct gelezen en terugbetaald kan worden, dient de ERKENDE ONDERNEMING conform de instructies op het afgifteborderel een volledig ingevulde en leesbare cheque te bezorgen.

De ERKENDE ONDERNEMING zal de terugbetaling van zijn ingeleverde cheques bekomen op voorwaarde dat **elke cheque (papier of elektronisch)** conform is, dit betekent:

- voor het eerst in omloop werd gebracht en niet geannuleerd is ;
 - ingeleverd of ingevoerd is voor de vervaldatum ;
 - in geval van een **papieren cheque** moeten de volgende velden leesbaar ingevuld zijn :
- handtekening van de gebruiker
 - de officiële benaming van de ERKENDE ONDERNEMING
 - erkenningsnummer van de ERKENDE ONDERNEMING
 - identiteit van de werknemer (rijksregisternummer (INSZ))
 - handtekening van de werknemer
 - datum van de prestatie
 - activiteit

Ingevolge de lastenboeken van de aanbestedende overheden is het SODEXO verboden om een niet-conforme cheque uit te betalen.

3.2 Op verzoek van de aanbestedende overheden identificeert en blokkeert SODEXO bepaalde terugbetalingen van dienstencheques op basis van de richtlijnen en administratieve beslissingen die de aanbestedende overheden nemen. Voor zover SODEXO op de hoogte is van deze richtlijnen, zal ze deze meedelen aan de ERKENDE ONDERNEMING. Bij dergelijke blokkering beslist de aanbestedende overheid geval per geval. De aanbestedende overheid zal de terugbetaling definitief blokkeren, ofwel deblokkeren in het geval van mogelijke regularisatie door de ERKENDE ONDERNEMING.

3.3 Ingeval van een onvolledig ingevulde of onleesbaar ingevulde cheque krijgt de ERKENDE ONDERNEMING een verzoek tot aanvulling of correctie. De ERKENDE ONDERNEMING dient de correctie uit te voeren voor de vervaldatum van de cheque en beschikt steeds over een minimum periode van één (1) maand. Vanaf het tijdstip van ontvangst door SODEXO van de correctie of aanvulling begint de bovenvermelde terugbetalingstermijn opnieuw te lopen vanaf dag 0. Bij niet tijdige aanvulling of correctie zullen de cheques vervallen en zal SODEXO conform de lastenboeken niet meer kunnen terugbetalen.

De ERKENDE ONDERNEMING heeft ook de mogelijkheid de geschreven gegevens van cheques aan te kondigen via de Beveiligde Zone De aankondiging van de cheques moet gebeuren voor of ten laatste op het moment van de afgifte. Indien nodig vervolledigt SODEXO het resultaat van de lezing met de ontvangende gegevens en vervolledigt dus de gegevens van de ingediende cheques.

3.4 De ERKENDE ONDERNEMING ontvangt een terugbetaling van de cheques van het gewest waarvoor ze erkend is.

De terugbetalingstermijn is afhankelijk van welk gewest de ERKENDE ONDERNEMING de terugbetaling vraagt :

- **cheques van het Brussels Hoofdstedelijk en het Waals gewest** (papieren en elektronische cheques): 10 werkdagen na ontvangst van de afgifte
- **cheques van het Vlaams gewest :**
 - o papieren cheques: 7 werkdagen na ontvangst van de afgifte
 - o elektronische cheques: 1 werkdag na ontvangst van de afgifte

Deze termijnen gelden enkel voor prestaties met een activiteit waarvoor de ERKENDE ONDERNEMING een erkenning had op het moment van de prestatie. Ingeval van een afgifte die niet conform is wegens een ongeschikt borderel (bijvoorbeeld onleesbaar, gescheurd of met foutieve informatie) of dienstencheques bevat die vervallen of niet conform zijn overeenkomstig artikel 3.1, of van een ander gewest afkomstig zijn) wordt SODEXO ontslaan van haar verantwoordelijkheid aangaande de terugbetalingstermijn. SODEXO registreert deze onregelmatigheden in het systeem voor het beheer van de dienstencheques.

Artikel 4: Invoeren van elektronische prestaties

De ERKENDE ONDERNEMING kan de elektronische prestaties invoeren via telefoon op het nummer 0800/35530 voor prestaties die ingebeld worden via een vaste lijn en via 02/547.54.97 voor prestaties ingebeld via een mobiel toestel, of via de App JobTracker.

De ERKENDE ONDERNEMING staat in voor de juistheid van de geregistreeerde gegevens. De ERKENDE ONDERNEMING dient werknemers die niet langer werkzaam zijn te deactiveren via de Beveiligde Zone.

Artikel 5 : Aansprakelijkheid

5.1 SODEXO is gehouden tot de correcte uitvoering van de overheidsopdracht aan de ERKENDE ONDERNEMINGEN volgens de lastenboeken van de aanbestedende overheden. In geval van gebrekkige uitvoering van de overheidsopdracht zal SODEXO aansprakelijk zijn ten aanzien van de aanbestedende overheden en onderhevig zijn aan strafbedingen zoals bepaald door de aanbestedende overheden.

5.2 In de mate dat SODEXO afhankelijk is van de ERKENDE ONDERNEMINGEN voor de goede uitvoering van haar verbintenissen, gaat SODEXO inspanningsverbintenissen aan.

5.3 SODEXO is in geen geval aansprakelijk voor schade die de ERKENDE ONDERNEMING veroorzaakt ten aanzien van haar werknemers of de gebruikers. In het bijzonder is de ERKENDE ONDERNEMING ook verantwoordelijk voor de beveiliging van haar informaticasysteem en het correcte gebruik van de IVR/APP door haarzelf en haar werknemers, dewelke alle nodige instructies moeten ontvangen. Tenzij dat er een oorzakelijk verband is tussen haar schade en Sodexo.

Artikel 6 : Wijziging van de algemene dienstvoorwaarden

Ingeval van wetswijzigingen of reglementaire wijzigingen of gewijzigde lastenboeken behoudt SODEXO zich het recht voor om deze algemene dienstvoorwaarden eenzijdig te wijzigen.

In dat geval zal SODEXO de ERKENDE ONDERNEMING hiervan in kennis stellen.

Artikel 7 : Vertrouwelijkheid – eerbiediging van het privéleven

11.1 Elke partij verbindt zich ertoe om de informatie die zij van de andere partij ontvangt vertrouwelijk te houden en om geen informatie aan derden te onthullen tenzij dit noodzakelijk of verplicht is.

11.2 Elke partij verbindt zich ertoe om, wat haar betreft, de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens na te leven en is verantwoordelijk voor de eerbiediging van de verplichtingen die haar worden opgelegd krachtens deze wet en haar uitvoeringsbesluiten.

11.3 In het bijzonder waakt de ERKENDE ONDERNEMING over de vertrouwelijkheid van de gegevens op de App, met in het bijzonder de persoonsgegevens van gebruikers die hierop zichtbaar zijn. De ERKENDE ONDERNEMING stelt namelijk alles in werking om te vermijden dat ze gegevens onrechtmatig verspreid of door haar fout verliest. De ERKENDE ONDERNEMING zal hiervoor de toegang tot de App zorgvuldig regelen zodat enkel de actieve werknemers toegang hebben. Bij beëindiging van een arbeidsovereenkomst van een werknemer zal de ERKENDE ONDERNEMING deze werknemer zijn toegang stopzetten via de Beveiligde Zone.

Artikel 8 : Contactgegevens

Het AFFILIATES DEPARTEMENT is bereikbaar op weekdays van 8u tot 18u op het nummer 02/547.54.93 of erkendeonderneming-dc.svc.be@sodexo.com

De ERKENDE ONDERNEMING dient haar contactgegevens te registreren op de Beveiligde Zone en er steeds voor te zorgen dat ze aangepast zijn wanneer nodig (bijvoorbeeld in geval van verhuis, wijziging e-mailadres of telefoonnummer enzovoort).

Artikel 9 : Algemene bepalingen

9.1 De ERKENDE ONDERNEMING doet afstand van de toepassing van haar eigen algemene en bijzondere voorwaarden, voor zover deze betrekking hebben tot prestaties die het voorwerp zijn van deze algemene voorwaarden, ook al wordt daarin bepaald dat enkel haar voorwaarden van toepassing zijn.

9.2 Het Belgisch recht is van toepassing op deze dienstverlening.

9.3 De rechtbanken van Brussel zijn uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen SODEXO en de ERKENDE ONDERNEMING.