

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE RELATIVES À L'ÉMISSION DE TITRES ÉLECTRONIQUES SODEXO

Introduction

Les présentes conditions fixent les droits, les obligations et les responsabilités respectives de SODEXO (Sodexo Pass Belgium S.A., Boulevard de la Plaine 15, 1050 Bruxelles, numéro BCE 0403 167 335) et du CLIENT relatives aux services proposés par SODEXO pour la mise à disposition de TITRES sous forme électronique par le biais de la SODEXO CARD.

Les présentes conditions sont rédigées conformément aux modalités de l'article 19 de l'arrêté royal du 28 novembre 1969 pris en exécution de la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

Les présentes conditions générales sont applicables à l'exclusion de toutes autres et peuvent être consultées à tout moment par le CLIENT sur le site internet de SODEXO : www.sodexobenefits.be

Article 1 : Définitions

Dans les dispositions ci-dessous, les termes suivants désignent :

- 1.1 « CLIENT » : l'employeur, personne morale ou personne physique, qui conclut le contrat de fourniture de TITRES avec SODEXO et qui a indiqué dans sa commande d'octroyer des TITRES sous forme électronique à ses travailleurs par le biais de la SODEXO CARD.
- 1.2 « BENEFICIAIRE » : le travailleur concerné du CLIENT à qui la SODEXO CARD et les TITRES électroniques sont octroyés par une convention collective de travail, conclue au niveau du secteur, c'est-à-dire par la commission paritaire ou au sein de l'entreprise, ou par une convention individuelle écrite.
- 1.3 « BENEFICIAIRE ACTIF » : dans le cadre de l'émission de TITRES sous forme électronique, est considéré comme actif un BENEFICIAIRE qui durant le mois concerné par la facture relative à la gestion des BENEFICIAIRES a soit effectué des transactions moyennant sa SODEXO CARD ou soit pour qui il restait encore un solde disponible valide sur son COMPTE TITRES.
- 1.4 « COMPTE TITRES » : la banque de données électroniques qui est propre à chaque BENEFICIAIRE et dans laquelle un certain nombre de TITRES sous forme électronique lui sont versés, enregistrés et gérés par SODEXO. Ainsi un BENEFICIAIRE peut avoir un COMPTE TITRES-REPAS (Lunch Pass®), un COMPTE ECO-CHEQUES (Eco Pass®) et un COMPTE CHEQUES CADEAUX (Cadeau Pass®). Chaque BENEFICIAIRE ne peut utiliser les TITRES sous forme électronique que pour le paiement d'un service ou d'un produit prévu par la législation concernée.
- 1.5 « SODEXO CARD » : le support individuel et personnel pour les TITRES sous forme électronique.
- 1.6 « TITRES » : les services que SODEXO propose et qui consistent en la mise à disposition des chèques, notamment les titres-repas (Lunch Pass®), les éco-chèques (Eco Pass®), Cadeau Pass®, Sport & Culture Pass® et Book Pass® et ce, selon le type de titre et le cadre légal, sous forme papier ou électronique.

Article 2 : Obligations de SODEXO

SODEXO s'engage :

- 2.1 À informer le CLIENT des dispositions légales et réglementaires quant à l'objet des présentes conditions ;
- 2.2 À mettre à disposition un accompagnement juridique et administratif pour la mise en place du système chez le CLIENT ;
- 2.3 À la mise à disposition du CLIENT des outils de commande et d'une assistance à l'utilisation ;
- 2.4 À créer le COMPTE TITRES pour chaque BENEFICIAIRE et produire la SODEXO CARD et le code secret pour les BENEFICIAIRES concernés après avoir reçu du CLIENT la liste exhaustive des données à caractère personnel nécessaires des dits BENEFICIAIRES ;
- 2.5 À faire parvenir à l'adresse communiquée par le CLIENT la SODEXO CARD et toutes les informations utiles concernant l'utilisation de cette SODEXO CARD à remettre au BENEFICIAIRE, ainsi que le code secret. La SODEXO CARD et le code secret seront livrés séparément ;
- 2.6 À confirmer au CLIENT, par email ou tout autre moyen utile, la commande des valeurs faciales des TITRES sous forme électronique le jour même de la réception de la commande ou le lendemain matin si la commande a été réceptionnée la veille en fin de journée ;
- 2.7 À mettre à disposition sur le COMPTE TITRES de chaque BENEFICIAIRE le montant des TITRES sous forme électronique commandés par le CLIENT, et cela au plus tard à la date de début de la validité des TITRES sous forme électronique tel qu'indiqué par le CLIENT dans sa commande et cela pour autant que SODEXO ait bien reçu le paiement des valeurs faciales des TITRES commandés et des services y afférents comme décrit dans l'article 5.2.1.2 des présentes conditions ;
- 2.8 À informer le CLIENT et le BENEFICIAIRE par email aux adresses électroniques correspondantes telles que renseignées par le CLIENT, ou par tout autre moyen utile, du moment où le COMPTE TITRES du BENEFICIAIRE a été crédité. Le BENEFICIAIRE pourra également prendre connaissance du nouveau versement via son accès personnalisé à l'interface « bénéficiaire » qui aura été mis à sa disposition par SODEXO ;
- 2.9 À la mise à disposition du CLIENT d'un accès personnalisé à l'espace « client » pour la gestion de ses BENEFICIAIRES et de ses commandes ;
- 2.10 À la mise à disposition d'un Service Consommateur dédié aux BENEFICIAIRES de la SODEXO CARD ;
- 2.11 À proposer au CLIENT un réseau de commerçants affiliés où les BENEFICIAIRES des TITRES sous forme électronique peuvent les utiliser dans le respect des prescriptions légales ;
- 2.12 À effectuer des démarches d'affiliation envers tout commerçant qui serait renseigné par le CLIENT ou le BENEFICIAIRE, pour autant cependant que ce dernier dispose de la technologie nécessaire et satisfasse aux conditions requises ;
- 2.13 À la sécurisation du système de paiement de la SODEXO CARD conformément aux règles de l'art et dans toute la mesure possible du raisonnable ;
- 2.14 À la maintenance des plateformes techniques ;
- 2.15 À mettre à disposition un numéro d'urgence en cas de perte ou de vol (CARD STOP : 070/344 344). Par ce numéro, le BENEFICIAIRE ou un tiers qu'il aurait été mandaté peut bloquer la SODEXO CARD. Pour y parvenir, l'une ou l'autre de ces

personnes devra être en mesure de communiquer les données suivantes à CARD STOP : la date de naissance ainsi que le prénom et le nom du BENEFICIAIRE. Outre les données obligatoires précitées, d'autres informations complémentaires pourront, le cas échéant, être demandées afin d'identifier plus clairement le BENEFICIAIRE, comme, par exemple, le nom du CLIENT ;

- 2.16 À empêcher toute utilisation de la SODEXO CARD dès que SODEXO aura été valablement informé par CARD STOP de la perte ou du vol de cette SODEXO CARD ;
- 2.17 À émettre une nouvelle SODEXO CARD et à la faire parvenir à l'adresse communiquée par le CLIENT conformément aux délais légaux prévus en cas de perte ou de vol de la SODEXO CARD d'un BENEFICIAIRE. Le montant des TITRES disponibles sur le COMPTE TITRES du BENEFICIAIRE ne variera pas mais la date d'expiration des TITRES sous forme électronique présents sur le COMPTE TITRES au moment de la notification de perte ou de vol sera également prolongée conformément aux délais légaux.

Article 3 : Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage :

- 3.1 À communiquer à SODEXO le nom et prénom, la langue, l'adresse email et le numéro de gsm (si existants), l'adresse postale et l'identifiant, de chacun de ses BENEFICIAIRES. Au cas où le CLIENT a failli à cette obligation de communiquer à SODEXO les éléments précités, le CLIENT reconnaît et accepte supporter la responsabilité liée aux risques de perte, vol et/ou fraude qui seraient commis avec la SODEXO CARD ;
- 3.2 À fournir les éléments mentionnés dans l'article 3.1 pour une nouvelle SODEXO CARD pour un nouveau BENEFICIAIRE au moins quinze (15) jours ouvrables avant la date de début de validité des TITRES sous forme électronique comme indiquée par le CLIENT à SODEXO ;
- 3.3 À utiliser les canaux sécurisés qui sont proposés par SODEXO pour la commande des TITRES électroniques (via un Espace Client Extranet ou via SFTP). À défaut d'utilisation de ces canaux, le CLIENT est responsable pour tout dommage, qui résulte d'une éventuelle modification, aliénation ou accès non-autorisé des données sensibles des BENEFICIAIRES transmis par cette commande via un canal non-sécurisé ;
- 3.4 À commander des TITRES sous forme électronique pour la totalité du volume d'émission tel que estimé et communiqué dans l'article 2 du contrat relatif à l'émission de titres-repas, d'Eco Pass® ou Cadeau Pass® sous forme électronique et ceci au plus tard un an après la date de la signature du contrat mentionné ci-dessus ;
- À défaut de la commande pour la totalité du volume d'émission indiqué ci-dessus, avant la fin de l'année suivant la date de signature, SODEXO se réserve le droit de revoir la tarification convenue dans le contrat ;
- 3.5 À effectuer les paiements conformément à l'article 5.2 des présentes conditions générales ;
- 3.6 Le CLIENT est responsable des risques de perte, vol et/ou fraude dans ses locaux jusqu'au moment de la remise de la SODEXO CARD et du code secret correspondant au BENEFICIAIRE ;
- 3.7 À mettre gratuitement à disposition des BENEFICIAIRES la SODEXO CARD et le code secret ;
- 3.8 À payer à SODEXO les frais d'émission d'une nouvelle carte et le code secret, en cas de perte et/ou de vol de la SODEXO CARD et après notification par le BENEFICIAIRE ACTIF ou un tiers que ce dernier aurait mandaté ;
- 3.9 En cas d'application de l'article 4, paragraphe 2 des présentes conditions générales, d'avoir informé le BENEFICIAIRE de cette action et d'avoir obtenu l'autorisation préalable de ce BENEFICIAIRE.

Article 4 : Nombre de TITRES sous forme électronique

Le nombre de TITRES sous forme électronique est égal au nombre qui est prévu par la convention collective conclue entre le CLIENT et ses BENEFICIAIRES, au niveau du secteur, c'est-à-dire par la commission paritaire ou au sein de l'entreprise, ou par une convention individuelle écrite. Dans le cadre de titres-repas sous forme électronique ce nombre doit être égal au nombre de jours où le BENEFICIAIRE fournit des prestations de travail effective.

Dans l'hypothèse où serait versé un montant de TITRES sous forme électronique plus élevé que le montant indiqué par le CLIENT et que les TITRES sous forme électronique ne seraient pas encore dépensés, SODEXO se réserve le droit de débiter le COMPTE TITRES du BENEFICIAIRE jusqu'à l'acquiescement du montant égal au nombre de TITRES sous forme électronique crédités en trop. Dans l'hypothèse où les TITRES sous forme électronique seraient déjà dépensés ou que la procédure précitée n'aurait pas permis l'acquiescement du montant total, SODEXO se réserve le droit de déduire le montant dû lors du prochain chargement ou facturera au CLIENT le montant trop chargé que le CLIENT puisse réclamer de son travailleur. SODEXO en avertira préalablement le CLIENT.

Article 5 : Tarifs

5.1 Tarifs des prestations de SODEXO

Le CLIENT accepte les tarifs comme convenus entre les Parties.

5.2 Facturation et paiement des prestations

5.2.1. Le paiement à effectuer par le CLIENT comprend :

- 5.2.1.1. Le montant total des valeurs faciales des TITRES à créditer ;
- 5.2.1.2. Les frais liés à la mise en place du dossier 'CLIENT' et 'BENEFICIAIRE', de la SODEXO CARD/code secret et leurs livraisons respectives, aux prestations de service et de gestion des BENEFICIAIRES ACTIFS, ou du chargement du COMPTE TITRES, et autres frais dits variables/divers liés au renouvellement de la carte/code secret, ou au traitement/gestion des données et à la facturation ;
- 5.2.1.3. La TVA sur les services mentionnés au 5.2.1.2.

5.2.2. Modalités de paiement

Les paiements seront effectués par le CLIENT par virement bancaire ou via domiciliation à la demande de SODEXO et après réception du mandat de domiciliation correspondant (les paiements dus avant réception du mandat se feront par conséquent par virement).

Les frais liés à la création des dossiers 'CLIENT' et 'BENEFICIAIRE', ceux liés à la création d'une nouvelle SODEXO CARD/code secret et leurs livraisons respectives, les montants totaux des valeurs faciales à créditer sur le COMPTE TITRES de chaque BENEFICIAIRE, les montants de prestation de service y afférents et de gestion des BENEFICIAIRES ACTIFS, ou du chargement du COMPTE TITRES, doivent être payés par le CLIENT avant production/au préalable au chargement des TITRES par SODEXO sur le COMPTE TITRES et ce comme stipulé dans l'article 2.7. des présentes conditions.

Les frais liés à la création d'une nouvelle SODEXO CARD/code secret et à leurs livraisons respectives, et les autres frais dits variables/divers liés au renouvellement de la carte/code secret, au traitement/gestion des données et à la facturation doivent être payés dès réception de la facture.

5.2.3. Mode de facturation

Par défaut la facturation se fait électroniquement. Si le CLIENT désire recevoir une version papier, les frais de celles-ci s'élèveront à 2 euros par facture

5.2.4. Pénalités

Toute somme impayée à la date convenue portera, à compter du jour suivant, de plein droit et sans mise en demeure, intérêt au taux directeur de la Banque Centrale Européenne du jour, majoré de 7 points de pourcentage et arrondi au demi-point de pourcentage supérieur, avec un minimum de 40 euros.

De plus, toute somme impayée 30 jours après la date de paiement convenue, sera de plein droit et sans nécessité de mise en demeure majorée, à titre de frais de recouvrement, d'une indemnité de 10% avec un minimum de 50 euros, et cela sans préjudice du droit pour SODEXO de réclamer un montant plus important en cas de dommage supérieur.

5.2.5. Modification du nombre de bénéficiaires

Les tarifs, comme convenu entre les Parties, ont été établis sur base des prestations de SODEXO et sur base du nombre total de BENEFICIAIRES tels que communiqué par le CLIENT.

A défaut de la commande du volume totale d'émission, tel que indiqué dans l'article 2 du contrat des TITRES sous forme électronique, avant la fin de l'année suivant la date de signature ou au cas où le nombre de BENEFICIAIRES communiqué par le CLIENT devait changer de façon significative, c'est-à-dire de +/- 20%, SODEXO se réserve le droit de revoir la tarification convenu dans l'article 2 du contrat.

5.3 Révision des tarifs

Les tarifs des prestations de service en fonction du volume d'émission ou du nombre de BENEFICIAIRES comme convenu et accepté resteront en principe inchangés pour autant que :

- le volume annuel de commandes de valeurs faciales estimé et communiqué par le CLIENT ne soit pas sensiblement modifié ;
- le lien de subordination entre le CLIENT, qui a bénéficié d'une tarification préférentielle suite à des négociations réalisées par la maison-mère auquel il appartient, et cette même maison-mère, soit toujours existant.
- il n'y pas d'augmentation de prix dans l'activité des TITRES.

Si une des trois situations précitées dans l'article 5.3 alinéa 1 néanmoins se présentait le CLIENT reconnaît et accepte la modification par SODEXO des tarifs et ce, sur base des prix en vigueur.

La révision se fera par lettre simple envoyée au CLIENT, au moins 45 jours avant son entrée en vigueur. Dans le cas où le CLIENT n'accepte pas cette révision, et par dérogation à la durée de la relation contractuelle qui est d'application, le CLIENT pourra mettre fin à la relation contractuelle entre le CLIENT et SODEXO de plein droit, moyennant l'envoi préalable d'une lettre recommandée en ce sens.

5.4 Indexation

SODEXO se réserve par ailleurs le droit d'indexer les tarifs, relatifs aux TITRES, en janvier de chaque année suivant la formule suivante:
 (nouveau montant) = (ancien montant) x (0,2 + 0,8 x (nouvel indice/indice de départ))
 L'indice utilisé est l'indice lié au coût du travail, tel que calculé par Agoria. 'L'indice de départ' est celui du mois de novembre de l'année qui précède l'année de la conclusion de la convention. 'Le nouvel indice' est celui du mois de novembre de l'année qui précède l'indexation. Si l'indice Agoria n'est plus publié ou subit des changements importants dans la teneur et dans la forme, c'est un indice comparable qui sera retenu moyennant notification au CLIENT.

Article 6 : Réserve de propriété des droits intellectuels

SODEXO reste à tout moment seul propriétaire de l'intégralité des droits intellectuels qui sont attachés à la SODEXO CARD et ses TITRES.

Article 7 : Confidentialité

Les Parties s'engagent à ne pas utiliser les informations relatives à leur relation contractuelle qui peuvent être raisonnablement considérées comme confidentielles ou qui sont désignées tel qu'en vue du respect de leurs obligations envers l'autre Partie. Les Parties s'engagent à ne pas divulguer ces informations à des tiers et à ne pas les diffuser, et ce jusqu'à 12 mois après la fin de leur relation contractuelle.

Article 8 : Protection des données à caractère personnel

À tout moment chaque Partie veillera à se conformer à ses obligations respectives au regard des réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel, et en particulier les dispositions de la loi du 8 décembre 1992.

Le CLIENT qui fournit à SODEXO les données relatives au BENEFICIAIRE avec le consentement clair et explicite du BENEFICIAIRE agit en tant que responsable du traitement de ces données à caractère personnel, et SODEXO en tant que sous-traitant. SODEXO n'agit dès lors que sur les seules instructions du responsable du traitement sauf en cas d'obligation imposée par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance applicable.

SODEXO veille notamment à adopter les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger ces données à caractère personnel contre toute perte ou détérioration ou accès non autorisé, de quelque nature que ce soit, conformément aux critères applicables requis par la Commission belge pour la Protection de la Vie Privée dans le cadre de son document intitulé « Mesures de référence en matière de sécurité applicables à tout traitement de données à caractère personnel ».

SODEXO s'engage à ce que l'accès aux données à caractère personnel et les possibilités de traitement pour les personnes qui agissent sous son autorité restent limité à ce dont ces personnes ont besoin pour l'exercice de leurs fonctions ou à ce qui est nécessaire pour la bonne exécution de leur relation contractuelle.

SODEXO sera responsable vis-à-vis du CLIENT en cas de traitement de données à caractère personnel effectué en violation du présent article. SODEXO indemnisera, dans les limites de l'article 12, le CLIENT de toutes les sommes que le CLIENT devrait payer et de tous les frais (en ce compris les frais raisonnables de défense et d'avocat) que le CLIENT devrait supporter en cas de plainte de tout tiers découlant du non-respect du présent article par SODEXO.

Article 9 : Condition résolutoire

La présente relation contractuelle sera résiliée de plein droit en cas de faillite du CLIENT ou en cas d'approbation d'une demande de réorganisation judiciaire de celui-ci.

Article 10 : Fraude

Le CLIENT s'engage à informer SODEXO sans délai de toute fraude commise avec la SODEXO CARD et/ou dans le cadre des TITRES sous forme électronique par e-mail à infocustomers.svc.be@sodexo.com ou par téléphone au 02/547 54 45. S'il apparaît que le CLIENT a participé à cette fraude ou l'a facilitée, SODEXO se réserve le droit d'engager la responsabilité du CLIENT à concurrence du montant total du dommage qui en résulte.

Article 11 : Utilisation du nom et du logo du CLIENT

Le CLIENT autorise SODEXO à utiliser son ou ses nom(s) et/ou logo(s) à des fins de publicité liés à l'utilisation de la SODEXO CARD et des services de SODEXO.

Article 12 : Responsabilité

Sans porter préjudice à ce qui suit ni à d'autres dispositions des présentes conditions générales, et sauf fraude ou faute grave, SODEXO n'est pas responsable :

- de l'indisponibilité de la SODEXO CARD suite à des travaux de maintenance, à des défauts et/ou à un cas de force majeure ;
- du non-respect par le CLIENT et/ou le BENEFICIAIRE des prescriptions et/ou indications en matière de sécurité ;
- de l'impossibilité de créer une quelconque connexion nécessaire pour assurer la prestation de service, ou des interruptions de cette connexion, de quelque manière que ce soit, dans la mesure où elles sont dues à des tiers ;
- de tout dommage indirect ou dommage immatériel de nature financière, commerciale ou de toute autre nature, tels que la perte de données, le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation des activités commerciales, les actions en justice de tiers, la perte de renommée ou d'économies prévues qui découleraient ou seraient liés à l'utilisation de la SODEXO CARD.

Dans l'hypothèse où SODEXO serait tenue responsable et tenue d'indemniser les dommages directs et prouvés, la responsabilité agrégée pendant toute la durée du présent contrat n'excéderait en aucun cas le montant total des prestations de service (ou à défaut de prestation de service, le montant total pour la gestion des bénéficiaires ou du chargement des COMPTE TITRES) payé par le CLIENT durant les six mois (6) mois précédant le dernier événement mettant en cause la responsabilité de SODEXO.

Article 13 : Varia

Le CLIENT renonce à l'application de ses propres conditions générales et particulières, même s'il y est spécifié qu'elles sont seules applicables.

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales ou de toute convention entre SODEXO et le CLIENT devai(en)t être tenue(s) pour illégale(s) ou inapplicable(s) en vertu d'une décision judiciaire ou administrative, les autres dispositions n'en seront pas affectées et si possible, les disposition(s) concernée(s) seront autant que possible remplacées par une ou plusieurs disposition(s) d'effet équivalent.

SODEXO se réserve la possibilité d'octroyer des avantages et des promotions exclusives aux BENEFICIAIRES des TITRES sous forme électronique SODEXO.

Article 14 : Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes conditions générales et toute convention entre SODEXO et le CLIENT sont régies par le droit belge.

Les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents pour régler les litiges concernant la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes conditions générales ou de toute autre convention entre les Parties qui ne pourraient être réglés à l'amiable.