

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## D’AFFILIATION DES COMMERÇANTS AU RÉSEAU SODEXO

Les présentes conditions générales d’affiliation des Commerçants au réseau Sodexo (ci-après dénommées les « **Conditions Générales** ») ainsi que le *Contrat d’Affiliation* régissent les relations entre Sodexo Pass Belgium SA (ci-après dénommée « **Sodexo** ») et le Commerçant, tels que définis ci-après (ci-après dénommés individuellement la « **Partie** » et collectivement les « **Parties** »). Afin de rejoindre le Réseau Sodexo, le Commerçant déclare expressément avoir lu et accepté les présentes Conditions Générales. Le Commerçant certifie en outre que les informations fournies dans son *Contrat d’Affiliation* ou dans le cadre de la procédure d’affiliation sur <http://tools.sodexobenefits.be/self-affiliation/sodexo-card.fr.asp> ou tout autre formulaire mis à disposition, sont complètes et exactes.

### TABLE DES MATIÈRES DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Définitions
2. Objet
3. Services Sodexo
4. Obligations du Commerçant
  - 4.1. Acceptation des Titres
  - 4.2. Conditions de Transaction
  - 4.3. Information du public et publicité
  - 4.4. Respect des lois, des règlements et des normes de sécurité
  - 4.5. Notification des modifications
5. Responsabilité à l’égard des Produits et services
6. Propriété intellectuelle
7. Terminal et Systèmes de Paiement
  - 7.1. Stipulations générales
  - 7.2. Terminal
  - 7.3. Systèmes de Paiement autres que des Terminaux
8. Inspections
9. Conditions financières
10. Remboursement
  - 10.1. Stipulations générales
  - 10.2. Modalités de remboursement relatives aux Titres sous format papier
11. Indexation
12. Durée
13. Indemnisation

14. Responsabilité et Force majeure
15. Confidentialité
16. Cession
17. Modifications des Conditions Générales
18. Protection des données
19. Divisibilité
20. Droit applicable
21. Jurisdiction compétente

## 1. Définitions

Sauf mention contraire, toute référence au singulier inclut le pluriel et inversement.

- 1.1 « **Application Sodexo** » désigne l'application (app) éditée par Sodexo et permettant aux Clients de gérer leurs Titres et d'effectuer des Transactions avec certains Titres sous forme électronique.
- 1.2 « **Client** » ou « **Titulaire de carte** » désigne toute personne physique à qui des Titres ont été remis et qui effectue des transactions avec un Commerçant.
- 1.3 « **Code d'Autorisation** » désigne le code indiquant que la Sodexo Card peut être acceptée par le Terminal ou le Système de Paiement. Le Code d'Autorisation indique qu'à ce moment précis, la Sodexo Card n'a pas été mise en opposition et que la limite d'utilisation, la durée de validité des Titres électroniques et la période de validité de la Sodexo Card n'ont pas expirés.
- 1.4 « **Compte du Commerçant** » désigne un compte interne valide émis par Sodexo au nom d'un Commerçant et permettant d'enregistrer les montants des Transactions acceptées.
- 1.5 « **Contrat d'Affiliation** » désigne le contrat ou tout document, sous quelle forme que ce soit, définissant l'offre, les services Sodexo sollicités ainsi que le plan tarifaire pour le Commerçant.
- 1.6 « **Département Commerçant** » désigne le service clientèle de Sodexo prévu pour ses Commerçants, qui est joignable pendant les jours ouvrables de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h au numéro 02/547 55 88 et par e-mail : [shop@sodexo.be](mailto:shop@sodexo.be)
- 1.7 « **Informations Confidentielles** » désigne l'ensemble des informations commerciales ou techniques d'une Partie, qu'elles soient reçues, consultées ou lues par l'autre Partie sous forme écrite, visuelle, électronique ou orale. Les informations confidentielles comprennent, notamment, les informations techniques, les plans marketing et d'entreprise, les bases de données, les formulations, l'outillage, les prototypes, les croquis, les modèles, les dessins, les spécifications, les exigences en matière de passation des marchés, les informations d'ingénierie, les échantillons, les logiciels (y compris les codes source et objet), les prévisions, l'identité ou les coordonnées des clients actuels ou potentiels, les détails relatifs aux projets actuels ou potentiels, les techniques, les inventions, les découvertes, le savoir-faire et les secrets commerciaux, et les informations commerciales et techniques de tout tiers détenues par l'une des Parties.
- 1.8 « **Législation applicable aux Titres** » désigne toutes dispositions légales ou réglementaires applicables (y compris les conventions collectives de travail et les avis applicables du Conseil National du Travail) aux Titres, telles que modifiées, mises à jour ou remplacées.

- 1.9 « **Commerçant** » désigne toute personne physique ou morale affiliée au Réseau Sodexo en vertu d'un Contrat d'Affiliation et acceptant tout ou partie des Titres dans le cadre des commandes passées par les Clients.
- 1.10 « **PSP ou Partenaire PSP** » désigne le prestataire de services de paiement sécurisé sur Internet qui gère les paiements auprès d'un Commerçant. Il s'agit d'un Partenaire PSP lorsque Sodexo propose de travailler avec le PSP.
- 1.11 « **Portail du Commerçant** » désigne la plateforme mise à la disposition du Commerçant sur le site [www.sodexo.be](http://www.sodexo.be) ou tout autre site s'y substituant.
- 1.12 « **Produits et services** » désigne les produits et/ou services proposés par un Commerçant à un Client.
- 1.13 « **Réseau Sodexo** » désigne le réseau de Commerçants développé et détenu par Sodexo.
- 1.14 « **Site internet Sodexo** » désigne le site Internet accessible à l'adresse <https://sodexo4you.be/> et permettant aux Clients de gérer leurs Titres.
- 1.15 « **Sodexo Card** » désigne toute carte physique, valide, avec ou sans code secret, délivrée par Sodexo à un Client. Cette carte est personnelle et permet au Client d'utiliser certains Titres électroniques pour effectuer des Transactions avec les Commerçants.
- 1.16 « **Sodexo** » désigne Sodexo Pass Belgium SA, Boulevard de la Plaine 15, 1050 Bruxelles, BCE 0403 167 335.
- 1.17 « **Système de Paiement** » désigne tout système physique et non-physique qui, par sa nature spécifique, seul ou en combinaison avec un autre instrument, logiciel ou équipement, est utilisé pour l'acceptation des Titres pour l'initiation, l'exécution et le traitement d'une ou plusieurs Transactions conformément à la Législation applicable aux Titres pour traiter une Transaction, y compris, mais sans s'y limiter, les Terminaux, les dispositifs de télécommunication, les applications de paiement mobile et en ligne et autres logiciels et technologies qui fournissent les solutions de paiement appropriées.
- 1.18 « **Terminal** » désigne tout matériel, équipement (fixe ou mobile), logiciel et tout autre dispositif électronique et de télécommunication utilisé par un Commerçant pour accepter les Titres conformément à la Législation applicable aux Titres pour traiter une Transaction.
- 1.19 « **Titre** » désigne le moyen de paiement consistant, entre autres, en la mise à disposition par Sodexo de Lunch Pass (*i.e.* les titres-repas), Eco Pass (*i.e.* les écochèques), Cadeau Pass, Sport & Culture Pass et Book Pass, Chèque Consommation, et ce sous forme papier et/ou électronique.
- 1.20 « **Transaction** » désigne une opération de paiement avec un ou plusieurs Titres valides suite à un achat du Client auprès d'un Commerçant. Afin de permettre un remboursement simple des Titres au Client, une période de réservation (ou de pré-autorisation) des Titres peut s'appliquer. Une fois ce délai écoulé et si le Client n'a pas demandé de remboursement, l'opération de paiement sera traitée et nous parlons d'une "Transaction traitée".

## **2. Objet**

2.1 Les présentes Conditions Générales des Commerçants ont pour objet de régir les relations de Sodexo avec le Commerçant :

- à l'affiliation du Commerçant au Réseau Sodexo ;
- au référencement du Commerçant et de son activité commerciale sur l'Application Sodexo et le Site internet Sodexo ;
- à l'acceptation des Titres par le Commerçant aux fins d'une Transaction, et ;
- au remboursement de ces Titres par Sodexo au Commerçant.

2.2 Le Commerçant s'engage à accepter les Titres sélectionnés lors de l'affiliation.

## **3. Services Sodexo**

Sodexo s'engage à :

- promouvoir, émettre et commercialiser les Titres conformément à la Législation applicable aux Titres et à toute autre législation applicable ;
- référencer le Commerçant sur l'Application Sodexo et le Site internet Sodexo, et ;
- rembourser au Commerçant le montant correspondant aux Transactions, conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes Conditions.

## **4. Obligations du Commerçant**

### **4.1 Acceptation des Titres**

Le Commerçant s'engage à :

- se conformer à la Législation applicable aux Titres. En particulier, pour les Eco Pass, la liste des produits écologiques disponible sur [www.sodexo.be](http://www.sodexo.be) doit être consultée régulièrement car cette liste peut être adaptée ; le Lunch Pass peut uniquement être accepté pour le paiement d'un repas ou l'achat d'aliments prêts à la consommation ; le chèque consommation (Consumption Pass) peut uniquement être accepté pour le paiement d'un bien ou service dans les établissements relevant du secteur horeca ou dans les commerces de détail qui, en la présence physique du consommateur dans l'unité d'établissement, proposent des biens au consommateur, y compris des services de réparation lorsque le bien à réparer est physiquement transporté dans l'unité d'établissement et retiré de celle-ci par le consommateur, ou dans les centres de bien-être, en ce compris les saunas, les bancs solaires, les jacuzzis, les cabines de vapeur et les hammams, dans les activités qui sont nommées sous la Commission paritaire pour les attractions touristiques (CP 333), dans les cinémas et dans les autres établissements relevant du secteur culturel qui sont reconnus, agréés ou subventionnés par l'autorité compétente, ou dans les salles de bowling, les piscines et les centres de fitness et dans des associations sportives pour lesquelles il existe une fédération, reconnue ou subventionnée par les Communautés ou appartenant à une des fédérations nationales, ou dans les instituts de beauté, les instituts de pédicure non-médicale, les salons de manucure, les salons de massage, les salons de coiffure et barbiers, les studios de tatouage et de piercing et les auto-écoles.
- accepter des Titres valables pour les achats dont la valeur est supérieure ou égale au montant du Titre utilisé ;
- vérifier l'aspect visuel, la durée de validité et les caractéristiques des Titres et effectuer tous les contrôles requis afin de vérifier que Sodexo est bien l'émetteur des Titres, et ;
- ne jamais demander de participation financière au Client en contrepartie de l'utilisation et de l'acceptation de Titres.

#### 4.2 Conditions de transaction

Le Commerçant s'engage à :

- ne demander que le remboursement des Titres utilisés pour effectuer des achats dans son propre point de vente ou boutique en ligne
- ne pas négocier de Titres, en tout ou en partie, contre de l'argent.

#### 4.3 Information du public et publicité

Le Commerçant s'engage à :

- apposer de façon visible l'autocollant et le logo Sodexo des Titres sélectionnés sur la porte d'entrée ou la vitrine extérieure de son commerce ;
- mentionner le nom de Sodexo ou d'indiquer le logo de Sodexo (ainsi que les Titres que le Commerçant accepte) sur son site Internet lorsque le Commerçant utilise le système de paiement en ligne. Si le Commerçant offre des produits pour lesquels un paiement avec Eco Pass est autorisé, le Commerçant devra clairement l'indiquer sur son site Internet. Si le « panier » du Client ne contient pas de tels produits, le Client ne pourra pas être en mesure de sélectionner le mode de paiement par Eco Pass et s'il s'agit d'un panier mixte (i.e. contenant également de tels produits), le Commerçant devra clairement indiquer pour quel montant total du « panier » le Client est autorisé à payer avec des Eco Pass et donner cette information à son PSP ou Partenaire PSP ;
- obtenir l'accord préalable de Sodexo avant de créer ou d'émettre du matériel publicitaire relatif à Sodexo (i.e. les Titres Sodexo, la Sodexo Card etc.) ;
- autoriser Sodexo à mentionner son affiliation au Réseau Sodexo sur l'Application Sodexo, sur le Site internet Sodexo, ainsi que dans tout autre document ou toute autre présentation publicitaire et commerciale de Sodexo.

#### **4.4 Respect des lois, des règlements et des normes de sécurité**

Le Commerçant s'engage à :

- Se conformer strictement à la Législation applicable aux Titres, telle que modifiée ou remplacée à tout moment ;
- informer sans délai Sodexo de toute fraude ou suspicion de fraude commise avec ou en relation avec les Titres, ainsi que des mesures mises en place par le Commerçant pour se protéger contre toute tentative de fraude.

#### **4.5 Notification des modifications**

- 4.5.1 Le Commerçant s'engage à informer Sodexo par écrit, dans un délai de quinze (15) jours, de toute modification des informations communiquées à Sodexo dans le cadre du Contrat d'Affiliation, y compris, notamment, tout changement dans sa forme sociale, sa dénomination, son adresse, la personne à contacter, son activité, ses points de vente et toute autre information pertinente dans le cadre du présent Contrat d'Affiliation.
- 4.5.2 Le Commerçant notifiera par écrit, moyennant un préavis de quinze (15) jours, tout changement intervenant dans l'activité commerciale référencée. Sodexo peut choisir de poursuivre l'exécution du Contrat d'Affiliation ou de résilier le Contrat d'Affiliation moyennant un préavis de trente (30) jours ou avec effet immédiat si l'activité commerciale est incompatible avec le Contrat d'Affiliation ou avec les dispositions légales relatives aux Titres offerts. Faute de notification du Commerçant ou après la résiliation du Contrat d'Affiliation, Sodexo n'aura plus aucune obligation si le Commerçant continue à accepter la Sodexo Card en paiement.

### **5. Responsabilité à l'égard des Produits et services**

- 5.1 Le Commerçant se conformera à l'ensemble des lois et règlements applicables relatifs aux produits et services fournis ou livrés par le Commerçant aux Clients.
- 5.2 Le Commerçant ne peut accepter que les Transactions relatives à ses produits et services conformes à son activité commerciale désignée.
- 5.3 L'acceptation par Sodexo d'un Commerçant dans le Réseau Sodexo ne saurait être considérée comme un conseil ou une opinion de Sodexo quant au caractère légal ou à la qualité des Produits et services et/ou quant à l'usage que le Client compte faire des Produits et services. Il incombe au Commerçant et à lui seul de veiller à ce que les Produits et services qu'il propose aux Clients soient conformes à l'ensemble des lois et règlements applicables.

### **6. Propriété intellectuelle**

- 6.1 Tous les droits, titres et intérêts sur l'ensemble des éléments figuratifs et non figuratifs affichés ou communiqués sur les sites internet Sodexo et l'Application Sodexo, y compris les informations, les données, les marques, les logos, les photos, les textes, les dessins, les illustrations et les iconographies, protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets, la législation sur la protection juridique des bases de données, ou par tout droit légalement reconnu sont et demeurent la propriété exclusive de Sodexo et de ses partenaires.
- 6.2 Le Commerçant s'engage, entre autres, à ne pas reproduire, représenter, distribuer, utiliser ou exploiter, directement ou indirectement, tout ou partie de ces éléments sur tout support et en tout lieu, sauf autorisation préalable, spéciale et expresse de Sodexo.

### **7. Terminal et Systèmes de Paiement**

#### **7.1 Stipulations générales**

7.1.1 Lorsque l'acceptation de Titres l'exige, le Commerçant utilisera et entretiendra un Terminal ou un Système de Paiement certifié par un organisme agréé ou un PSP ou Partenaire PSP et maintenu en bon état de fonctionnement en tout temps, lui permettant ainsi d'accepter les Titres sans interruption ni dysfonctionnement. Le Commerçant restera seul responsable de l'utilisation du Terminal et/ou de son Système de Paiement.

7.1.2 Le Commerçant s'engage à :

- vérifier que les numéros définis dans le Terminal ou communiqués au PSP ou Partenaire PSP (ou tout autre tiers) correspondent au numéro d'identification attribué par Sodexo par point de vente / Système de Paiement. Le Commerçant sera responsable en cas d'enregistrement fautif du numéro d'identification ayant engendré un versement erroné. Ce versement indu engendrera un remboursement par le Commerçant envers Sodexo et ce éventuellement via une compensation entre les Transactions à rembourser par Sodexo et le versement indu par le Commerçant.
- suivre les instructions/ procédures du Terminal/Système de Paiement ou du PSP ou Partenaire PSP (par exemple : demande de saisie d'un code secret, autorisation ou rejet d'une Transaction, « *Know Your Customer* » (KYC), un « *Customer Due Diligence* » (CDD) etc.).

## 7.2 Terminal

7.2.1 Sodexo décline toute responsabilité à l'égard du Commerçant ou à l'égard d'un tiers découlant de, ou en lien avec, (i) tous manquements, erreurs ou dysfonctionnements (notamment, mais sans s'y limiter, lorsque les paramètres requis n'ont pas été établis par le Commerçant) de tout Terminal qui ne relève pas de la responsabilité de Sodexo ; (ii) les pertes ou vols, notamment de données initialement en lien avec le Terminal ou tout équipement ou logiciel qui ne relève pas de la responsabilité de Sodexo ; (iii) du dommage subi par un Titulaire de la carte du fait du retrait d'une Sodexo Card (ou d'une carte virtuelle disponible dans l'Application Sodexo). Le Commerçant supporte intégralement le risque lié à une utilisation négligente et fautive et est responsable des abus commis par ses préposés ou d'autres personnes dans l'acceptation de la Sodexo Card (ou d'une carte virtuelle disponible dans l'Application Sodexo) à son point de vente.

7.2.2 Si la Sodexo Card (ou la carte virtuelle disponible dans l'Application Sodexo) présente des signes de falsification ou s'il est probable que l'offrant de la Sodexo Card (ou de cette carte virtuelle) n'est pas le détenteur légitime de la Sodexo Card (ou de l'Application Sodexo), le Commerçant contactera, sans délai, le Département des Commerçants ou saisira, si possible, la Sodexo Card offerte et la remettra à Sodexo.

7.2.3 Le Commerçant s'engage à acquérir un Code d'Autorisation pour chaque Transaction par le biais du Terminal. Si le Terminal ne fonctionne pas ou si le Code d'Autorisation n'est pas obtenu, le Commerçant devra contacter sans délai le prestataire du Terminal aux fins de résoudre ce problème. Le Commerçant s'engage à utiliser seulement le Terminal au point de vente convenu.

### 7.3 **Système de Paiement autres que des Terminaux**

7.3.1 En ce qui concerne Les Systèmes de Paiement , Sodexo n'est en aucun cas responsable (1) des services fournis par le PSP, le partenaire PSP ou autres tiers, (2) de l'utilisation de ces services par le Commerçant ni (3) des événements suivants, de manière non limitative :

- a) L'utilisation frauduleuse de l'identifiant et du mot de passe, de toute usurpation d'identité du Commerçant, et plus généralement de toute utilisation du Système de Paiement par un Client, Commerçant ou un tiers non autorisé ;
- b) Les dysfonctionnements du système utilisé par le Commerçant qui entraînerait des inexactitudes dans les données transmises au prestataire de services et/ou à Sodexo lors de la validation des transactions ;
- c) La sécurité et l'exactitude des données relatives aux Transactions transmises sur les systèmes d'information d'une banque ou de Sodexo, et plus particulièrement, les réseaux Internet et de télécommunications utilisés pour réaliser les Transactions et non contrôlés par le prestataire de services ni par Sodexo ;
- d) Tout échec de paiement, consécutif à un dysfonctionnement du Système de Paiement ;
- e) Tout dysfonctionnement imputable au site Internet du Commerçant ou à son PSP ou partenaire PSP (ou tout autre tiers).

Le Commerçant reconnaît que certains Services de Paiement sont en version « *Beta* » et que ces services correspondent à ce qu'on peut raisonnablement attendre d'une telle version (*i.e.* des améliorations seront apportées). Le Commerçant accepte ainsi une tolérance par rapport à son fonctionnement et les partenariats actuels avec des tierces parties comme des Partenaires PSP. Sodexo évalue régulièrement ces partenariats et peut changer de partenaire ou en ajouter si elle estime que la fourniture du service peut s'améliorer.

## 8. **Inspections**

Sodexo peut, à tout moment, procéder à des inspections dans le(s) commerce(s) du Commerçant afin de vérifier l'utilisation et l'acceptation correctes des Titres Sodexo, et notamment le respect des présentes Conditions Générales, de la Législation relative aux Titres et du droit applicable. Sodexo se réserve le droit d'effectuer ce type d'inspection anonymement et sans en informer au préalable le Commerçant.

## 9. **Conditions financières**

9.1 Sodexo peut à tout moment modifier le plan tarifaire du Contrat d'Affiliation. Sodexo s'engage à informer le Commerçant de cette modification par tout moyen utile (ex. par courrier électronique ou sur le Portail du Commerçant) au plus tard quinze (15) jours avant son entrée en vigueur. Si le Commerçant n'accepte pas ces modifications, il peut résilier le Contrat d'Affiliation sans frais.

En l'absence d'une telle résiliation, les modifications seront considérées comme acceptées et deviendront applicables à la date notifiée d'entrée en vigueur.

9.2 Sodexo se réserve le droit de contrôler la conformité de l'ensemble des Transactions avec les conditions du Contrat d'Affiliation et la Législation applicable aux Titres. Sodexo pourra également refuser de rembourser tout montant correspondant à une Transaction irrégulière.

9.3 Si le Commerçant ne se conforme pas au Contrat d'Affiliation, à la législation ou à la réglementation, ou si des irrégularités sont constatées, Sodexo se réserve le droit de ne pas rembourser le Commerçant avant que sa situation n'ait été régularisée. En cas de suspension de paiement, le Commerçant ne pourra prétendre à aucune indemnité.

9.4 Toutes les factures sont envoyées par Sodexo sous format électronique. Si le Commerçant souhaite recevoir ses factures sur support papier, il doit en faire la demande auprès de Sodexo. Sodexo peut



demander des frais pour chaque facture sous format papier.

- 9.5 Les frais de Transaction sont directement compensés avec les remboursements des Chèques par Sodexo. Ceux-ci sont calculés dans le Compte du Commerçant et portés à sa connaissance par tout moyen utile (ex : sur le Portail du Commerçant ou par e-mail).
- 9.6 Une fois le compte bancaire du Commerçant crédité ou débité, le Commerçant dispose d'un délai de trente (30) jours pour les Titres électroniques et de sept (7) jours pour les Titres sous format papier, pour effectuer une réclamation motivée à l'attention au Département Commerçant concernant un défaut de paiement ou de débit, ou le paiement ou débit d'un montant présumé incorrect. Passé ce délai, il sera réputé avoir irrévocablement accepté le solde de son Compte du Commerçant.
- 9.7 Tous les montants qui ne sont pas compensés conformément à l'article 9.5 sont facturés une fois par mois au Commerçant. Ces factures sont payables au comptant.
- 9.8 Toute somme due, pour quelconque raison, par le Commerçant à Sodexo (y compris les factures impayées de Sodexo) produira à l'échéance, de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de un pour cent (1%) par mois sur les montants dus. Le Commerçant sera également tenu de plein droit et sans mise en demeure préalable au paiement d'une indemnité forfaitaire à concurrence de 15% du montant total encore impayé (avec un minimum de 50 EUR), sans préjudice du droit de Sodexo de demander une indemnisation supérieure en cas de dommage supérieur, réellement subi. Les intérêts sur le montant exigible seront calculés à partir de l'échéance des factures impayées jusqu'au moment du règlement de l'entièreté du montant dû. Toute contestation doit être communiqué par lettre recommandée motivée dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de la facture. Passé ce délai, le Commerçant est censé avoir accepté le montant facturé.
- 9.9 Sodexo peut à tout moment, même après la survenance d'une situation de concours, effectuer une compensation entre les créances et les dettes réciproques qui existent entre le Commerçant et Sodexo, nées du Contrat d'Affiliation ou de tout autre contrat.

Cette compensation pourra également s'appliquer indépendamment du caractère exigible ou non des créances et dettes réciproques.

## **10. Remboursement**

### **10.1 Stipulations générales**

- 10.1.1 Sodexo remboursera les Transactions autorisées, déduction faite des frais convenus, par virement bancaire, comme indiqué dans chaque Contrat d'Affiliation. Sodexo effectuera le remboursement :
- des Titres électroniques : endéans deux (2) jours ouvrables bancaires à compter de la Transaction traitée par Sodexo ;
  - des Titres sous format papier (Eco Pass et Cadeau Pass) : sous dix (10) jours à compter de la réception par Sodexo des Titres sous format papier ; et
  - des Titres sous format papier (Sport & Culture Pass) : sous quinze (15) jours à compter de la réception par Sodexo des Titres sous format papier ;
  - des Titres sous format papier (Chèque Consommation) : sous trente (30) jours à compter de la réception par Sodexo des Titres sous format papier.
- 10.1.2 Les frais liés à l'acceptation des Titres électroniques sont définitivement dus, par chaque Transaction traitée.
- 10.1.3 Sodexo ne saurait être tenu responsable en cas de vol, de destruction ou de perte des Titres qui sont sous le contrôle ou la garde du Commerçant ou sur son site.

10.1.4 Le Commerçant s'engage à tenir Sodexo informée du nombre de Terminaux actifs. Si le Commerçant n'informe pas Sodexo de la désactivation de Terminaux au plus tard le dernier jour du mois, Sodexo considèrera que le nombre de Terminaux actifs reste inchangé et facturera le Commerçant en conséquence.

## 10.2 Modalités de remboursement relatives aux Titres sous format papier

10.2.1 Sodexo remboursera les Titres au plus tard trois mois après la date de péremption. Une fois ce délai dépassé, les Titres ne sont plus remboursés.

10.2.2 En cas de contestation sur la date de la remise, la charge de la preuve repose sur le Commerçant.

10.2.3 Modalités pour la remise de Titres sous format papier :

- Le Commerçant est tenu d'invalider chaque Titre sous format papier par un cachet d'encaissement, ainsi le Titre sera devenu sans valeur ;
- Le Commerçant s'engage à ne rien écrire dans la zone de lecture optique (i.e. la zone blanche avec le code barre et les chiffres situés dans le bas du Titre sous format papier) car cela empêche la lecture et donc le remboursement du Titre en question ;
- Le talon gauche du Titre, qui reprend le numéro et la valeur du Titre doit être envoyé à Sodexo. Les Titres sous format papier doivent être triés dans le même sens et reliés avec un élastique ;
- Les Titres sous format papier ne peuvent jamais être agrafés, reliés avec des trombones ;
- Chaque paquet envoyé doit comprendre le bordereau de remise original, complété lisiblement ;
- Chaque paquet est envoyé dans un sac hermétiquement fermé.

En cas de différence entre les mentions figurant sur le bordereau de remise tel qu'il est établi par le Commerçant et le comptage effectué par Sodexo, seuls les résultats de Sodexo feront foi pour le remboursement de la remise et ce tant que le Commerçant ne pourra pas démontrer le contraire à l'aide des talons gauches détachables des Titres sous format papier.

10.2.4 Si le Commerçant choisit de faire effectuer l'enlèvement des Titres sous format papier par Sodexo, son représentant remet une preuve de dépôt datée et signée (bordereau de remise). Le Commerçant déposera ses Titres dans une enveloppe scellée et identifiée, qui sera emportée par le représentant de Sodexo, qui remplira une fiche d'enlèvement qui devra comporter les informations suivantes :

- la date de l'enlèvement ;
- le numéro de l'enveloppe scellée ;
- le montant total estimé des Titres ; et
- le nom, le numéro de badge et la signature du représentant de Sodexo.

Cette fiche d'enlèvement est rédigée en deux exemplaires et chaque Partie en reçoit un. La responsabilité de Sodexo prend cours à partir du moment où le représentant a signé cette fiche d'enlèvement pour réception et qu'il a scellé les Titres et la fiche en un seul paquet. La responsabilité prend fin au moment du remboursement du contenu du paquet. S'il est constaté une différence entre les données reprises sur le bordereau de remise établi par le Commerçant et le comptage par Sodexo, le résultat de ce dernier comptage est considéré comme étant correct.

Les enlèvements seront effectués au prix commun du marché en vigueur au moment de l'enlèvement. Ces prix peuvent donc fluctuer selon les prix du marché.

## **11. Indexation**

Sodexo se réserve le droit d'indexer, chaque année, en janvier, le prix mentionné dans le Contrat d’Affiliation conformément à la formule suivante :

$$(\text{nouveau montant}) = (\text{ancien montant}) \times (0,2 + 0,(\text{nouvel indice / indice de départ}))$$

L'indice utilisé est lié au coût de la main d'œuvre et calculé par Agoria. L'indice de départ est celui du mois de novembre de l'année précédant l'année où le Contrat d’Affiliation a été conclu. Le nouvel indice est celui du mois de novembre de l'année précédant l'indexation.

## **12. Durée**

- 12.1 Le Contrat d’Affiliation est souscrit pour une durée initiale d’un an et sera automatiquement renouvelé pour des périodes additionnelles d’un (1) an (chacune ci-après dénommée une « Période de renouvellement »), sauf en cas de résiliation par une Partie à l’issue d’une Période de renouvellement respectant un préavis de trois (3) mois par courrier recommandé.
- 12.2 Sodexo se réserve le droit de suspendre l’exécution de ses obligations en cas de non-respect de l’une ou de plusieurs des obligations du Commerçant énoncées aux présentes Conditions Générales ou dans le Contrat d’Affiliation.
- 12.3 Chacune des Parties peut, de plein droit, résilier le Contrat d’Affiliation en cas de manquement de l’autre Partie à l’une de ses obligations substantielles (par exemple, les obligations qui lui sont imposées par la Législation applicable aux Titres) et si cette dernière ne remédie pas à ce manquement dans les vingt (20) jours suivant l’envoi d’une mise en demeure.
- 12.4 En cas de résiliation du Contrat d’Affiliation, le Commerçant devra a) retirer immédiatement toute marque, tout logo et/ou toute identification indiquant son affiliation avec le Réseau Sodexo et b) restituer à Sodexo les Titres encore en sa possession dans les dix (10) jours ouvrés, faute de quoi Sodexo pourra refuser de procéder à leur remboursement.

## **13. Indemnisation**

- 13.1 Le Commerçant s’engage à indemniser Sodexo et à la dégager de toute responsabilité en cas de pertes, dommages, réclamations, poursuites, procédures, coûts, charges et dépenses (y compris l’intégralité des frais d’enquête et les honoraires d’avocat raisonnables) causés à ou subis par Sodexo en raison de ou en lien avec toute réclamation déposée ou toute défense exercée à l’encontre de Sodexo suite au défaut de livraison ou à la livraison incorrecte des Produits et Services, ou suite à tout litige intervenant entre un Client et le Commerçant.
- 13.2 Le Commerçant garantit qu’il indemniser et protégera Sodexo en cas de réclamation ou de recours exercé(e) à son encontre par un tiers suite au manquement par le Commerçant à l’une quelconque de ses obligations au titre du présent Contrat d’Affiliation relativement à une Transaction effectuée par un Client, et le dégagera de toute responsabilité à cet égard.
- 13.3 À l’exception du remboursement des Titres dus dans le cadre de toute Transaction, la responsabilité totale maximale de Sodexo au titre du présent Contrat d’Affiliation ou en relation avec celui-ci, qu’elle soit contractuelle ou délictuelle, y compris, notamment, en cas de négligence, pour tout événement ou série d’événements connexes, ne saurait en aucun cas dépasser 50 % du montant des frais déduits par Sodexo pour les services rendus par Sodexo dans le cadre des présentes Conditions Générales au cours de l’année précédant la survenance de l’événement ayant engagé sa responsabilité (ou, la première année, la valeur des frais versées par le Commerçant à Sodexo dans les six (6) mois précédant l’événement ayant engagé sa responsabilité).

## **14. Responsabilité et Force majeure**

- 14.1 Sodexo est uniquement responsable de sa propre fraude ou faute intentionnelle. La responsabilité de Sodexo ne donnera en aucun cas lieu à une indemnisation des dommages indirects ou consécutifs,

comme par exemple, mais sans s'y limiter, la perte de temps, la perte de clientèle, la perte de bénéficiaires, la perte de revenus, la perte de données, l'augmentation des frais généraux, la perturbation d'une activité commerciale, les réclamations de tiers, l'atteinte à la réputation, la perte d'économies futures, les coûts du personnel ou la perte d'opportunités, etc.

- 14.2 Aucune des Parties ne saurait être tenue responsable en cas de manquement ou de retard dans l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat d'Affiliation si et dans la mesure où le manquement ou le retard est causé par un cas de force majeure, tel que défini par les tribunaux belges, et si la Partie défaillante a immédiatement informé l'autre Partie par écrit de la survenance de ce cas de force majeure. La Partie défaillante sera alors dispensée de poursuivre l'exécution des obligations affectées par le cas de force majeure aussi longtemps que les circonstances l'exigeront et que la partie défaillante continuera à faire tout ce qui est en son pouvoir pour reprendre, dans la mesure du possible, l'exécution de ses obligations dans les plus brefs délais. La Partie défaillante informera sans délai l'autre Partie de la reprise de ses obligations. Si le cas de force majeure persiste au-delà d'un mois, chaque Partie peut résilier de plein droit, et sans engager sa responsabilité, le présent Contrat d'Affiliation, en adressant une notification écrite à l'autre Partie par courrier recommandé.

## **15. Confidentialité**

- 15.1 Sauf dans la mesure expressément autorisée par les présentes Conditions Générales, le Contrat d'Affiliation ou convenue par écrit entre les Parties, chaque Partie accepte, pendant toute la durée du Contrat d'Affiliation et pendant les trois (3) ans suivant sa résiliation, de garder confidentielles et de ne pas publier, divulguer ni utiliser à aucune autre fin que celles prévues par les présentes Conditions Générales et le Contrat d'Affiliation les Informations Confidentielles qui lui ont été communiquées par l'autre partie en vertu du présent Contrat d'Affiliation, sauf si la Partie destinataire peut démontrer, preuve à l'appui, que lesdites Informations Confidentielles : a) étaient déjà connues de la Partie destinataire, autrement qu'en vertu d'une obligation de confidentialité, au moment de leur divulgation par l'autre Partie ; b) étaient généralement accessibles au public ou relevaient du domaine public au moment de leur divulgation à la Partie destinataire ; c) ont été mises à la disposition du public ou sont tombées dans le domaine public après leur divulgation à la Partie destinataire, sans aucune action ou omission enfreignant le présent Contrat d'Affiliation de la part de la Partie destinataire ; d) ont été divulguées à la Partie destinataire par un tiers n'ayant aucune obligation envers la Partie émettrice de ne pas divulguer ces informations à d'autres personnes, sauf en vertu d'un accord de confidentialité conclu avec le tiers ; ou e) ont été élaborées indépendamment par la Partie destinataire sans utiliser les Informations Confidentielles appartenant à la Partie émettrice, comme le prouvent les documents écrits de la Partie destinataire à cette période.
- 15.2 Le Commerçant s'engage à préserver la confidentialité des conditions financières du Contrat d'Affiliation, y compris les frais liés aux Transactions, et à ne pas les divulguer à des tiers sans l'accord écrit préalable et exprès de Sodexo.

## **16. Cession**

- 16.1 Sodexo peut céder ou transférer, sans aucune forme de solidarité, ses droits ou obligations au titre du Contrat d'Affiliation sans le consentement préalable du Commerçant i) à tout successeur ou tiers dans le cadre de la fusion, restructuration, consolidation ou vente de tout ou partie de ses actifs ou actions, ou ii) à toute société qu'elle contrôle directement ou indirectement ou qui la contrôle directement ou indirectement, ou à toute société directement ou indirectement sous contrôle commun de la société mère du groupe Sodexo.
- 16.2 Le Commerçant ne peut céder les droits et obligations découlant du Contrat d'Affiliation à un tiers, y compris à son successeur, sans le consentement écrit préalable de Sodexo.

## **17. Modifications des Conditions Générales**

- 17.1 Sodexo se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales en vigueur étant celles disponibles sur le Portail du Commerçant ou portée à sa connaissance par tout autre moyen utile (ex. mention sur la facture).

17.2 Le Commerçant sera informé des modifications des Conditions Générales au moins quinze (15) jours calendrier avant l'entrée en vigueur de celles-ci. Si le Commerçant n'est pas d'accord avec les modifications apportées, il pourra résilier le Contrat d'Affiliation moyennant un préavis écrit d'au moins sept (7) jours. A défaut d'une telle résiliation, les nouvelles Conditions Générales seront considérées comme acceptées.

#### **18. Protection des données**

Tout traitement de données à caractère personnel dans le cadre du Contrat d'Affiliation sera régi par les conditions de la Politique Globale Relative à la Protection des données à caractère personnel disponible sur [www.sodexo.be](http://www.sodexo.be).

#### **19. Divisibilité**

Toute condition ou autre stipulation des présentes Conditions Générales jugée illégale, invalide ou inapplicable au sein d'une juridiction sera, dans cette juridiction, sans effet dans la mesure de cette illégalité, invalidité ou inapplicabilité, sans pour autant affecter la validité, la légalité ou l'applicabilité des autres stipulations ; et l'invalidité d'une stipulation particulière au sein d'une juridiction particulière ne saurait invalider cette stipulation dans toute autre juridiction.

#### **20. Droit applicable**

Le Contrat d'Affiliation et les Conditions Générales sont régis par le droit belge et doivent être interprétés conformément à celui-ci.

#### **21. Jurisdiction compétente**

Si un litige découlant du Contrat d'Affiliation et/ou des Conditions Générales n'est pas réglé à l'amiable dans les trente (30) jours suivant le début de la tentative de règlement, le litige et ses conséquences relèveront de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles, en Belgique.

La présente version des Conditions Générales entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2021.