

## Conditions générales pour le service d'enlèvement sécurisé de titres-services fournis à l'entreprise agréée

### PRÉAMBULE

**L'entreprise agréée** qui le souhaite peut, à titre optionnel, avoir recours auprès de **PLUXEE BELGIUM** à un service d'enlèvement sécurisé de titres-services.

**L'entreprise agréée** est réputée avoir lu et accepté les présentes conditions générales quand elle a souscrit au service d'enlèvement sécurisé de titres-services de PLUXEE BELGIUM en matière d'enlèvement, d'acheminement et de remboursement de titres-services papier.

Ces conditions générales reprennent les points élémentaires à respecter par **l'entreprise agréée** pour le bon déroulement de l'enlèvement sécurisé des titres-services.

### ARTICLE 1 : SERVICE D'ENLÈVEMENT

**L'entreprise agréée** qui fait enlever ses titres-services, de manière sécurisée, par PLUXEE BELGIUM, se doit de respecter certains critères permettant le bon déroulement du service.

Voici un aperçu de ses différents critères :

- **L'entreprise agréée** se doit d'assurer une permanence entre 08h30 et 17h00 le jour où un enlèvement est demandé. D'éventuelles pauses de midi ou fermetures temporaires ne seront pas prises en considération ;
- **L'entreprise agréée** se doit d'effectuer (de préférence) une demande d'enlèvement à un moment où celle-ci peut garantir une permanence deux jours ouvrables d'affilée. Si le transporteur engagé par PLUXEE BELGIUM n'a pas pu garantir l'enlèvement dans la tranche horaire initial, l'enlèvement sera automatiquement et gratuitement reporté au lendemain ;
- **L'entreprise agréée** se doit de mentionner, lors de la demande d'enlèvement, une personne de contact ainsi qu'un numéro de téléphone. Ceci permettra au transporteur engagé par PLUXEE BELGIUM de contacter le client lors de son arrivée prochaine sur les lieux ou en cas de problèmes avec sa demande d'enlèvement ;



- **L'entreprise agréée** se doit de s'assurer que le contenu de son enlèvement soit prêt et disponible à l'enlèvement lors de l'arrivée du transporteur engagé par PLUXEE BELGIUM sur les lieux. Dans le cas contraire, l'enlèvement n'aura pas lieu et sera tout de même facturé auprès du client ;
- **L'entreprise agréée** se doit de respecter le contenu de sa demande d'enlèvement initial. Le transporteur engagé par PLUXEE BELGIUM ne pourra enlever que ce pour quoi il a reçu l'ordre. Une modification le jour de l'enlèvement ne sera pas prise en compte et le client devra replanifier un nouvel enlèvement.
- **L'entreprise agréée** se doit de bien conditionner son enlèvement programmé. Les règles de conditionnements sont consultables sur le site de PLUXEE BELGIUM. Un enlèvement mal conditionné peut être refusé par le transporteur engagé par PLUXEE BELGIUM.

PLUXEE BELGIUM prévoit une fiche d'enlèvement qui est établie en deux exemplaires, dont chaque partie reçoit un 1 exemplaire, afin d'assurer le suivi et le traçage des enlèvements sécurisés.

La fiche d'enlèvement doit comprendre, au minimum, les informations suivantes :

- La date de l'enlèvement;
- Le numéro de chaque emballage scellé ;
- Le nombre de titres-services pour le mois de prestation déterminé ;
- Le nom, le prénom et la signature de la personne ayant remis les titres-services au nom de l'entreprise agréée ;
- Le nom, le prénom et la signature du transporteur engagé par PLUXEE BELGIUM (si l'entreprise agréée est fermée au moment du passage par le transporteur, le chauffeur doit prendre une photo afin de prouver que l'entreprise agréée est fermée).

À défaut de se faire, PLUXEE BELGIUM ne sera pas en mesure de traiter la demande d'enlèvement concernée ni de respecter les délais de remboursement.

**L'entreprise agréée** conserve le talon gauche détachable du titre-service comme pièce probante en cas de contestation, de perte ou de vol du titre.

La mission de PLUXEE BELGIUM prend cours au moment où le transporteur qu'elle a engagé a dûment complété la fiche d'enlèvement et l'a signée pour réception.

La mission prend fin au moment de la confirmation de la réception de l'enlèvement qui se fait par e-mail (émanant de PLUXEE BELGIUM) auprès de **l'entreprise agréée**.



La mission porte uniquement sur le transport, l'acheminement et le remboursement des emballages dûment fermés et scellés. Le transporteur ne contrôle pas le contenu des emballages.

## **ARTICLE 2 : TARIFS**

### **2.1 TARIFS DES PRESTATIONS EFFECTUÉES PAR PLUXEE BELGIUM**

Tous les tarifs sont exprimés en euro et TVA non compris.

Les tarifs sont déterminés dans les conditions générales concluent à cet effet.

### **2.2 TARIF POUR L'ENLÈVEMENT DES TITRES-SERVICES PAPIER**

À partir du 1/3/2021, le tarif pour l'enlèvement des titres-services papier s'élève à 18 EUR par enlèvement.

### **2.3 INDEXATION**

PLUXEE BELGIUM se réserve le droit d'indexer chaque année au mois de janvier les tarifs mentionnés dans les conditions générales selon la formule suivante:

*(nouveau montant) = (précédent montant) x (0,2 + 0,8 x (nouvel indice/indice de départ)).*

L'indice de départ est l'indice Agoria du mois de décembre qui précède l'année au cours de laquelle le service presté par PLUXEE BELGIUM à **l'entreprise agréée** a démarré. Le nouvel indice est celui du mois de décembre de l'année qui précède celle de l'indexation.

## **ARTICLE 3 : FACTURATION ET PAIEMENT DES PRESTATIONS**

### **3.1 PAIEMENT**

Les factures sont payables au comptant.

Le paiement se fait sous la forme d'un virement ou d'une domiciliation après que **l'entreprise agréée** ait reçu et renvoyé à PLUXEE BELGIUM le mandat de domiciliation y afférent (les paiements dus avant l'activation de la domiciliation se font par virement).

Le mandat de domiciliation est disponible sur l'espace sécurisé de **l'entreprise agréée**.

### **3.2 FACTURATION**

Les factures de PLUXEE BELGIUM sont envoyées par voie électronique et sont également disponibles sur l'Espace Sécurisé.





**L'entreprise agréée** est tenue de communiquer à PLUXEE BELGIUM une adresse e-mail valide et d'informer de toute modification de celle-ci.

En cas de contestation sur le contenu de la facture, **l'entreprise agréée** dispose d'un délai de quinze (15) jours calendrier pour contester la facture concernée. Toute plainte doit être adressée par lettre recommandée à l'adresse de PLUXEE BELGIUM mentionnée ci-dessus :

PLUXEE BELGIUM  
ARIA BUILDING  
RUE RAVENSTEIN 36  
1000 BRUXELLES

À défaut de contestation, **l'entreprise agréée** est réputée avoir accepté irrévocablement la facture. Si les frais de rappel viennent à croiser la contestation émise par l'entreprise agréée, ceux-ci seront considérés comme nuls à condition que la contestation soit validée.

Les parties sont, à tout moment et moyennant notification préalable, autorisées à procéder à la compensation de leurs créances réciproques.

### **3.3 INTÉRÊTS ET CLAUSE PÉNALE**

Tout montant restant impayé à l'échéance sera majoré, de plein droit et sans aucune formalité, d'intérêts de retard au taux légal applicable aux transactions commerciales.

En outre, toute somme qui reste impayée pendant une période de sept (7) jours calendrier à compter de la date d'échéance de facture sera majorée, de plein droit et sans aucune formalité, d'une pénalité de 10%, avec un minimum de 25 EUR.

### **ARTICLE 4 : RESPONSABILITÉ**

PLUXEE BELGIUM est tenue d'exécuter correctement le marché public pour les **entreprises agréées** selon les cahiers de charge des pouvoirs adjudicateur. En cas de mauvaise exécution du marché public, PLUXEE BELGIUM sera responsable à l'égard des pouvoirs adjudicateur et sera soumise à des pénalités définies par les pouvoirs adjudicateur.

Dans la mesure où PLUXEE BELGIUM dépend des **entreprises agréées** pour la bonne exécution de ses obligations, PLUXEE BELGIUM s'engage à prester des obligations de moyen.



Outre les clauses pénales déjà prévues par les pouvoirs adjudicateur, et à l'exception du cas de fraude ou de faute grave, PLUXEE BELGIUM ne pourra être tenu responsable pour:

- Les dommages qui, en cas d'enlèvement des titres-services, découlent de la perte complète ou partielle d'un paquet de titres-services papier ou de la différence entre les mentions sur le bordereau et le contenu réel du paquet, et ce dans la mesure où **l'entreprise agréée** ne peut pas produire les talons gauches détachables des titres-services ;
- L'utilisation par **l'entreprise agréée** de l'information et des rapports fournis dans le cadre du service d'enlèvement sécurisé des titres-services ;

Dans l'hypothèse où PLUXEE BELGIUM serait tenue responsable et devrait indemniser les dommages directs et prouvés, la responsabilité cumulative par année civile ne peut en aucun cas excéder le montant total payé par **l'entreprise agréée** pendant les six derniers (6) mois qui précèdent l'événement qui met en cause la responsabilité de SODEXO.

## **ARTICLE 5 : DURÉE DU SERVICE FOURNI À L'ENTREPRISE AGRÉÉE**

Le service d'enlèvement sécurisé des titres-services papier fourni par PLUXEE BELGIUM à **l'entreprise agréée** n'est pas défini dans le temps.

**L'entreprise agréée** peut à tout moment arrêter le service, sans devoir respecter de délai de préavis. Le service étant facturé mensuellement, chaque mois entamé est un mois dû à condition que des services aient été exécutés durant la période. **L'entreprise agréée** devra donc s'acquitter des montants dus pour services rendus.

PLUXEE BELGIUM est autorisée, moyennant notification préalable, à mettre immédiatement fin aux services rémunérés avec **l'entreprise agréée** si, malgré un rappel de paiement, au moins deux (2) factures sont restées impayées.

Le service d'enlèvement sécurisé prend fin de plein droit et sans indemnité(s) au moment où PLUXEE BELGIUM n'est plus la société d'émission des titres-services ou au moment où **l'entreprise agréée** perd son agrément.

Le service d'enlèvement sécurisé est également résolu de plein droit en cas de faillite, de dissolution ou de liquidation de **l'entreprise agréée**.

## **ARTICLE 6 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**





PLUXEE BELGIUM se réserve le droit de modifier les tarifs et le contenu du service d'enlèvement sécurisé des titres-services.

Le cas échéant, PLUXEE BELGIUM en informera **l'entreprise agréée**. Les modifications entrent en vigueur trente (30) jours après leur(s) notification.

Au cas où **l'entreprise agréée** n'accepte pas les modifications, elle peut à tout moment arrêter le service, sans devoir respecter de délai de préavis.

#### **ARTICLE 7 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

**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.

La nullité d'une des dispositions des présentes conditions générales n'emporte pas la nullité de ses autres dispositions.

Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge.

Les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents pour connaître des litiges entre PLUXEE BELGIUM et **l'entreprise agréée**

