



## **PROTOCOL VAN AKKOORD GESLOTEN IN HET BASISOVERLEGCOMITE VAN DE NATIONALE ARBEIDSRAAD OP 3 OKTOBER 2014 MET BETREKKING TOT DE TOEKENNING VAN ELEKTRONISCHE MAALTIJDCHEQUES AAN DE PERSONEELSLEDEN VAN HET SECRETARIAAT VAN DE NATIONALE ARBEIDSRAAD**

### **AANHANGSEL BIJ HET ARBEIDSREGLEMENT**

#### **1. INLEIDING**

Dit protocol vervangt het protocol dat op 18 december 2001 in het basisoverlegcomité van de Nationale Arbeidsraad werd gesloten met het oog op de toekenning van papieren maaltijdcheques aan de personeelsleden van het Secretariaat van de Nationale Arbeidsraad. Het heeft tot doel over te gaan van de toekenning van papieren maaltijdcheques naar de toekenning van elektronische maaltijdcheques. De eigenlijke toekenningsregels worden niet gewijzigd.

De toekenning en het gebruik van maaltijdcheques worden geregeld door artikel 19 bis van het koninklijk besluit van 28 november 1969 tot uitvoering van de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders.

De maaltijdcheques die aan de personeelsleden van het Secretariaat van de Nationale Arbeidsraad worden toegekend, worden als een sociaal voordeel beschouwd en worden niet ingevoerd ter vervanging of omzetting van loon, premies of enig ander voordeel.

Overeenkomstig de wetgeving worden maaltijdcheques niet als loon beschouwd als ze terzelfder tijd aan alle volgende voorwaarden voldoen:

- De toekenning van de elektronische maaltijdcheques moet vervat zijn in een collectieve arbeidsovereenkomst of, bij ontstentenis ervan, in een schriftelijke individuele overeenkomst.
- Het aantal maaltijdcheques moet gelijk zijn aan het aantal dagen waarop de werknemer effectief arbeidsprestaties heeft verricht.

- De elektronische maaltijdcheques worden iedere maand in één of meer keren gecrediteerd op de maaltijdchequerekening van de werknemer naargelang van het aantal dagen van die maand waarop de werknemer vermoedelijk arbeidsprestaties zal verrichten.
- De elektronische maaltijdcheques worden geacht aan de werknemer te zijn toegekend op het moment dat zijn maaltijdchequerekening wordt gecrediteerd. Uiterlijk de laatste dag van de eerste maand die volgt op het kwartaal wordt het aantal cheques in overeenstemming gebracht met het aantal dagen waarop de werknemer tijdens het kwartaal prestaties heeft verricht zoals bepaald in het voorgaande lid. De maaltijdchequerekening is een databank waarop voor een werknemer een aantal elektronische maaltijdcheques zullen worden opgeslagen en die beheerd wordt door een uitgever die is erkend volgens de nadere regels bepaald in het koninklijk besluit van 12 oktober 2010 tot vaststelling van de erkenningsvoorwaarden en erkenningsprocedure voor uitgevers van maaltijdcheques in een elektronische vorm, tot uitvoering van de artikelen 183 tot 185 van de wet van 30 december 2009 houdende diverse bepalingen.
- De maaltijdcheque wordt op naam van de werknemer afgegeven; deze voorwaarde wordt geacht te zijn vervuld als de toekenning ervan en de daarop betrekking hebbende gegevens (aantal maaltijdcheques, brutobedrag van de maaltijdcheques verminderd met het persoonlijke aandeel van de werknemer) zijn vermeld op de individuele rekening van de werknemer.
- De elektronische maaltijdcheque heeft een geldigheidsduur van twaalf maanden, te rekenen vanaf het ogenblik dat de maaltijdcheque op de maaltijdchequerekening wordt geplaatst; hij mag enkel worden gebruikt ter betaling van een maaltijd of voor de aankoop van verbruiksklare voeding.
- Het aandeel van de werkgever in het bedrag van de maaltijdcheque mag niet hoger zijn dan het bedrag dat is bepaald in artikel 19 bis van het voornoemde koninklijk besluit en het aandeel van de werknemer is op zijn minst gelijk aan het bedrag dat is bepaald in artikel 20, tweede lid van datzelfde besluit.
- Het aantal elektronische maaltijdcheques en het brutobedrag ervan, verminderd met het persoonlijke aandeel van de werknemer, worden vermeld op de loonafrekening.
- Voor het gebruik van de elektronische maaltijdcheques moet de werknemer het saldo en de geldigheidsduur kunnen nagaan van de maaltijdcheques die hem werden toegekend en die nog niet gebruikt werden.
- De maaltijdcheques kunnen alleen door een erkende uitgever ter beschikking worden gesteld.

- Het gebruik van de elektronische maaltijdcheques mag geen kosten voor de werknemer teweegbrengen, behalve in geval van diefstal of verlies onder de voorwaarden vast te stellen in het arbeidsreglement wanneer de keuze van elektronische maaltijdcheques geregeld is door een individuele schriftelijke overeenkomst. In ieder geval kunnen de kosten van de vervangende drager in geval van diefstal of verlies de nominale waarde van één maaltijdcheque niet overschrijden.

## **2. BEGUNSTIGDEN**

Vanaf november 2014 worden elektronische maaltijdcheques toegekend aan alle personeelsleden – zowel statutaire als contractuele personeelsleden – van het Secretariaat van de Nationale Arbeidsraad. De Raad zal daartoe een beroep doen op de firma Edenred.

De toekenning van elektronische maaltijdcheques aan de personeelsleden van het Secretariaat die van het systeem gebruik willen maken, wordt geregeld door een individuele overeenkomst. Daarin verklaart het personeelslid toe te treden tot het systeem van de elektronische maaltijdcheques en machtigt het de dienst HR en Comptabiliteit om zijn persoonlijke aandeel iedere maand in te houden op zijn loon. Het aandeel van het personeelslid van het Secretariaat wordt iedere maand ingehouden op zijn nettoloon. Het aantal maaltijdcheques en het totaal van het persoonlijke aandeel en van het aandeel van de werkgever worden op de maandelijkse loonafrekening vermeld.

Het personeelslid van het Secretariaat dat op een bepaald ogenblik geen maaltijdcheques meer wil ontvangen, kan met inachtneming van een opzeggingstermijn van één maand uit het systeem stappen door een aangetekende brief te sturen aan de werkgever.

## **3. WAARDE VAN DE MAALTIJDCHEQUE**

De toegekende maaltijdcheques hebben een nominale waarde van 6,15 euro.

Het aandeel van de Nationale Arbeidsraad en het aandeel van het personeelslid van het Secretariaat voor iedere maaltijdcheque worden als volgt vastgesteld en vermeld in de individuele overeenkomst.

Het huidige aandeel van de werkgever bedraagt 4,91 euro.

Het persoonlijke aandeel van het personeelslid bedraagt 1,24 euro.

#### **4. WIJZE VAN TOEKENNING VAN DE MAALTIJDCHEQUES**

Het aantal maaltijdcheques dat aan het personeelslid van het Secretariaat wordt toegekend, stemt overeen met het aantal dagen waarop het personeelslid effectief arbeidsprestaties heeft verricht.

De maaltijdcheques worden iedere maand uiterlijk op de laatste werkdag van de betreffende maand in één keer gecrediteerd op de maaltijdchequerekening van de werknemer.

De elektronische maaltijdcheques worden iedere maand aan de personeelsleden van het Secretariaat toegekend naargelang van het aantal dagen van die maand waarop het personeelslid vermoedelijk arbeidsprestaties zal verrichten.

In de maand die volgt zal worden nagegaan of het aantal toegekende maaltijdcheques voor de vorige maand overeenstemt met het aantal dagen waarop het personeelslid effectief arbeidsprestaties heeft verricht. Als er geen overeenstemming is, zal een regularisatie plaatsvinden.

Voorbeeld : Een personeelslid ontvangt 20 maaltijdcheques voor de maand X, omdat er een vermoeden is dat dit personeelslid 20 dagen zal werken in die maand X.

In de maand X+1 blijkt dat het personeelslid 5 dagen afwezig is geweest tijdens de maand X. Deze situatie zal dan worden geregulariseerd door 5 maaltijdcheques minder toe te kennen voor de maand X+1.

#### **5. GELDIGHEID EN GEBRUIK VAN DE MAALTIJDCHEQUE**

De elektronische maaltijdcheque heeft een geldigheidsduur van twaalf maanden, te rekenen vanaf het ogenblik dat de maaltijdcheque op de maaltijdchequerekening wordt geplaatst.

De maaltijdcheques mogen alleen worden gebruikt ter betaling van een maaltijd of voor de aankoop van verbruiksklare voeding.

**6. DUUR**

Dit protocol wordt gesloten voor een periode van een jaar, met stilzwijgende verlenging, en kan door elk van de partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzeggingstermijn van een maand.

-----



## INDIVIDUELE OVEREENKOMST

### ELEKTRONISCHE MAALTIJDCHEQUES

Tussen : de **Nationale Arbeidsraad**  
gevestigd **Blijde Inkomstlaan 17-21, 1040 Brussel**  
vertegenwoordigd door: **J.-P. Delcroix , Secretaris**

hierna de werkgever genoemd

En : het personeelslid van het Secretariaat: .....  
adres: .....  
postcode + gemeente: .....

Wordt overeengekomen wat volgt:

#### **I. ONDERWERP VAN DE OVEREENKOMST**

Ter uitvoering van en volgens de nadere regels bepaald in het protocol van akkoord dat het basisoverlegcomité op 3 oktober 2014 heeft gesloten, verleent de Nationale Arbeidsraad aan het personeelslid van het Secretariaat een tegemoetkoming in zijn maaltijdkosten in de vorm van elektronische maaltijdcheques. Deze overeenkomst is opgesteld conform de bepalingen van artikel 19 bis van het koninklijk besluit van 28 november 1969 tot uitvoering van de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders.

De partijen komen overeen dat aan het personeelslid elektronische maaltijdcheques worden toegekend volgens de nadere regels die in deze individuele overeenkomst zijn bepaald, en dit voor de eerste keer vanaf november 2014.

## **II. BEDRAG EN AANTAL MAALTIJDCHQUES**

1. Conform de beslissing die het Bureau tijdens zijn vergadering van 3 maart 2004 heeft genomen, wordt het huidige aandeel van de werkgever vastgesteld op 4,91 euro. Het kan tijdens de duur van de overeenkomst worden aangepast.
2. Het personeelslid verklaart zich akkoord met een inhouding van 1,24 euro op zijn nettoloon als verplicht persoonlijk aandeel per maaltijdcheque.
3. De nominale waarde van de maaltijdcheque bedraagt dus 6,15 euro.
4. Het aantal toegekende maaltijdcheques is gelijk aan het aantal dagen waarop het personeelslid effectief arbeidsprestaties heeft verricht.

## **III. WIJZE VAN TOEKENNING**

1. De elektronische maaltijdcheques worden via een erkende uitgever ter beschikking gesteld van het personeelslid.
2. De maaltijdcheques worden afgegeven op naam van het personeelslid; deze voorwaarde wordt geacht te zijn vervuld als de toekenning van die maaltijdcheques en de daarop betrekking hebbende gegevens (aantal maaltijdcheques, brutobedrag van de maaltijdcheques verminderd met het persoonlijke aandeel van het personeelslid) zijn vermeld op de individuele loonafrekening.
3. Het personeelslid krijgt gratis een drager (een kaart) ter beschikking en verbindt er zich toe die drager in goede staat te bewaren en terug te geven aan de werkgever indien hij zijn keuze om elektronische maaltijdcheques te genieten, wijzigt of indien de arbeidsrelatie om welke reden ook wordt beëindigd.

Het personeelslid zal de drager echter kunnen houden tot de vervaldatum van de maaltijdcheques die nog op zijn maaltijdchequerekening staan.

In geval van verlies of diefstal van de drager zal het personeelslid de kosten voor de vervanging van de drager gedeeltelijk dragen, ten belope van de nominale waarde van één maaltijdcheque. Tenzij het personeelslid zich ertegen verzet, zullen die kosten worden ingehouden op het eerstvolgende nettoloon dat hem betaald moet worden.

4. De geldigheid van de maaltijdcheques is beperkt in de tijd, overeenkomstig artikel 19 bis van het koninklijk besluit van 28 november 1969. De geldigheidsduur gaat in op het ogenblik dat de elektronische maaltijdcheque op de maaltijdchequerekening wordt geplaatst en de geldigheidsduur kan vóór het gebruik van de maaltijdcheques door het personeelslid worden geverifieerd. De maaltijdcheques mogen alleen worden gebruikt ter betaling van een maaltijd of voor de aankoop van verbruiksklare voeding.
5. De elektronische maaltijdcheques worden iedere maand in één keer gecrediteerd op de maaltijdchequerekening van het personeelslid naargelang van het aantal dagen van die maand waarop het personeelslid vermoedelijk arbeidsprestaties zal verrichten.
6. De elektronische maaltijdcheques worden geacht aan het personeelslid te zijn toegekend op het moment dat zijn maaltijdchequerekening wordt gecrediteerd, en uiterlijk de laatste dag van de maand.
7. De wijze van toekenning van de maaltijdcheques kan worden aangepast ingeval wijzigingen worden aangebracht in artikel 19 bis van het koninklijk besluit van 28 november 1969 tot uitvoering van de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders.

#### **IV. DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

Deze overeenkomst wordt gesloten voor de duur van het voornoemde protocol van akkoord en treedt in werking op 1 november 2014.

De overeenkomst kan door de werkgever of door het personeelslid worden opgezegd, met inachtneming van een opzeggingstermijn van een maand.

Opgemaakt te Brussel op ....., in twee originele exemplaren.

Het personeelslid van het Secretariaat,

De werkgever,

(voornaam en naam)  
(handtekening voorafgegaan door "gelezen en goedgekeurd")

Jean-Paul Delcroix  
Secretaris van de Nationale Arbeidsraad



# MIJN TICKET RESTAURANT®-KAAART

## EN MIJN ELEKTRONISCHE MAALTIJDCHEQUES

Maaltijdcheques bestaan in België al bijna 40 jaar en één werknemer op drie ontvangt ze. Maar nu bestaan er ook elektronische Ticket Restaurant®-maaltijdcheques. Stukken handiger en aantrekkelijker! Ontdek nu alle voordelen van deze nieuwe kaart!

### HOE WERKT HET?

- Uw werkgever bestelt elke maand bij Edenred het aantal maaltijdcheques waarop u recht hebt.
- Uw elektronische maaltijdcheques worden rechtstreeks op uw myedenred-rekening gestort. U ontvangt hiervan een e-mailbericht.
- U kunt uw Ticket Restaurant®-kaart in de bestaande betaalterminals steken om uw maaltijdcheques te gebruiken.

### WAT ZIJN UW VOORDELEN?

#### U gebruikt uw maaltijdcheques voor de volle 100%:

- De elektronische Ticket Restaurant®-maaltijdcheques blijven 12 maanden geldig en ze worden gebruikt in volgorde van geldigheid, wat betekent dat de oudste cheques eerst worden uitgegeven.
- U ontvangt van ons een automatisch e-mailbericht een week voordat uw cheques verlopen.
- Bij verlies van uw kaart, blokkeert u deze **gratis** via uw Persoonlijke Webruimte op [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be), of door te bellen naar Card Stop 070/344.344 (€ 0,30/min).

#### U gebruikt uw maaltijdcheques waar u dat zelf wilt:

- Op restaurant, bij de slager of de kruidenier, in de supermarkt of snackbar ... Al duizenden handelszaken aanvaarden inmiddels de Ticket Restaurant®-kaart.
- U vindt al onze commerciële partners via TicketFinder, onze gratis mobiele app, op <http://mobile.edenred.be> of online op [www.edenred.be](http://www.edenred.be).
- Uw favoriete winkel aanvaardt onze kaart (nog) niet? Bezorg ons dan gratis de gegevens van deze zaak via [www.fixmyshop.be](http://www.fixmyshop.be). Wij zullen met hen contact opnemen voor een aansluiting.



#### U hoeft geen nieuwe pincode te onthouden:

- De Ticket Restaurant®-kaart werkt standaard zonder pincode voor extra gebruiksgemak en weinig tijdverlies aan de kassa.
- Wilt u toch een pincode gebruiken? Dat kan, en het is bovendien gratis! U kiest zelf de code (vier cijfers) die u wenst.

## EEN GEZONDE EN GEVARIËERDE VOEDING

Edenred biedt u tal van recepten om zelf gezond en gevarieerd te koken. Het programma FOOD werd samen met de overheid en bekwame diëtisten ontwikkeld en legt het accent op het belang van fruit, seizoensgroenten, kruiden enz. U vindt er heel wat ideeën om uw dagelijkse eetpatroon te doorbreken.

## CONTROLEER UW UITGAVEN!

U kunt het saldo van uw Ticket Restaurant®-rekening als volgt raadplegen:

- via uw **Persoonlijke Webruimte** op [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be);
- via de **mobiele app TicketFinder**;
- **Telefonisch** op het nummer 02/702.20.02 of 0800/118.18 (enkel bereikbaar vanaf een vaste telefoonlijn);
- per **e-mail**;
- op de **Beneficio Club®**;
- op de meeste kastickets;
- via **sms** door SALDO gevolgd door het nummer van uw Ticket Restaurant®-kaart te verzenden naar 3621 bv. SALDO 123456789123.

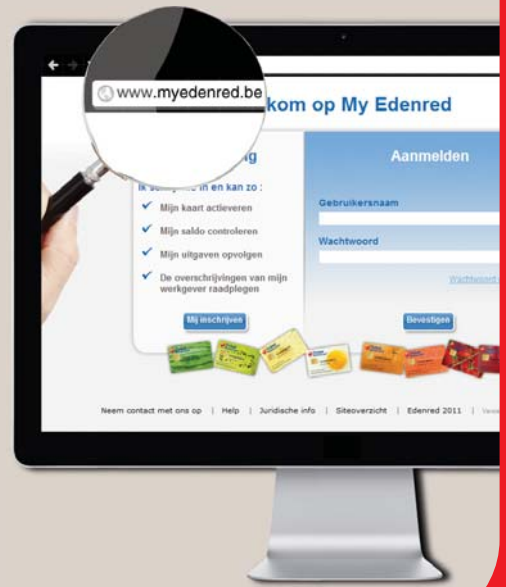
Ga voor de historiek van uw transacties met uw Ticket Restaurant®-kaart naar uw Persoonlijke Webruimte op [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) of download de mobiele app TicketFinder!

Naast uw saldo en de historiek van uw transacties, biedt deze mobiele app ook de mogelijkheid om te zoeken naar winkels waar u kunt betalen met uw Ticket Restaurant®-kaart.

## GEEF UW KOOPKRACHT EEN BOOST!

Als houder van een Ticket Restaurant®-kaart biedt Edenred u heel wat voordelen die uw koopkracht doen toenemen. Schrijf u gratis in op [www.beneficioclub.be](http://www.beneficioclub.be) en geniet van exclusieve voordelen!

- Als welkomstgeschenk krijgt u van Edenred een 'Welcome Pack' vol buitengewone voordelen (gemiddelde waarde: € 75).
- Elke maand beschikt u over elektronische kortingsbonnen voor voeding of gebruiksklare consumptiegoederen. U vindt deze terug op [www.beneficioclub.be](http://www.beneficioclub.be).
- U kunt voordeel halen uit aanbiedingen van het type '1+1 gratis' in samenwerking met MyShopi, de mobiele app die exclusieve promoties biedt en geldig zijn in uw favoriete supermarkt.
- Edenred biedt u samen met Beneficio Travel ook onklopbare aanbiedingen voor reizen of citytrips. Daarnaast kunt u zich abonneren op ons magazine '365.be', met honderden ideeën en promoties voor toeristische uitstappen in België.



Edenred Belgium nv

Hermann-Debrouxlaan 54 b.5 | 1160 Brussel | 02 678 28 11 - 02 678 28 28 | [www.edenred.be](http://www.edenred.be)

 Edenred



# MODE D'EMPLOI HANDLEIDING

## 1. ACTIVEZ VOTRE CARTE

Vous avez reçu votre carte :

- **De votre employeur**  
Votre carte est activée par votre employeur, **prenez le point 2.**
- **Par courrier à votre domicile**  
Votre **code d'activation** vous sera envoyé dans un **courrier séparé**. Choisissez votre mode d'activation :
  - **En ligne sur [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be)** : cliquez sur "M'inscrire", puis sur "Je souhaite activer ma carte". Introduisez votre numéro de carte et votre code d'activation. Cliquez sur "valider". Ensuite, vous serez invité à créer votre Espace Personnel.
  - **Par téléphone au 070/222.444** (0,30€/min.).

## 2. CRÉEZ VOTRE ESPACE PERSONNEL

- **Munissez-vous de votre code d'identification et de votre numéro de compte Ticket Restaurant®.**  
Vous les trouverez dans le courrier contenant votre carte, en-dessous de la carte.
- **Rendez-vous sur [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be)** : cliquez sur "M'inscrire" et ensuite sur "Je souhaite créer mon Espace Personnel".  
Créez votre Espace Personnel pour :
  - **consulter votre solde** et l'historique de vos transactions;
  - **compléter vos données personnelles** : adresse e-mail, adresse postale...;
  - **consulter notre réseau de commerçants et de restaurants** via un moteur de recherche;
  - **bénéficier des avantages** exclusifs et personnalisés de notre Beneficio Club®;
  - **bloquer votre carte** en cas de perte ou de vol;
  - **activer** votre code PIN.

## 3. RECEVEZ VOS TITRES TICKET RESTAURANT® ELECTRONIQUES

- **Votre compte Ticket Restaurant® est crédité** chaque mois du nombre de titres-repas électroniques auquel vous avez droit.
- Si vous avez mentionné votre adresse e-mail sur [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be), vous serez averti de chaque nouvelle recharge.
- **Vos titres Ticket Restaurant® sont dépensés** dans leur ordre de validité, les plus anciens en premier.
- Vous êtes prévenu par e-mail à l'approche de la **date d'expiration**.
- **Consultez votre solde** et la date de validité de vos Ticket Restaurant® à tout moment :
  - sur [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) ;
  - par téléphone au **070/222.444** (0,30€/min.) ;
  - sur la plupart des tickets de caisse.

## 1. UW KAART ACTIVEREN

U hebt uw kaart ontvangen:

- **Via uw werkgever**  
Uw werkgever activeert uw kaart. **Ga naar punt 2.**
- **Per post bij u thuis**  
Uw activeringscode zal u per **afzonderlijke briefwisseling** toegestuurd worden. Kies uw activeringswijze:
  - **Online**: surf naar [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) klik op "Mij inschrijven" en dan op "Ik wens mijn kaart te activeren". Geef uw kaartnummer en uw activeringscode in. Klik op "bevestigen". Vervolgens wordt uw uitgenodigd om uw Persoonlijke Webruimte aan te maken.
  - **Telefonisch** op **070/222.444** (0,30€/min.).

## 2. UW PERSOONLIJKE WEBRUIMTE AANMAKEN

- **Neem uw identificatiecode en uw Ticket Restaurant®-rekeningnummer bij de hand**  
U vindt deze op de brief die u bij uw kaart hebt ontvangen, onder uw kaart.
- **Surf naar [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be)** en klik op "Mij inschrijven" en dan op "Ik wens mijn Persoonlijke Webruimte aan te maken".  
Maak uw Persoonlijke Webruimte aan om:
  - **uw saldo** en het overzicht van uw verrichtingen te raadplegen;
  - **uw persoonlijke gegevens aan te vullen**: e-mailadres, postadres...;
  - **het aanvaardingsnetwerk te raadplegen** via onze zoekmachine;
  - te genieten van de exclusieve en gepersonaliseerde **voordelen** van uw Beneficio Club®;
  - **uw kaart te blokkeren** bij verlies of diefstal;
  - **uw pincode** te activeren.

## 3. UW TICKET RESTAURANT®-CHEQUES OP UW KAART

- **Uw Ticket Restaurant®-rekening** wordt maandelijks gecrediteerd met het aantal elektronische Ticket Restaurant® waarop u recht hebt.
- **U wordt per e-mail op de hoogte gebracht** van elke herlading voor zover dat u uw e-mailadres op [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) hebt vermeld.
- **Uw elektronische Ticket Restaurant®-cheques** worden volgens hun geldigheid gebruikt, de oudste eerst.
- **U wordt per e-mail verwittigd** wanneer ze hun vervaldag naderen.
- **Raadpleeg uw saldo en de geldigheidsdatum** van uw elektronische Ticket Restaurant® op elk moment:
  - op [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) ;
  - telefonisch op **070/222.444** (0,30€/min.) ;
  - op het merendeel van de kasticketten.

## 4. OÙ UTILISER VOTRE CARTE ?

- Repérez les points d'acceptation grâce :
  - à notre moteur de recherche : [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) ;
  - à notre application Ticket Finder : [mobile.edenred.be](http://mobile.edenred.be) ;
  - à nos autocollants "Ticket Restaurant® card" : la plupart des restaurants et commerçants de notre réseau affichent nos autocollants.



Votre commerce préféré n'accepte pas encore la carte Ticket Restaurant® ? Envoyez-nous ses coordonnées à [cardaffiliate-BE@edenred.com](mailto:cardaffiliate-BE@edenred.com) et nous le contacterons.

## 4. UW SALDO RAADPLEGEN

- Vind de aanvaardingspunten via:
  - onze zoekmachine op [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) ;
  - onze mobiele applicatie Ticket Finder : [mobile.edenred.be](http://mobile.edenred.be) ;
  - de zelfklevers "Ticket Restaurant® card" : het merendeel van de restaurants en handelaars van ons netwerk etaleren onze zelfklevers.

Uw favoriete zaak aanvaardt de Ticket Restaurant®-kaart nog niet? Stuur ons zijn gegevens door naar: [cardaffiliate-BE@edenred.com](mailto:cardaffiliate-BE@edenred.com), wij zullen contact met ze opnemen.

## 5. UTILISER VOTRE CARTE ?

- Votre carte est dotée de deux technologies :
  - **Contact** : glissez votre carte dans le terminal et appuyez sur OK.
  - **Contactless (ou sans contact)** : chez certains commerçants, maintenez votre carte devant le terminal et c'est payé !
- Pour plus de rapidité, la carte Ticket Restaurant® fonctionne en toute sécurité sans code PIN.
- Toutefois, vous avez la possibilité d'activer un code PIN via votre Espace Personnel sur [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) ou par téléphone au **070/222.444** (0,30€/min.).
- **En cas de solde insuffisant**, la transaction est refusée et le solde restant sur votre carte s'affiche.



## 5. UW KAART GEBRUIKEN

- Uw Ticket Restaurant®-kaart beschikt over twee technologieën :
  - **Contact**: u brengt ze in de terminal, waarna u op OK drukt.
  - **Contactless (zonder contact)**: bij bepaalde handelaars hoeft u enkel de kaart even voor de terminal te houden, en het spel is gespeeld!
- Voor een snellere afhandeling werkt de Ticket Restaurant®-kaart veilig zonder pincode.
- Wenst u toch een pincode te activeren, dan kunt u dat online op [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) of per telefoon naar **070/222.444** (0,30€/min.) doen.
- **Als het saldo ontoereikend is** wordt de verrichting geweigerd en wordt het resterende saldo op uw kaart weergegeven.

## PERTE OU VOL ?

- **En cas de perte ou de vol**, bloquez immédiatement votre carte :
  - sur [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) ;
  - ou en appelant **Card Stop** au **070/344.344**.
- Prévenez également le responsable du personnel de votre entreprise.



## VERLIES OF DIEFSTAL ?

- **Bij verlies of diefstal**, blokkeer onmiddellijk uw kaart:
  - op [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be) ;
  - **telefonisch**, op het nummer van **Card Stop**: **070/344.344**.
- Verwittig ook de personeelsverantwoordelijke van uw bedrijf.

## HELPDESK

Un souci ou une question ?  
Consultez notre site [www.edenred.be](http://www.edenred.be)  
ou envoyez un e-mail à [carduser-BE@edenred.com](mailto:carduser-BE@edenred.com).  
Vous pouvez également nous contacter au numéro suivant : **070/222.444** (0,30€/min.).

## HELPDESK

Een probleem of een vraag?  
Surf naar [www.edenred.be](http://www.edenred.be) of stuur een e-mail naar [carduser-BE@edenred.com](mailto:carduser-BE@edenred.com).  
U kunt ook op het volgend nummer terecht: **070/222.444** (0,30€/min.).

Deutsche Version als Download in unserer Online-Bibliothek auf [www.edenred.be](http://www.edenred.be)  
English version downloadable on our online library on [www.edenred.be](http://www.edenred.be)

## Mijn kaart werkt niet, wat nu?

Indien uw kaart niet naar behoren werkt, dient u eerst een aantal punten in aanmerking te nemen voor u uw werkgever op de hoogte brengt.

### A. Is uw kaart geactiveerd?

Controleer de status van uw kaart in uw Persoonlijke Webruimte.

1. Surf naar [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be)  
Onder het tabblad Ticket Restaurant®, klikt u op “**Status van de kaarten**”
2. Neem telefonisch contact met ons op (interactief antwoordapparaat) op het nummer **02/702.20.02**. Hou uw Ticket Restaurant®-kaart en uw activeringscode bij de hand wanneer u ons belt.

### B. Is uw saldo toereikend?

Een transactie kan u geweigerd worden wanneer uw saldo niet toereikend is. U kunt uw saldo eveneens raadplegen:

1. Via [www.myEdenred.be](http://www.myEdenred.be)
2. Via sms naar 3621 (u stuurt gewoon het woord “saldo” gevolgd door uw kaartnummer naar 3621)
3. Via de mobiele app “Ticket Finder”
4. Telefonisch via 02/702.20.02
5. Op sommige kastickets

### C. Aanvaardt uw handelaar elektronische maaltijdcheques?

Het kan gebeuren dat de transactie tussen uw Ticket Restaurant®-kaart en de betaalterminal van uw handelaar niet wordt toegestaan. Uw handelaar aanvaardt met andere woorden nog geen elektronische maaltijdcheques.

**Stuur ons zijn gegevens door (naam, volledig adres ...)** naar dit adres: [cardaffiliate-BE@edenred.com](mailto:cardaffiliate-BE@edenred.com). Wij zullen dan contact met hem opnemen en hem voorstellen om tot ons grote netwerk toe te treden zodat u in de toekomst uw kaart bij hem kunt gebruiken.

U kunt ook met ons **contact opnemen op het nummer** 078/05.22.22 (0,30 /min.)

Nadat u deze controlepunten hebt afgewerkt, bent u er toch zeker van dat er iets fout is met uw kaart  
...

# FAQ

## Wat doet u dan?

U laat uw werkgever weten dat de kaart niet goed werkt. Uw werkgever zal ons dan uw defecte kaart bezorgen. Omwille van de veiligheid zullen we uw kaart dan opschorten. Nadat we de kaart hebben ontvangen, zullen we ze aan een aantal tests onderwerpen. Naargelang de resultaten van die tests, zal een nieuwe kaart worden besteld of zal de oude kaart worden teruggestuurd.

## Edenred - Card Shop

Herrmann Debrouxlaan, 54A bus5  
1160 Brussel

### 1. Uw kaart is stuk

Er zal een nieuwe kaart worden aangemaakt en naar u thuis of naar het bedrijf worden gestuurd, naargelang de leverwijze die door uw werkgever werd gekozen.

### 2. Uw kaart is niet stuk

Edenred stuurt u uw kaart terug met een bijhorende brief. U zult de kaart dan opnieuw moeten activeren want tijdens de tests hebben we uw kaart tijdelijk geschrapt. We vrijwaren uw kaart en uw rekening tegen elk misbruik door derden.

## U bent uitzendkracht

Wanneer u uitzendkracht bent en uw kaart niet meer werkt, dan neemt u rechtstreeks met ons contact op, via het **e-mailadres** [interimcard-be@edenred.com](mailto:interimcard-be@edenred.com) of **telefonisch** (interactief antwoordapparaat) op **070/222.444** (0,30 euro/min.). Omwille van de veiligheid zullen we uw kaart opschorten.

Vervolgens stuurt u ons uw defecte kaart met de post terug op volgend adres:

## Edenred - Card Shop

Herrmann-Debrouxlaan, 54 A bus 5  
1160 Brussel

### 1. Indien de kaart stuk is:

Er zal een nieuwe kaart worden aangemaakt. Edenred verwittigt u via e-mail van de aanmaak van de kaart. De kaart wordt naar u thuis gestuurd.

### 2. Indien de kaart niet stuk is:

Edenred stuurt u de kaart terug samen met een specifieke brief. U moet de kaart dan nog heractiveren, ofwel via uw Persoonlijke Webruimte: [www.myEdenred.com](http://www.myEdenred.com), ofwel via e-mail: [interimcard-be@edenred.com](mailto:interimcard-be@edenred.com), ofwel telefonisch (via het interactieve antwoordapparaat) op **070/222.444** (0,30 euro/min.).