



PROTOCOLE D'ACCORD CONCERNANT L'OCTROI DE TITRES-REPAS SOUS FORME ELECTRONIQUE AUX MEMBRES DU PERSONNEL DU SECRETARIAT DU CONSEIL NATIONAL DU TRAVAIL, CONCLU LE 3 OCTOBRE 2014 AU SEIN DU COMITE DE CONCERTATION DE BASE DU CONSEIL NATIONAL DU TRAVAIL

AVENANT AU REGLEMENT DE TRAVAIL

1. INTRODUCTION

Le présent protocole remplace le protocole qui avait été conclu le 18 décembre 2001 au sein du Comité de concertation de base du Conseil national du Travail et qui visait à octroyer des titres-repas sous forme papier aux membres du Secrétariat du CNT. Le présent protocole a pour objectif de passer de l'octroi de titres-repas sous forme papier à des titres-repas sous forme électronique. Les modalités d'octroi proprement dites ne sont pas modifiées.

Les modalités d'octroi et d'utilisation des titres-repas sont régies par l'article 19 bis 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 titres-repas octroyés aux membres du personnel du Secrétariat du Conseil national du Travail sont un avantage social au bénéfice des membres du personnel ; ils ne sont pas introduits en remplacement ou en conversion d'une rémunération, de primes ou avantages quelconques.

Conformément à la législation, les titres-repas ne sont pas considérés comme une rémunération si les conditions suivantes sont simultanément satisfaites :

- l'octroi des titres-repas sous forme électronique doit être prévu dans une convention collective de travail ou à défaut dans une convention individuelle écrite ;
- le nombre de titres-repas doit être égal au nombre de journées au cours desquelles le travailleur a effectivement fourni des prestations de travail ;

- les titres-repas sous forme électronique sont crédités chaque mois en une ou plusieurs fois sur le compte titres-repas du travailleur en fonction du nombre prévisible de journées du mois au cours desquelles des prestations de travail seront effectuées ;
- les titres-repas sous forme électronique sont censés être octroyés au travailleur au moment où son compte titres-repas est crédité. Au plus tard le dernier jour du premier mois qui suit le trimestre, le nombre de titres-repas est régularisé en fonction du nombre de jours pendant lesquels le travailleur a fourni des prestations durant le trimestre tel que déterminé à l'alinéa précédent. Le compte titres-repas est une banque de données dans laquelle un certain nombre de titres-repas électroniques pour un travailleur seront enregistrés et gérés par un éditeur agréé selon les modalités prévues dans l'arrêté royal du 12 octobre 2010 fixant les conditions d'agrément pour les éditeurs de titres-repas sous forme électronique exécutant les articles 183 à 185 de la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses ;
- le titre-repas est délivré au nom du travailleur ; cette condition est censée être remplie si son octroi et les données y relatives (nombre de titres-repas, montant brut des titres-repas diminué de la part personnelle du travailleur) sont mentionnés sur le compte individuel du travailleur ;
- la validité du titre-repas sous forme électronique est limitée à 12 mois à compter du moment où le titre-repas est placé sur le compte titres-repas ; il ne peut être accepté qu'en paiement d'un repas ou pour l'achat d'aliments prêts à la consommation ;
- l'intervention de l'employeur dans le montant du titre-repas ne peut excéder le montant fixé à l'article 19 bis de l'AR susvisé et l'intervention du travailleur s'élève au minimum au montant visé à l'article 20, alinéa 2 du même arrêté ;
- le nombre de titres-repas sous forme électronique et leur montant brut, diminué de la part personnelle du travailleur, sont mentionnés sur le décompte de paie ;
- avant l'utilisation de titres-repas sous forme électronique, le travailleur doit pouvoir vérifier le solde ainsi que la durée de validité des titres-repas qui lui ont été délivrés et qui n'ont pas encore été utilisés ;
- les titres-repas ne peuvent être mis à disposition que par un éditeur agréé ;

- l'utilisation des titres-repas sous forme électronique ne peut pas entraîner de coûts pour le travailleur, sauf en cas de vol ou de perte sous les conditions à fixer par le règlement de travail lorsque le choix de titres-repas sous forme électronique est réglé par un accord individuel écrit. En tout cas, le coût du support de remplacement en cas de vol ou de perte ne peut pas être supérieur à la valeur nominale d'un titre-repas.

2. BENEFICIAIRES

A partir du mois de novembre 2014, des titres-repas sous forme électronique sont octroyés à tous les membres du personnel du Secrétariat du Conseil national du Travail qu'ils soient statutaires ou contractuels. Pour cela, le Conseil fera appel à la firme Edenred.

L'octroi de titres-repas électroniques aux membres du personnel du Secrétariat souhaitant bénéficier du système est réglé par une convention individuelle. Par ce document, le membre du personnel déclare s'inscrire dans le système des titres-repas sous forme électronique et habilite le Service RH et comptabilité à déduire mensuellement de son traitement son intervention personnelle. L'intervention du membre du personnel du Secrétariat est déduite mensuellement de sa rémunération nette. Le nombre de titres-repas ainsi que le total de la part personnelle et de l'intervention patronale figurent sur la fiche de rémunération mensuelle.

Le membre du personnel du Secrétariat qui ne souhaite plus, à un moment donné, recevoir des titres-repas, peut quitter le système, moyennant un préavis de un mois, en adressant une demande par lettre recommandée à l'employeur.

3. VALEUR DU TITRE-REPAS

Les titres-repas octroyés ont une valeur nominale de 6,15 euros.

Le montant de l'intervention du Conseil national du Travail et la contribution du membre du personnel du Secrétariat par titre-repas sont fixés comme suit et repris dans la convention individuelle.

La contribution patronale actuelle est fixée à 4,91 euros.

L'intervention personnelle du membre du personnel est de 1,24 euros.

4. **MODALITES D'OCTROI DES TITRES-REPAS**

Le nombre de titres-repas octroyés au membre du personnel du Secrétariat est égal au nombre de journées au cours desquelles celui-ci a effectivement fourni des prestations de travail.

Les titres-repas sont crédités mensuellement en une fois sur le compte titres-repas du travailleur, au plus tard le dernier jour ouvrable du mois concerné.

Les titres-repas sont octroyés chaque mois aux membres du personnel du Secrétariat en fonction du nombre prévisible de journées du mois au cours desquelles des prestations de travail sont effectuées par le membre du personnel.

Durant le mois suivant, il est examiné si le nombre de titres-repas octroyés pour le mois en question correspond au nombre de journées au cours desquelles des prestations ont effectivement été prestées pendant ce mois. S'il n'y a pas concordance, une régularisation est opérée.

Exemple : Un membre du personnel reçoit pour le mois X, 20 titres-repas parce que l'on présume que ce membre du personnel travaillera 20 jours pendant ce mois X.

Durant le mois X+1, on constate que le membre du personnel a été absent 5 jours au cours du mois X. Cette situation est alors régularisée en octroyant pour le mois X+1, 5 titres-repas de moins.

5. **VALIDITE ET UTILISATION DU TITRE-REPAS**

La durée de validité du titre-repas est de 12 mois à compter du moment où le titre-repas sous forme électronique est placé sur le compte titres-repas.

Les titres-repas ne peuvent être utilisés qu'en paiement d'un repas et pour l'achat d'aliments prêts à la consommation.

6. **DUREE**

Le présent protocole est conclu pour une durée de un an avec reconduction tacite. Il pourra être résilié par chacune des parties moyennant un préavis de un mois.



CONVENTION INDIVIDUELLE

TITRES-REPAS SOUS FORME ELECTRONIQUE

Entre : le **Conseil national du Travail**
Sis **Avenue de la Joyeuse Entrée, 17-21 - 1040 BRUXELLES**
représenté par : **J.-P. DELCROIX, Secrétaire**

nommé employeur ci-dessus.

Et : le membre du personnel du Secrétariat :

Adresse :

Code postal + Commune :

Est convenu ce qui suit :

I. OBJET DE LA CONVENTION

Le Conseil national du Travail octroie au membre du personnel du Secrétariat, en exécution et selon les modalités fixées dans le protocole d'accord conclu au sein du Comité de concertation de base en date du 3 octobre 2014 une intervention dans ses frais de repas sous la forme de titres-repas électroniques. La présente convention est établie conformément aux dispositions de l'article 19 bis 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 parties conviennent que des titres-repas sous forme électronique sont accordés au membre du personnel, selon les modalités prévues dans la présente convention individuelle, et ce pour la première fois à partir du mois de novembre 2014

II. MONTANT ET NOMBRE DE TITRES-REPAS

1. Conformément à la décision du Bureau en sa réunion du 3 mars 2004, la contribution patronale actuelle est fixé à 4,91 euros. Elle peut être modifiée en cours de convention.
2. Le membre du personnel marque son accord sur la retenue de 1,24 euros de sa rémunération nette à titre de contribution obligatoire par titre-repas.
3. La valeur nominale du titre-repas s'élève en conséquence à 6,15 euros.
4. Le nombre de titres-repas octroyé est égal au nombre de journées au cours desquelles le membre du personnel a effectivement fourni des prestations de travail.

III. MODALITES D'OCTROI

1. Les titres-repas sous forme électronique sont mis à la disposition du membre du personnel via un éditeur agréé.
2. Les titres-repas sont délivrés au nom du membre du personnel ; cette condition est censée être remplie lorsque l'octroi de ces titres et les données y relatives (nombre de titres-repas, montant brut des titres-repas diminué de la part personnelle du membre du personnel) sont mentionnés sur la fiche individuelle de rémunération.
3. Le membre du personnel reçoit, gratuitement, un support à sa disposition (une carte), qu'il s'engage à conserver en bon état et à restituer à l'employeur s'il modifie son choix de bénéficiaire des titres-repas électroniques ou en cas de fin de la relation de travail pour quelque cause que ce soit.

Le membre du personnel pourra néanmoins conserver le support jusqu'à la date d'expiration des titres-repas encore disponibles sur son compte titres-repas.

En cas de perte ou de vol du support, le membre du personnel supportera en partie le coût du remplacement du support, à concurrence de la valeur nominale d'un titre-repas. Sauf opposition du membre du personnel, ce coût sera retenu sur la plus prochaine rémunération nette qui lui est due.

4. La validité des titres-repas est limitée dans le temps, conformément à l'article 19 bis de l'arrêté royal du 28 novembre 1969. La période de validité débute au moment où le titre-repas sous forme électronique est placé sur le compte titres-repas et la durée de validité peut y être vérifiée par le membre du personnel avant l'utilisation des titres-repas. Les titres-repas ne peuvent être utilisés qu'en paiement d'un repas ou pour l'achat d'aliments prêts à la consommation.
5. Les titres-repas sous forme électronique sont crédités chaque mois sur le compte titres-repas du membre du personnel, en une fois, en fonction du nombre prévisible de journées du mois au cours desquelles des prestations de travail sont effectuées par le membre du personnel.
6. Les titres-repas sous forme électronique sont censés être octroyés au membre du personnel au moment où son compte titres-repas est crédité et ce au plus tard le dernier jour du mois.
7. Les modalités de l'octroi des titres-repas peuvent être adaptées en cas de modification de l'article 19 bis 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.

IV. DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour la durée du protocole d'accord visé ci-avant et entre en vigueur le 1^{er} novembre 2014.

Elle peut être résiliée par l'employeur ou par le membre du personnel moyennant un délai de résiliation de un mois.

Fait à Bruxelles, le en deux exemplaires originaux.

Le membre du personnel du Secrétariat,

L'employeur,

(Prénom+ nom)
(signature précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »)

Jean-Paul Delcroix,
Secrétaire du Conseil national du Travail



MA CARTE TICKET RESTAURANT®

ET MES TITRES-REPAS ÉLECTRONIQUES

Les titres-repas existent depuis près de 40 ans en Belgique et un travailleur sur trois en reçoit. Désormais, les titres Ticket Restaurant® existent sous forme électronique. Beaucoup plus pratiques et séduisants, découvrez tous leurs avantages !

COMMENT ÇA MARCHE ?

- Chaque mois, votre employeur commande auprès d'Edenred le nombre de titres-repas électroniques auquel vous avez droit.
- Vos titres-repas électroniques sont versés directement sur votre compte myedenred et vous êtes avertis par e-mail.
- Vous dépensez vos titres-repas grâce à la carte Ticket Restaurant® en utilisant les terminaux de paiement habituels.

QUELS SONT VOS AVANTAGES ?

Vous utilisez 100% de vos titres-repas :

- Les titres Ticket Restaurant® électroniques valables 12 mois sont utilisés par ordre de validité, les plus anciens en priorité.
- Nous vous avertissons automatiquement par e-mail une semaine avant la date d'expiration de vos titres.
- Si vous perdez votre carte, vous pouvez la bloquer gratuitement via votre Espace Personnel sur www.myedenred.be ou par téléphone via Card Stop (0,30€ la min).

Vous utilisez vos titres-repas où vous voulez :

- Restos, boucheries, supermarchés, snacks, épicerie... Plusieurs milliers de commerces acceptent la carte Ticket Restaurant®.
- Trouvez tous les commerces partenaires via notre application mobile gratuite TicketFinder à l'adresse suivante : <http://mobile.edenred.be> ou en ligne sur www.edenred.be.
- Votre magasin favori n'accepte pas la carte ? Renseignez-nous gratuitement ses coordonnées sur www.fixmyshop.be. Nous le contacterons pour l'affilier.



Vous ne devez pas mémoriser un nouveau code PIN :

- La carte Ticket Restaurant® fonctionne « de base » sans code PIN, pour un usage pratique et un passage aux caisses plus rapide.
- Vous souhaitez activer un code PIN ? C'est possible et c'est gratuit ! Nous vous laissons même choisir le code (de 4 chiffres) qui vous convient.

UNE ALIMENTATION SAINE ET VARIÉE

Edenred met à votre disposition de nombreuses idées de recettes pour une alimentation saine et variée. Créé en collaboration avec les autorités publiques et des diététiciens qualifiés, le programme FOOD met à l'honneur fruits et légumes de saison, épices... Des idées pour manger autrement, au quotidien.

CONTROLEZ VOS DEPENSES !

Consultez le solde de votre compte Ticket Restaurant® :

- via **votre Espace Personnel** sur www.myEdenred.be ;
- grâce à **l'application mobile TicketFinder** ;
- par **téléphone** au 070/222.444 (0,30€/min.) ;
- sur la plupart des **tickets de caisse** ;
- par **sms** en envoyant SODLE suivi de votre numéro de carte Ticket Restaurant® au 3621. Exemple : SOLDE 123456789123

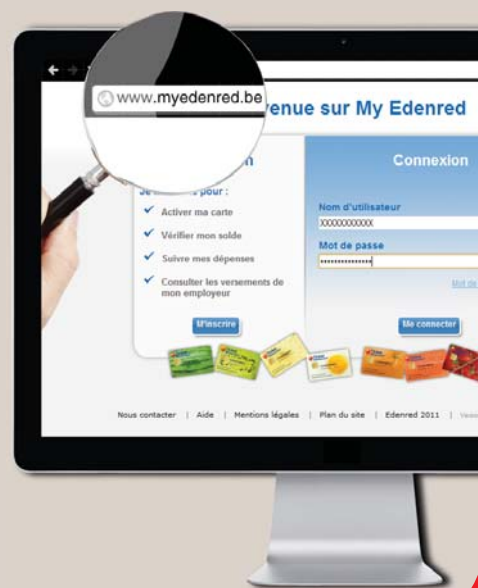
Pour consulter l'historique de vos transactions sur votre compte Ticket Restaurant®, rendez-vous sur votre Espace Personnel sur www.myEdenred.be ou téléchargez l'application mobile TicketFinder !

Au-delà de la consultation du solde et de l'historique de vos transactions, l'application mobile permet aussi de localiser les magasins qui acceptent la carte Ticket Restaurant®.

AUGMENTEZ VOTRE POUVOIR D'ACHAT !

En tant que détenteur d'une carte Ticket Restaurant®, vous disposez de nombreux privilèges, négociés par Edenred pour augmenter votre pouvoir d'achat. Inscrivez-vous gratuitement sur www.beneficioclub.be et profitez de vos avantages exclusifs !

- Pour vous souhaiter la bienvenue, Edenred vous offre un « Welcome pack » rempli d'avantages extraordinaires (valeur moyenne : 75€).
- Chaque mois, vous disposez de coupons de réduction électroniques sur l'alimentaire ou sur des produits de consommation courante, disponibles sur www.beneficioclub.be
- Vous profitez également d'offres du type « 1+1 gratuit » en collaboration avec MyShopi, l'application mobile qui propose des promotions exclusives valables dans votre supermarché habituel.
- Edenred, en collaboration avec Beneficio Travel, vous propose également des offres imbattables pour des voyages ou citytrip. Vous pouvez également recevoir notre magazine "Escapade!", proposant des centaines d'idées et de promotions pour des activités touristiques en Belgique.



Edenred Belgium SA

Avenue Herrmann - Debroux 54 b.5 | 1160 Bruxelles | Tél. : 02 678 28 11 - Fax : 02 678 28 28 | 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** : 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** : 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, 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 ;
 - 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 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** 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 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 ;
 - 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 ;
 - à notre application Ticket Finder : 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 et nous le contacterons.

4. UW SALDO RAADPLEGEN

- Vind de aanvaardingspunten via:
 - onze zoekmachine op www.myEdenred.be ;
 - onze mobiele applicatie Ticket Finder : 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, 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 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 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 ;
 - 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 ;
 - **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
ou envoyez un e-mail à 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 of stuur een e-mail naar 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
English version downloadable on our online library on www.edenred.be

Ma carte ne fonctionne pas, que faire ?

Si votre carte ne fonctionne pas correctement, différents points d'attention doivent être pris en considération avant d'avertir votre employeur.

A. *Votre carte est-elle activée ?*

Contrôlez le statut de votre carte sur votre Espace Personnel.

1. Rendez-vous sur www.myEdenred.be
Sous l'onglet Ticket Restaurant®, cliquez sur « **Statut des cartes** »
2. Contactez-nous par téléphone (répondeur vocal interactif) au **02/702.20.02**. Munissez-vous de votre carte Ticket Restaurant® et de votre code d'activation avant d'appeler.

B. *Votre solde est-il suffisant ?*

Une transaction peut vous être refusée en cas de solde insuffisant. Vous pouvez également consulter votre solde :

1. via www.myEdenred.be
2. via SMS au 3621 (il suffit d'envoyer le mot solde suivi de votre numéro de carte au 3621)
3. via application mobile « **Ticket Finder** »
4. par téléphone au 02/702.20.02
5. sur certains tickets de caisse

C. *Votre commerçant accepte-il les titres-repas électroniques ?*

Il est possible que la transaction entre votre carte Ticket Restaurant® et le terminal de paiement de votre commerçant ne soit pas autorisée. Votre commerçant n'accepte donc pas encore les titres-repas électroniques.

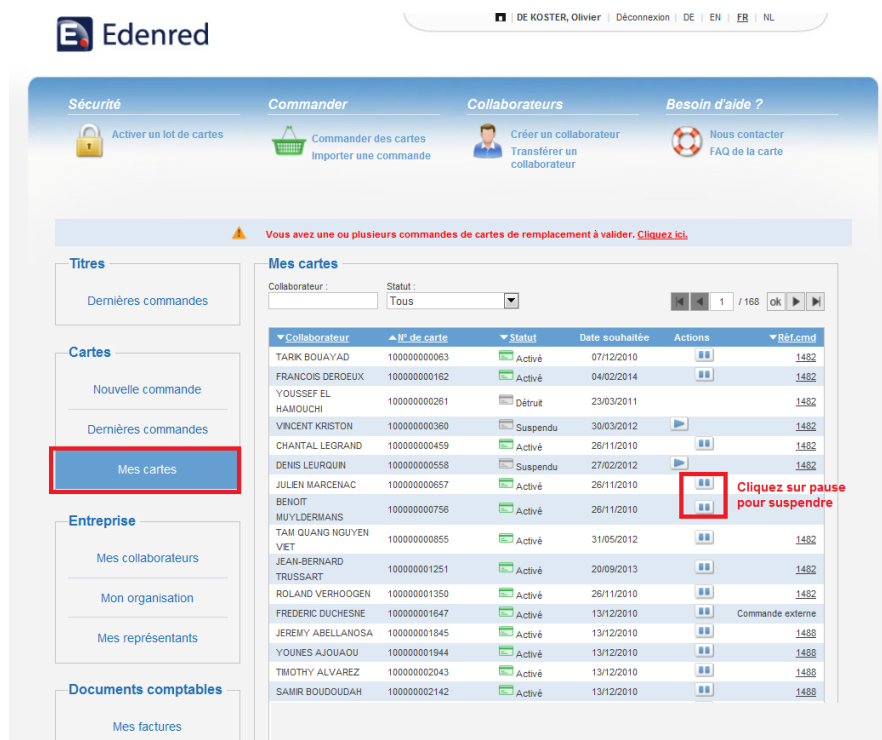
Envoyez-nous ses coordonnées (nom, adresse complète...) à l'adresse suivante : cardaffiliate-BE@edenred.com. Nous le contacterons et nous lui proposerons de rejoindre notre large réseau pour vous permettre d'y utiliser votre carte dans le futur.

Vous pouvez également **nous contacter au numéro** 078/05.22.22 (0,30 /min.)

Après avoir entamé ces différentes actions de contrôle, vous êtes persuadé que votre carte est défectueuse.

Que faire ?

Vous communiquez à votre employeur le mauvais fonctionnement de la carte. Votre employeur se chargera de nous faire parvenir la carte défectueuse en ayant, au préalable, suspendu la carte Ticket Restaurant® par le biais de son Espace Client.



Edenred

DE KOSTER, Olivier | Déconnexion | DE | EN | FR | NL

Sécurité | Commander | Collaborateurs | Besoin d'aide ?

Activer un lot de cartes | Commander des cartes / Importer une commande | Créer un collaborateur / Transférer un collaborateur | Nous contacter / FAQ de la carte

Vous avez une ou plusieurs commandes de cartes de remplacement à valider. Cliquez ici.

Titres

Cartes

Entreprise

Documents comptables

Mes cartes

Collaborateur	N° de carte	Statut	Date souhaitée	Actions	Ref.cmd
TARK BOUAYAD	100000000063	Activé	07/12/2010	[Suspendre]	1482
FRANCOIS DEROEUX	100000000162	Activé	04/02/2014	[Suspendre]	1482
YOUSSEF EL HAMOUCI	100000000261	Détruit	23/03/2011	[Suspendre]	1482
VINCENT KRISTON	100000000360	Suspendu	30/03/2012	[Suspendre]	1482
CHANTAL LEGRAND	100000000459	Activé	28/11/2010	[Suspendre]	1482
DENIS LEURQUIN	100000000558	Suspendu	27/02/2012	[Suspendre]	1482
JULIEN MARCENAC	100000000657	Activé	28/11/2010	[Suspendre]	1482
BENOIT MUYLDERMANS	100000000756	Activé	28/11/2010	[Suspendre]	1482
TAM QUANG NGUYEN VET	100000000855	Activé	31/05/2012	[Suspendre]	1482
JEAN-BERNARD TRUSSART	100000001251	Activé	20/09/2013	[Suspendre]	1482
ROLAND VERHOOGEN	100000001350	Activé	28/11/2010	[Suspendre]	1482
FREDERIC DUCHESNE	100000001647	Activé	13/12/2010	[Suspendre]	Commande externe
JEREMY ABELLANOSA	100000001845	Activé	13/12/2010	[Suspendre]	1488
YOUNES AJOUADOU	100000001944	Activé	13/12/2010	[Suspendre]	1488
TIMOTHY ALVAREZ	100000002043	Activé	13/12/2010	[Suspendre]	1488
SAMIR BOUDOUDAH	100000002142	Activé	13/12/2010	[Suspendre]	1488

La carte défectueuse doit être envoyée à l'adresse suivante :

Edenred - Card Shop

Avenue Herrmann Debroux, 54A
1160 Bruxelles

Dès réception de la carte, différents tests seront effectués. Suivant les résultats des tests, une nouvelle carte sera commandée ou l'ancienne carte sera renvoyée.

1. Votre carte est défectueuse

Une nouvelle carte sera produite et sera envoyée à votre domicile ou au sein de l'entreprise en fonction du mode de livraison choisi par votre employeur.

2. Votre carte n'est pas défectueuse

Edenred vous renvoi la carte avec une lettre d'accompagnement. Vous devrez obligatoirement réactiver la carte car durant toute la durée des tests, nous suspendons temporairement votre carte pour des raisons de sécurité.

FAQ

Si vous êtes intérimaire

Si vous êtes intérimaire et que votre carte est défectueuse, contactez-nous directement **par e-mail** à interimcard-be@edenred.com ou **par téléphone** (répondeur vocal interactif) au **02/702.20.02**. Nous suspendrons votre carte pour des raisons de sécurité.

Ensuite envoyez-nous votre carte défectueuse par la poste à l'adresse suivante :

Edenred - Card Shop

Avenue Hermann Debroux, 54 A
1160 Bruxelles

1. Si la carte est défectueuse :

Une nouvelle carte est alors produite, Edenred vous prévient par e-mail de la production de la carte. La carte est envoyée à votre domicile.

2. Si la carte n'est pas défectueuse :

Edenred vous renvoi la carte avec une lettre spécifique. Vous devrez obligatoirement réactiver la carte, soit via votre Espace Personnel : www.myEdenred.com, soit via e-mail : interimcard-be@edenred.com, soit par téléphone (via le répondeur vocal interactif) au **02/702.20.02**.