

## CONDITIONS GÉNÉRALES TENTOO PAYROLL SERVICES

### 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de Tentoo, il convient d'entendre par :

- **Tentoo:** Tentoo Payroll Services NV dont le siège social est sis à 1930 Zaventem, Ikaroslaan 14 et dont le numéro d'entreprise est le 0462.803.529
- **Travailleur intérimaire (h/f) :** Tout salarié qui, sur base d'un contrat de travail temporaire, effectue ou va effectuer des services et/ou des activités au bénéfice d'un utilisateur.
- **Utilisateur :** Toutes les personnes physiques et/ou morales pour qui Tentoo, en vertu d'une convention, réalise des services et/ou activités.
- **Contrat de travail temporaire :** Le contrat de travail par lequel une partie, à titre de travailleur intérimaire, est mise à la disposition d'un tiers par une autre partie, à titre d'employeur, dans le cadre de l'exercice de la profession ou l'entreprise de cet employeur, en vertu d'une mission donnée à cet employeur pour effectuer un travail sous la surveillance et la direction du tiers.
- **Dimona** (la déclaration immédiate à l'emploi) : un message électronique par lequel Tentoo communique chaque engagement et chaque sortie de service d'un travailleur intérimaire à l'ONSS (L'Office National pour la Sécurité Sociale).
- **La convention:** l'accord de prestation de services entre l'utilisateur et Tentoo par laquelle Tentoo s'engage à mettre à la disposition de l'utilisateur un travailleur intérimaire contre paiement d'une indemnité par l'utilisateur.

### 2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES – CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

- 2.1. Ces conditions générales ont été établies conformément à la législation en vigueur, en particulier la loi du 24 juillet 1987 relative au travail temporaire, au travail intérimaire et à la mise à disposition d'intérimaires à l'intention des utilisateurs, y compris les conventions collectives de travail applicables (CCT) du Conseil national du Travail (CNT) et de la Commission Paritaire (CP) 322 pour le travail intérimaire, de même que la loi relative aux Pratiques du marché et à la Protection des Consommateurs du 6 avril 2010. Les présentes conditions générales font parties de la convention conclue entre Tentoo et l'utilisateur et du contrat de travail temporaire.
- 2.2. Les travailleurs intérimaires sont mis à disposition selon les termes définis lors de la demande et selon les conditions générales énoncées ci-après et qui font partie intégrante de la convention conclue entre l'utilisateur et Tentoo et établies conformément à la loi du 24 juillet 1987.
- 2.3. Conformément à la CCT 38 *quater* du 14/07/1999, Tentoo ne peut traiter les candidats de façon discriminatoire ; par conséquent, l'utilisateur n'est autorisé à formuler, dans sa demande, que des critères pertinents à la fonction.
- 2.4. Ces conditions générales s'appliquent à toute collaboration ou préparation de collaboration entre Tentoo et l'utilisateur et sont d'application dès le moment où l'utilisateur confie une demande à Tentoo ou dès le moment où Tentoo procure des renseignements ou fait une offre à l'utilisateur ou dès qu'il propose des candidats à l'utilisateur.
- 2.5. Sauf convention écrite contraire entre les parties, les dispositions des présentes conditions générales sont également pleinement applicables pour chaque offre ultérieure, mission ou

confirmation fondée ou découlant d'une convention antérieure sur laquelle ces conditions générales ont été déclarées applicables.

- 2.6. L'application des conditions générales ou particulières de l'utilisateur et/ou de l'intérimaire est expressément exclue sauf accord écrit et signé contraire. L'utilisateur et/ou le travailleur intérimaire reconnaît, lors de la conclusion de sa collaboration avec Tentoo, renoncer à invoquer ses propres conditions générales ou particulières dans le même sens.
- 2.7. Ces conditions générales ne peuvent en aucun cas comporter des ratures et les autres conditions seront considérées comme étant non écrites. Une dérogation à ces conditions générales n'est possible que si elle est acceptée par écrit et signée.
- 2.8. Si une ou plusieurs dispositions de ces conditions générales sont nulles ou devaient être annulées, les autres dispositions de celles-ci restent pleinement applicables. Tentoo et l'utilisateur et/ou le travailleur intérimaire pourront alors se concerter pour convenir de nouvelles dispositions en remplacement des dispositions nulles ou invalides où, si et pour autant que possible, l'objectif et la portée de la disposition originale ont été pris en compte.
- 2.9. Toute modification de la Loi du 24 juillet 1987, de nature à influencer les présentes conditions générales, est réputée être appliquée à ces dernières.
- 2.10. Seul le droit belge est applicable en ce qui concerne la relation entre Tentoo et l'utilisateur. Seuls les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents pour régler les différends concernant la présente convention.
- 2.11. Pour les contrats qui ont été conçus avant la date de dépôt des présentes conditions générales, ces conditions générales sont directement applicables à moins que la nature des changements dans les articles respectifs s'y oppose raisonnablement ou si le travailleur intérimaire ou l'utilisateur et/ou le travailleur intérimaire s'y sont formellement opposés.
- 2.12. Tentoo est autorisé à modifier les conditions générales. Les conditions générales modifiées par Tentoo sont d'application envers le travailleur intérimaire et l'utilisateur à partir du trentième jour après qu'ils aient été avertis par écrit ou électroniquement de la modification, sauf si dans ce délai, le travailleur intérimaire et l'utilisateur ont fait savoir par écrit à Tentoo, qu'ils s'opposaient à la modification. Dans ce dernier cas, les conditions générales inchangées entre les parties restent d'application mais pas pour une période supérieure à six mois à partir de la fin de ladite période de trente jours. Si le contrat se poursuit ensuite, les conditions générales modifiées seront d'application à partir de ce moment.

### **3. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR**

- 3.1. L'utilisateur s'engage à communiquer à Tentoo par écrit et sans délai, au début et pendant la durée du contrat de travail temporaire, toutes les informations nécessaires ainsi que toute modification. Sans être exhaustif, ce point est certainement à l'ordre du jour dans les cas suivants:
  - en ce qui concerne le motif d'un recours au travail intérimaire et la présence ou pas d'une délégation syndicale ;
  - en ce qui concerne les conditions de rémunération du personnel fixe, y compris les primes et avantages divers qui sont en usage dans l'entreprise de l'utilisateur de même que les modalités d'octroi ;

- en ce qui concerne toute modification de la rémunération de ses propres salariés (en vertu des accords au niveau de l'entreprise ou du secteur), qui pourrait être importante pour la rémunération des travailleurs intérimaires qui sont mis à disposition;
- en ce qui concerne les activités, le poste de travail, la qualification professionnelle requise, le résultat des évaluations des risques, le suivi médical et les équipements personnels de protection individuelle;
- en ce qui concerne de possibles situations de grève ou lock-out ou d'autres formes de chômage temporaire;
- en ce qui concerne un éventuel accident de travail;
- en ce qui concerne le fonctionnement de la Dimona, pour laquelle toutes les informations doivent être transmises avant le début de la mise à disposition des travailleurs intérimaires;
- en ce qui concerne les prestations journalières ou hebdomadaires du travailleur intérimaire;
- en ce qui concerne la non-reconduction d'un contrat;
- en ce qui concerne chaque arrivée en retard ou manquement du travailleur intérimaire;
- en ce qui concerne de possibles situations de grève ou lock-out.

L'utilisateur est seul responsable des conséquences découlant de la non transmission, de la transmission tardive, insuffisante ou erronée de ces informations. Toutes les corrections et/ou frais occasionnés de ce fait, pourront donner lieu à une facturation complémentaire à l'utilisateur.

- 3.2. Si l'utilisateur fait appel au travail intérimaire sans motif d'insertion, l'utilisateur doit alors communiquer par écrit à Tentoo, si une première, deuxième ou troisième tentative d'occupation a déjà été entreprise pour remplir le poste de travail particulier, à l'aide du motif d'insertion.

Le travailleur intérimaire qui a mis fin, préalablement à l'occupation sous le motif d'insertion à un contrat de travail à durée indéterminée, pour être réinséré par le biais du travail intérimaire, peut avoir droit à une garantie d'emploi d'1 mois.

Si la collaboration est interrompue avant la fin de la garantie d'emploi, ou si elle n'est pas prolongée du chef de l'utilisateur, les parties conviennent que l'utilisateur sera redevable à Tentoo d'une indemnité équivalente au montant du salaire, au sens large, qui serait dû jusqu'à la fin de la période de garantie d'emploi.

- 3.3. Spécifiquement, en vue de la déclaration ponctuelle et appropriée de toutes les informations juridiques à la Dimona, l'utilisateur s'engage à informer Tentoo, à la fois au début et pendant toute la durée de la convention, immédiatement, par écrit ou par le biais de my.tentoo, de :

- toutes les données nécessaires pour la déclaration de Dimona ;
- de la date effective du début des prestations du travailleur intérimaire, de même que de la date à laquelle les prestations (prématurément ou non) se terminent ;
- toute absence du travailleur intérimaire.

L'utilisateur est responsable de toute sanction financière imposée par l'ONSS / le SPF ETCS à Tentoo Payroll Services, dans le cas d'une méconnaissance des obligations de la déclaration Dimona, et qui est la conséquence de la non transmission, de la transmission tardive, insuffisante ou erronée de toutes les dispositions légales, telles qu'indiquées ci-dessus, par l'utilisateur. L'utilisateur s'engage à procéder au paiement des factures complémentaires y afférentes qui, le cas échéant, sont portées en compte.

- 3.4. L'utilisateur qui conclut à l'inaptitude du travailleur intérimaire pour le travail convenu, doit le notifier, par écrit, à Tentoo au cours des quatre premières heures de la prestation (par e-mail).

Tentoo ne peut être tenu pour responsable du choix du travailleur intérimaire mis à disposition.

- 3.5. L'utilisateur est responsable de l'application de la loi sur la réglementation et la protection au travail en vigueur sur le lieu du travail, pendant la période pendant laquelle le travailleur intérimaire travaille chez lui.

- 3.6. Conformément à l'Arrêté Royal du 19 février 1997, l'utilisateur doit compléter dans les cas prévus, la fiche de poste de travail et la transmettre à Tentoo avant la mise à disposition du travailleur intérimaire. Lors de l'établissement de cette fiche de poste de travail, l'utilisateur demande l'avis du service de prévention et du médecin du travail.

- 3.7. Le travailleur intérimaire bénéficie du même niveau de protection que les autres salariés de l'entreprise pour ce qui concerne la sécurité et l'hygiène au travail. Le travailleur intérimaire ne peut effectuer que les activités tel que mentionné sur la fiche du poste de travail ou, si aucune fiche de poste de travail n'est requise, tel que mentionné dans les conditions commerciales particulières, en particulier dans la description du poste de travail, que s'il possède la qualification professionnelle requise et le résultat de l'évaluation des risques.

L'utilisateur ne peut faire utiliser par le travailleur intérimaire aucune machine, appareil ou véhicule. L'utilisateur ne confiera au travailleur intérimaire aucune responsabilité en rapport avec de l'argent ou des titres.

Le travailleur intérimaire ne peut accomplir que des activités normales. Toutes les activités soumises à une réglementation particulière, telles que des travaux insalubres, dangereux ou souterrains ou des activités en altitude sont considérées comme anormales au sens de ces conditions générales et sont donc exclues.

Si le travailleur intérimaire est employé par l'utilisateur en violation de ces dispositions, ce dernier pourra être sanctionné conformément aux dispositions de l'article 81 de la Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

- 3.8. L'utilisateur assume (conformément à l'article 5, 4° de l'AR du 19/02/1997) la responsabilité finale pour la mise à disposition des vêtements de travail et des équipements personnels de protection individuelle, ainsi que pour leur nettoyage, leur réparation et leur maintien en bon état, même si une convention commerciale dérogatoire a été conclue avec Tentoo quant à leur livraison.

- 3.9. Dans le cas d'un accident de travail d'un travailleur intérimaire, l'utilisateur avertira immédiatement Tentoo après avoir pris toutes les mesures urgentes et fournira toutes les informations nécessaires pour l'établissement de la déclaration d'accident. En cas de retard ou de négligence en la matière, l'utilisateur sera tenu directement pour responsable en matière de sanctions par les services d'inspection, ou un refus d'intervention de la part des compagnies d'assurances.

- 3.10. En cas d'accident grave, conformément à l'article 94 bis de la Loi sur le Bien-être, l'utilisateur chargera son service interne ou externe PPT d'enquêter sur cet accident – à ses frais – et remplira les obligations conformément à l'article 94 ter §1 et 2 de la Loi sur le Bien-être, et l'article 19 de la Loi sur le travail temporaire du 27 juillet 1987. Le rapport d'accident, signé par l'utilisateur et si nécessaire, complété par Tentoo, sera envoyé par l'utilisateur, dans les

10 jours qui suivent l'accident au SPF – Suivi du Bien-être au Travail, avec copie à Tentoo. Le rapport répond aux exigences minimales fixées par l'article 26 §2 de l'Arrêté royal d'exécution du 27 mars 1998. L'Utilisateur informera Tentoo du traitement ultérieur du rapport par le SPF.

- 3.11. L'utilisateur préservera Tentoo, à tout moment, de toutes revendications telle que visées aux articles 3.5 à 3.10 compris.
- 3.12. Tentoo n'accepte aucune responsabilité pour d'éventuels accords établis directement entre l'utilisateur et le travailleur intérimaire.
- 3.13. Lors du paiement des dépenses propres à l'employeur, l'utilisateur remettra les pièces justificatives nécessaires à Tentoo. Les pièces prouvent que les remboursements sont destinés à couvrir les frais qui sont spécifiques à l'employeur, et que ces remboursements ont été réellement consacrés à de telles dépenses. À défaut de valeur probante, l'utilisateur reste responsable, et ainsi, au cas de correction, est tenu au paiement des factures complémentaires portées en compte à cet effet.
- 3.14. L'emploi d'un travailleur intérimaire à l'étranger n'est possible qu'après autorisation écrite préalable de Tentoo. Ce travail s'effectue, dans tous les cas, sous la direction et la surveillance stricte de l'utilisateur belge et uniquement pour des missions à court terme. Les corrections directes et/ou indirectes, les amendes et/ou dommages en raison du non-respect de cette disposition, seront refacturées intégralement à l'utilisateur.
- 3.15. Pour toutes les questions non régies par le règlement de travail de l'utilisateur ou en cas d'incompatibilité entre ce règlement de travail et celui de Tentoo, le règlement de travail de Tentoo sera d'application.
- 3.16. La durée de la mission selon laquelle le travailleur intérimaire effectue des services et/ou activités, est déterminée de façon indépendante par le travailleur intérimaire en concertation avec l'utilisateur mais ne peut jamais l'être pour une durée indéterminée. La durée est détaillée dans le contrat de travail temporaire ou dans une convention distincte.
- 3.17. La fin de la mission se fait automatiquement à l'issue de la durée convenue du contrat de travail temporaire ou en concertation entre l'utilisateur et le travailleur intérimaire, à condition de concerner Tentoo dans la concertation en question et en tenant compte de la durée de préavis légale et/ou contractuelle en vigueur.
- 3.18. Si l'utilisateur déroge à la durée convenue de la mission sans en avoir informé Tentoo à temps, l'utilisateur est toujours entièrement responsable des dommages causés au travailleur intérimaire et/ou à Tentoo, c'est-à-dire qu'il doit préserver Tentoo des obligations de paiement qui en résulteraient. Tentoo ne peut être tenu pour responsable pour de tels dommages survenus à l'utilisateur.
- 3.19. En cas de litige entre l'intérimaire et l'utilisateur Tentoo agit comme intermédiaire, s'il est question de dommages matériels pour le travailleur intérimaire pour lequel le jugement de Tentoo relatif à l'indemnité sera contraignant. Tentoo ne peut jamais être tenu pour responsable lorsqu'il est dérogé à la durée convenue. A la demande de la partie la plus diligente, les Tribunaux compétents de l'arrondissement du siège social de Tentoo régleront la hauteur de l'indemnité.
- 3.20. En vertu de l'article 1226 et suivants du Code Civil, l'utilisateur qui rompt unilatéralement et de façon prématurée la convention devra payer à Tentoo une indemnité forfaitaire égale à la

somme des factures que Tentoo aurait établies si la convention avait été pleinement effectuée, avec un minimum de 125 euros par jour calendrier. Ceci s'applique également en cas de nullité de la convention entre l'utilisateur et Tentoo en raison du non respect par le premier des obligations légales qui lui sont imposées ou à la suite de renseignements erronés fournis par l'utilisateur lors de la conclusion de la convention en question. Tentoo se réserve toutefois le droit d'exiger une indemnité plus élevée à condition de pouvoir prouver l'étendue du dommage.

- 3.21. Si l'utilisateur ne respecte pas ses obligations légales ou les conditions générales et, en cas de défaut, Tentoo a le droit, sans qu'il ne puisse être appelé au paiement d'une indemnité quelconque, de considérer les conventions actuelles comme étant résiliées et de retirer immédiatement ses travailleurs intérimaires.

Plus précisément, si l'utilisateur définit des actions par rapport aux travailleurs intérimaires employés qui constituent une discrimination telle que décrite en vertu de la loi et du décret par la loi contre le racisme du 30 juillet 1981, la loi générale antidiscrimination du 10 mai 2007, la loi-genre du 10 mai 2007 et le décret sur la participation proportionnelle du 8 mai 2002 ou si l'utilisateur demande à Tentoo de traiter des candidats ou des travailleurs intérimaires de façon discriminatoire, tel que ci-dessus mentionné, Tentoo a le droit de considérer les conventions actuelles comme étant résiliées, après l'envoi d'une lettre recommandée et motivée avec effet immédiat. Dans ce cas, Tentoo est en droit de retirer immédiatement ses travailleurs intérimaires, sans qu'aucune indemnité ne soit requise. Par ailleurs, lorsqu'une telle discrimination a été établie, Tentoo a droit à des dommages-intérêts à charge de l'utilisateur responsable.

- 3.22. L'utilisateur n'est pas autorisé à transférer à un tiers les droits et obligations de la convention avec Tentoo, hormis autorisation écrite à cette fin de Tentoo.
- 3.23. Dans le cas de l'utilisation de contrats journaliers consécutifs, l'utilisateur assume la charge de la preuve relative au besoin de flexibilité, et doit le cas échéant, respecter la procédure particulière d'informations et de conseils telle que déterminée par la loi et/ou la CCT applicable. Le besoin de flexibilité existe pour l'un des motifs suivants :

- lorsque le volume de travail chez l'utilisateur dépend en grande partie de facteurs externes ;
- lorsque le volume de travail chez l'utilisateur varie fortement ;
- lorsque le volume de travail est lié à la nature de la mission.

En cas de violation de ces dispositions, l'utilisateur sera responsable pour toutes les indemnités et tous les frais qui seraient éventuellement dues par Tentoo à cet effet. L'utilisateur s'engage à procéder au paiement des factures complémentaires y afférentes qui, le cas échéant, sont portées en compte.

#### **4. OBLIGATIONS PAR RAPPORT AU TRAVAILLEUR INTERIMAIRE**

- 4.1. L'utilisateur s'engage à faire profiter pleinement le travailleur intérimaire des mêmes avantages que ceux dont bénéficient son personnel fixe comme la cantine, le transport, etc. En outre, les barèmes légaux de salaires et d'indemnités seront respectés. Lorsque le salaire horaire repris par l'utilisateur ou si les indemnités ne sont pas conformes, cela sera adapté par Tentoo en fonction du barème.
- 4.2. Les interruptions de travail pour les repos, repas, etc. de même les heures non prestées qui sont normalement payées par l'utilisateur à son personnel (y compris les temps de liaison et

les jours de pont), sont considérées comme des heures de travail et doivent être facturées comme tel.

- 4.3. L'utilisateur s'interdit de faire appel aux services de travailleurs intérimaires de Tentoo, en cas de grève ou de lock-out. Le retrait légalement prescrit de travailleurs intérimaires en cas de grève ou de lock-out, ne donne pas droit à une indemnité dans le chef de l'utilisateur.
- 4.4. En cas de maladie ou d'incapacité de travail du travailleur intérimaire, Tentoo ne complètera les allocations reçues de ce chef par le travailleur intérimaire que pour autant qu'elles soient rendues obligatoires par la loi ou la CCT.
- 4.5. La notification de la maladie par le travailleur intérimaire doit être faite à Tentoo et à l'utilisateur.
- 4.6. Tentoo ne peut être tenu pour responsable si le travailleur intérimaire communique sa maladie en retard.
- 4.7. En accord avec l'utilisateur, le travailleur intérimaire déterminera lui-même le moment et la durée de ses vacances, pour autant que le travailleur intérimaire y ait droit en vertu des accords convenus. En la matière, Tentoo ne peut remplir qu'une fonction consultative et par conséquent, ne peut être tenu responsable par l'utilisateur.

## **5. RESPONSABILITE**

- 5.1. Tentoo ne porte aucune responsabilité et ne peut être tenu pour responsable des dommages et pertes que le travailleur intérimaire pourrait causer à l'utilisateur ou à des tiers pour des services et/ou activités réalisés au sein ou en dehors du travail dans le cadre de sa fonction définie dans ou hors des activités contractuellement convenues, à moins que la loi ne prévoit expressément le contraire.
- 5.2. Tentoo n'est pas responsable des obligations contractées par le travailleur intérimaire et/ou l'utilisateur ou qui sont apparues d'une autre façon entre eux, sans l'autorisation écrite de Tentoo.
- 5.3. Pendant son travail, le travailleur intérimaire est effectivement dirigé et sous la supervision de l'utilisateur. Tentoo ne peut en aucune manière, exercer une autorité sur les actions du travailleur intérimaire mis à la disposition de l'utilisateur et donc, ne peut en aucun cas être tenu pour responsable.
- 5.4. L'utilisateur assume la responsabilité de l'application correcte des motifs et de la période pour le travail intérimaire ; en vertu de quoi, il se charge dans les cas prévus par la loi, des permis nécessaires et communications relatives à l'emploi des travailleurs intérimaires et est responsable de l'application correcte de la procédure en matière de travail intérimaire.
- 5.5. Tentoo n'est en aucune manière responsable des conséquences de l'absence et/ou de l'arrivée en retard de ses travailleurs intérimaires.
- 5.6. Tant le travailleur intérimaire que l'utilisateur sont réputés être familiarisés avec respectivement le contenu de la mission ou les activités et les qualités de la prestation à fournir par le travailleur intérimaire et déclarent être d'accord quant à l'exécution de la mission, des activités pour lesquelles Tentoo ne pourra être tenu pour responsable si la qualité de la prestation fournie par le travailleur intérimaire n'est pas suffisante. Tentoo n'est, en outre, pas responsable des éventuels dommages subis par l'utilisateur si la qualité de la prestation, quelle qu'en soit la raison ou la relation, apparaît également insuffisante.

- 5.7. La responsabilité civile prévue à l'article 1384 alinéa 3 du Code Civil incombe à l'utilisateur. Par conséquent, il est donc seul responsable de tous dommages causés à des tiers par le travailleur intérimaire. Il est donc recommandé de prévoir une "clause travail intérimaire" dans la police d'assurance en responsabilité civile de l'utilisateur.
- 5.8. Tentoo n'est non plus pas responsable des dommages causés par le travailleur intérimaire à l'utilisateur pendant et à la suite de son emploi chez l'utilisateur. La responsabilité de Tentoo n'est également pas engagée en cas de dégradation, perte, vol ou disparition de matériel, d'argent ou de biens confiés au travailleur intérimaire.
- 5.9. Tentoo n'est également pas responsable pour les prêts ou acomptes, en nature ou en espèces, éventuellement consentis par l'utilisateur au travailleur intérimaire. En outre, le recouvrement des frais découlant de l'utilisation, entre autres, du téléphone à des fins privées, des repas pris dans le restaurant d'entreprise, les achats autorisés, etc. s'effectuent sans la médiation de Tentoo.
- 5.10. L'utilisateur ne pourra prétendre de Tentoo le remboursement des indemnités de frais (par ex. pour l'utilisation à des fins privées du téléphone, repas pris, achats de marchandises, ...), ni aucun autre paiement ou acompte qu'il aurait consenti au travailleur intérimaire, en espèces ou en nature. De même, l'utilisateur ne pourra récupérer auprès de Tentoo aucune indemnité payée par lui.
- 5.11. Pour tout dommage direct causé par Tentoo ou pour lequel Tentoo peut être désigné comme responsable par l'utilisateur ou par l'intérimaire, Tentoo a souscrit à une assurance de responsabilité civile. Si l'utilisateur a souffert un dommage direct suite à une faute imputable à Tentoo, la charge de la preuve de la faute et du montant du dommage encouru incombe à l'utilisateur. Le dédommagement ne pourra en aucun cas dépasser les maxima déterminés par la police d'assurance responsabilité civile de Tentoo. Sur demande écrite Tentoo pourra soumettre une attestation de la police en question. Les dommages indirects ne seront jamais dédommagés.

## **6. OFFRES/ACCEPTATION/SUSPENSION/EXECUTION**

- 6.1. Les renseignements, propositions, présentations ou offres fournies par Tentoo ne constituent que le départ d'une négociation, n'engagent pas Tentoo et ne sont pas sujettes à acceptation immédiate, à moins que le contraire n'ait été expressément et sans ambiguïté convenu par écrit par Tentoo.
- 6.2. Tentoo ne sera lié qu'après acceptation explicite et écrite d'une mission ou d'une collaboration particulière. L'invocation d'une acceptation tacite est explicitement exclue.
- 6.3. Tentoo est en droit à sa seule discrétion et, le cas échéant, dès l'entame de la collaboration avec l'utilisateur, de lui demander un acompte/une provision afin de payer les indemnités et frais à court terme en rapport avec les services accordés à l'utilisateur. Tentoo y sera autorisé, en particulier, si :
- l'utilisateur est établi à l'étranger ;
  - l'utilisateur n'a pas fait preuve d'un bon comportement de paiement ou s'il existe des indices faisant craindre une solvabilité réduite de l'utilisateur ;
  - l'intérimaire a mal complété les données de l'utilisateur sur l'état des prestations ou s'il appert que celui qui a signé l'état des prestations n'a pas le pouvoir de représentation pour conclure des accords pour ou au nom de l'utilisateur ;
  - l'utilisateur a indiqué mettre fin à une domiciliation écrite qu'il avait faite en faveur de Tentoo;

- L'utilisateur fait défaut à ses obligations de fournir une garantie bancaire au sens de l'article 8 ci-dessous.
- 6.4. Tentoo est en droit, en tout temps et par simple notification, de suspendre l'exécution d'une mission qu'il a acceptée et/ou d'en refuser la poursuite :
- si l'utilisateur a une dette totale ouverte, à un moment donné – contestée ou pas – à l'égard de Tentoo dont le montant dépasse les 2.500 EUR ;
  - si l'utilisateur omet de payer, dans les 10 jours ouvrables après mise en demeure une dette ouverte et échue (même si son montant est inférieur à 2.500 EUR) ou omet de satisfaire à une demande de provision de Tentoo ;
  - s'il existe des indices qui amènent des doutes raisonnables quant à la solvabilité de l'utilisateur ;
  - Si l'utilisateur fait défaut à ses obligations de fournir une garantie bancaire au sens de l'article 8 ci-dessous ou omet de verser une provision ou un acompte au sens de l'article 6.3 ;
  - En général, dans le cadre d'un recours à l'exception d'inexécution.

## 7. SURETE

- 7.1. Indépendamment des dispositions des articles 6, et 8.8 et 8.9, Tentoo est en droit d'exiger de la part de l'utilisateur et à ses frais, une garantie bancaire à sa première requête si Tentoo dispose d'indications raisonnables lui faisant craindre pour la solvabilité de l'utilisateur, ou s'il craint que ce dernier puisse avoir l'intention de se soustraire à ses obligations contractuelles. Cette condition sera réputée remplie en particulier si l'utilisateur omet de verser l'acompte demandé par Tentoo ou s'il refuse de fournir une domiciliation.
- 7.2. L'étendue de la garantie bancaire en application de l'alinéa précédent devra, à la première requête, être au moins équivalente aux créances totales, exigibles et protestées ou pas, de Tentoo vis-à-vis de l'utilisateur, augmentées des obligations de paiement raisonnablement attendues de l'utilisateur pour le trimestre suivant.
- 7.3. La garantie bancaire à fournir à la demande de Tentoo à la première requête doit être conclue auprès d'une grande banque belge.
- 7.4. La garantie bancaire à fournir à la demande de Tentoo à la première requête doit l'être dans les 10 jours ouvrables de la première demande.
- 7.5. A l'appel de la garantie bancaire par Tentoo, l'utilisateur est tenu de fournir, dans les 10 jours ouvrables à la première requête, une nouvelle garantie bancaire conformément aux articles 7.1 à 7.3 ci-dessus.
- 7.6. Si l'utilisateur néglige de se conformer à ses obligations en vertu du présent article 7, Tentoo aura droit à une indemnité pour tout dommage qui devrait en résulter. Dans tous les cas, par jour de retard entamé à la lumière de l'article 7.1, l'utilisateur sera redevable d'une indemnité forfaitaire minimale de 250 EUR, sous réserve du droit de Tentoo de prouver un dommage supérieur et d'exiger une indemnisation.

## 8. CONDITIONS DE FACTURATION

### 8.1. PAIEMENTS

- 8.1.1. Les factures de Tentoo sont payables endéans les 14 jours après la date de facture sauf convention écrite contraire.

- 8.1.2. Seuls les paiements à Tentoo sont libératoires. Les paiements au travailleur intérimaire ou à un utilisateur ou le paiement d'acomptes au travailleur intérimaire ou à l'utilisateur et les paiements de toute nature à d'autres ne sont pas autorisés ; du moins, ils n'ont à l'égard de Tentoo aucun effet, sont par conséquent nuls et ne peuvent jamais justifier la remise de la dette ou une compensation. Il n'est jamais accordé à l'utilisateur une remise de la dette, une compensation ou une suspension de l'obligation de paiement.
- 8.1.3. Un paiement effectué à Tentoo vise en ordre principal, dans le cas où un intérêt ou des frais d'encaissement sont dus, au règlement de l'intérêt dû et/ou des frais d'encaissement. Le montant restant, après déduction de cet intérêt et de ces frais, est ensuite imputé à la somme principale due. Dans le cas où plusieurs factures sont ouvertes, le paiement est imputé, après le règlement des intérêts et des frais, à la somme principale de la dernière facture, la plus récente.
- 8.1.4. La copie de la facture envoyée par Tentoo sert de preuve concluante.
- 8.1.5. Les contestations concernant la facture doivent être introduites dans les huit jours de la date de la facture, par écrit ou par email à [accounting@tentoo.be](mailto:accounting@tentoo.be) . Passé ce délai, l'utilisateur est réputé être d'accord avec les spécifications de la facture en question. Les contestations quant au montant des factures n'en suspendent pas leur paiement.
- 8.1.6. Tentoo est en droit de retirer le travailleur intérimaire, sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants entre autres :
- retard de paiement par l'utilisateur ;
  - non-respect par l'utilisateur de la convention ou des présentes conditions générales ;
  - non-respect par l'utilisateur de la loi, y compris des CCT en vigueur ;
  - grève ou lock-out dans le chef de l'utilisateur ;
  - chômage temporaire de l'utilisateur.

Dans les cas qui précèdent, l'utilisateur doit avertir immédiatement Tentoo par écrit. Le retrait obligatoire des travailleurs intérimaires dans ces cas ne donne pas lieu au paiement d'une indemnisation par Tentoo à l'utilisateur.

## 8.2. SUPPLEMENT DE RESTRICTION DE CREDIT/INTERET CONTRACTUEL

- 8.2.1. En cas de paiement autre que par virement ou domiciliation les frais d'encaissement sont portés à la charge de l'utilisateur. À défaut de paiement de la facture à l'échéance, un intérêt de retard sera dû, de plein droit et sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire. Il sera équivalent à l'intérêt tel que prévu à l'article 5 de la Loi sur le Retard de paiement du 02/08/2002. En outre, une indemnité forfaitaire sera également due à hauteur de 10% avec un minimum de 300 euros, soit un montant pour le remboursement des dépenses et frais complémentaires suite à un paiement tardif. Chaque modalité de paiement accordée par écrit expire de plein droit dès que Tentoo se voit dans l'obligation de procéder au recouvrement par le biais de voies judiciaires ou extrajudiciaires des factures ouvertes de l'utilisateur. De plus, les modalités de paiement accordées par Tentoo expirent de plein droit en cas de mise en demeure écrite ainsi qu'en cas de citations de l'ONSS ou d'autres indices de solvabilité douteuse imputables à l'utilisateur. Dans de tels cas, toutes les factures (même celles qui ne sont pas échues) deviennent également exigibles de plein droit. Le travailleur intérimaire n'est pas autorisé à encaisser les factures.

8.2.2. Tentoo a le droit d'augmenter le montant de chaque facture d'un supplément de restriction de crédit de 2% appliqué au total de la facture, si le paiement a lieu après le délai de paiement contractuel.

### 8.3. DOMICILIATION

8.3.1. A la première requête de Tentoo, l'utilisateur est tenu de signer une domiciliation bancaire inconditionnelle en rapport avec les factures qui lui seront délivrées par Tentoo. L'utilisateur est tenu de conserver un solde suffisant sur le compte en question de façon à ce que le paiement par domiciliation puisse toujours se faire. Si Tentoo ne peut obtenir de paiement par domiciliation – soit par défaut de domiciliation, soit en raison d'un solde insuffisant ou d'une instruction de l'utilisateur à ne pas procéder au paiement – les articles 6, 8.1 et 8.7 ci-dessus s'appliquent par analogie. La date à laquelle une facture est présentée pour paiement par domiciliation, est la date à laquelle le paiement doit être fait (l'échéance).

8.3.2. L'utilisateur s'engage à ne pas annuler une domiciliation avant d'avoir averti Tentoo un mois avant par écrit de son intention de mettre fin à la domiciliation qu'il a émise en faveur de Tentoo.

### 8.4. BASES DE LA FACTURE

8.4.1. L'utilisateur sera facturé après que la prestation, telle que décrite dans le contrat de travail temporaire, soit approuvée aussi bien par l'intérimaire que par l'utilisateur. L'approbation par l'utilisateur vaut comme reconnaissance de l'exactitude des données paraissant dans la convention de travail.

L'utilisateur ne pourra réfuter la validité de la signature de ses représentants ou mandataires. Une signature électronique aura la même valeur de preuve qu'une signature écrite.

8.4.2. Chaque nouvelle mission est créée par l'établissement d'un contrat dont le logiciel de Tentoo prévu à cet effet. Ceci peut être fait par l'utilisateur ou par l'intérimaire. L'utilisateur a le choix entre la création manuelle, contrat par contrat, ou bien globalement pour plusieurs intérimaires par l'utilisation d'un échange électronique de données ou API (Application Program Interface).

Même si le service à la clientèle ou une autre division de Tentoo assiste l'utilisateur à sa demande en créant une nouvelle mission en son nom, l'utilisateur reste le seul responsable pour l'approbation consécutive.

8.4.3. Après l'exécution de la mission il incombe toujours d'abord au parti, utilisateur ou intérimaire, qui a créé le contrat, de donner son approbation. En seconde instance il incombe à la contrepartie de marquer son accord.

Si l'utilisateur n'approuve pas les prestations de l'intérimaire endéans le terme stipulé dans le mail automatique émanant de Tentoo après la fin de la prestation ou après l'approbation de la prestation par l'intérimaire, Tentoo est en droit d'approuver la prestation pour le compte de l'utilisateur. Dans ce cas Tentoo se réserve également le droit de bloquer la création de nouveaux contrats par l'utilisateur.

8.4.4. La facturation s'effectue sur base:

- des prestations telles que mentionnées le contrat de travail intérimaire; à défaut d'approbation préalable des prestations par l'utilisateur, la facturation s'effectue sur base des prestations réellement fournies par le travailleur intérimaire, avec un minimum

d'heures demandées par l'utilisateur ; dans ce cadre, toutes les heures et tous les jours libres payés et octroyés par l'utilisateur à son personnel fixe tels que les jours fériés extra-légaux, jours de vacances, ponts, etc. auxquels le travailleur intérimaire a également droit, seront également considérés comme des prestations et facturés en tant que tel à l'utilisateur;

- du coefficient et/ou du tarif convenu;
  - des autres composantes salariales tel que reprises ci-dessus sous « Obligations de l'utilisateur » ;
  - des autres accords écrits sur les prix ;
- augmenté de la TVA applicable.

8.4.5. Tentoo impute immédiatement à l'utilisateur pour chaque mission conclue, le montant total pour le pécule de vacances et autres émoluments en ce y compris, les contributions qui ne seront exigibles qu'ultérieurement.

8.4.6. En cas d'emploi à l'étranger d'autres frais peuvent être facturés à l'utilisateur. En pratique il s'agit parmi d'autres de (liste non exhaustive) :

- Frais de déclaration auprès des instances étrangères
- Primes additionnelles par l'assureur des accidents de travail de Tentoo. Ceci sera surtout le cas en cas de mission dans des pays qualifiés par l'assureur de pays à risque.

## 8.5. TARIF ET MODIFICATION TARIFAIRE PAR DES MODALITES MODIFIEES

8.5.1. Les services fournis sont facturés à l'utilisateur aux tarifs stipulés dans la convention, sur base des informations des états des prestations périodiques. Les prestations ou indemnités particulières (par exemple pour cause d'heures supplémentaires, travail en équipe, travail les dimanches et jours fériés) sont facturées en multipliant le taux horaire augmenté pour cette raison par le même taux de commission appliqué au salaire de base.

8.5.2. Tentoo est en droit de modifier, à tout moment, ses tarifs. Tentoo signifiera par écrit ou électroniquement à l'utilisateur son intention de modifier ses tarifs. Tentoo précisera en outre le montant de ses tarifs et la date à laquelle la modification prendra effet. Si l'utilisateur n'accepte pas la modification de ses tarifs exprimée par Tentoo, l'utilisateur est en droit de résilier la convention par écrit et dans les sept jours ouvrables de la notification visée ou d'annuler la mission pour la date précitée de la notification de Tentoo à laquelle la modification du tarif entrerait en vigueur.

8.5.3. Un certain nombre d'heures minimum est toujours facturé à l'utilisateur, correspondant à la durée minimale légale ou définie par la loi pour une prestation à temps partiel même si moins heures ont été prestées.

Les interruptions de travail pour pause, repas et autres raisons, de même que les heures non prestées que l'utilisateur paie normalement à ses salariés fixes (par exemple "ponts") sont considérées comme des heures de travail et facturées comme telles à l'utilisateur.

8.5.4. Si, entre-temps, le travailleur intérimaire convient avec l'utilisateur d'une autre rémunération, Tentoo introduira celle-ci dans son administration et effectuera les paiements. Si la modification n'a pas été transmise à temps et nécessite une écriture corrective, Tentoo portera en compte un montant de € 12,50. Ce montant est exprimé hors TVA et sera porté au compte de l'utilisateur.

## 8.6. MAJORATION RESULTANT DE LA LEGISLATION

- 8.6.1. Toute majoration du prix de revient des prestations fournies résultant de l'intervention des autorités (par exemple, adaptation de la quote-part des cotisations patronales de sécurité sociale) sera portée en compte à l'utilisateur. Ceci peut se faire au travers d'une augmentation du coefficient, ou par une refacturation séparée de la majoration du prix de revient.

## 9. **DECLARATION DE CONFIDENTIALITE**

- 9.1. Tentoo traite les données personnelles conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Pour plus d'informations sur la manière dont Tentoo traite les données personnelles dans le cadre de ses activités, veuillez vous référer à la politique de confidentialité détaillée sur le site web : [Déclaration en matière de protection de la vie privée](#)