

## Algemene voorwaarden

Voor de toepassing van deze overeenkomst wordt verstaan onder:

- Dienstenbedrijf: de onderneming of organisatie die erkend is om diensten aan te bieden aan particulieren in het kader van 'thuishulp van huishoudelijke aard' in het bijzonder Gf dienstencheques bvba, Prins Boudewijnlaan 9 unit 11 te 2550 Kontich, RPR Antwerpen 0876.413.707 en erkenningsnummer 01916.
- Gebruiker: de particulier die beroep doet op het dienstenbedrijf.
- Werknemer: de persoon die een arbeidsovereenkomst dienstencheques heeft afgesloten met het dienstenbedrijf.
- Diensten: diensten ten gunste van particulieren die bestaan uit activiteiten verricht in het huis van de particulier: schoonmaken van de woning met inbegrip van het wassen van de ramen, wassen, strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden en boodschappen doen.

Tussen dienstenbedrijf en gebruiker werd een overeenkomst afgesloten. Onderstaande voorwaarden maken integraal deel uit van deze overeenkomst.

### Artikel 1: Werknemers

Het dienstenbedrijf selecteert competente medewerkers om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen. De gebruiker ziet er op toe dat deze werknemer geen bloedverwant of aanverwant (tot 2de graad) is, of geen lid van het gezin is, noch dezelfde verblijfplaats heeft als de gebruiker. De gebruiker meldt aan het dienstenbedrijf of één van deze situaties zich voordoet bij de voorgestelde kandidaat.

### Artikel 2: Plaats van de diensten

De diensten worden voor de gebruiker gepresteerd op het door de gebruiker aangeduid adres, vermeld op de dienstencheque. De gebruiker ziet er op toe dat deze werkplaats in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving.

### Artikel 3: Aard van de diensten

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe in geen geval de werknemer andere activiteiten dan huishulp van huishoudelijke aard te doen verrichten. Uitgesloten zijn o.a. kinderoppas, verzorging van dieren en onderhoud van hun behuizing, onderhoud van gemeenschappelijke traphallen, alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes... Deze opsomming is indicatief. De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te doen uitvoeren, bv. buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij hoge temperaturen.

### Artikel 4: Duur van de overeenkomst/opzeg

Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur.

Deze overeenkomst is voor beide partijen opzegbaar mits een aangetekend schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van 1 maand ingaand op de eerste maandag volgend op de eerste van de maand volgend op datum van verzending van het aangetekend schrijven.

Wanneer één van de contracterende partijen zijn verplichtingen niet nakomt, kan naar gelang het geval, de overeenkomst geschorst of ontbonden worden.

### Artikel 5: Veiligheid, gezondheid en hygiëne

De gebruiker is ertoe gehouden als een normaal zorgvuldig persoon ervoor te zorgen dat de diensten worden verricht in behoorlijke omstandigheden, in veilige, hygiënische en gezonde omstandigheden (voor een goed begrip van gebruikte terminologie wordt verwezen naar de W. 04/08/1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de betreffende uitvoeringsbesluiten). De gebruiker verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te laten uitvoeren.

De gebruiker geeft op vraag van het dienstenbedrijf een aantal inlichtingen, die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de werknemer. Deze inlichtingen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de al dan niet aanwezigheid van huisdieren in de woning enz. ...

De gebruiker verbindt zich ertoe de werknemer het recht op een rookvrije werkomgeving te garanderen.

De gebruiker moet het dienstenbedrijf verwittigen bij het optreden van zeer besmettelijke ziektes, waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer. In dit geval wordt deze overeenkomst opgeschort.

In geval van ongeval, overkomen aan de werknemer bij de uitvoering van zijn activiteiten, moet de gebruiker het dienstenbedrijf onmiddellijk verwittigen en onmiddellijk de nodige bijstand verlenen en/of verwittigen (dokter, ...). De gebruiker verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat er steeds de nodige EHBO middelen beschikbaar zijn voor de werknemer.

Bij herhaalde onhygiënische situaties of bij aanhoudende veiligheidsproblemen (max. 2 opeenvolgende weken) worden

de diensten opgeschort of stopgezet onder voorbehoud van de vordering van schadevergoeding zoals bepaald in art. 8, par. 2 In geval van onmiddellijk gevaar mag de werknemer de werkplaats verlaten.

Artikel 6: Ter beschikking stellen van materiaal.

Er worden geen materialen ter beschikking gesteld door het dienstenbedrijf. De gebruiker stelt deze zelf ter beschikking van de werknemer en zal deze de nodige toelichting geven inzake de werking. Uitsluitend de gebruiker staat in voor de goede werking en het gebruik van deze materialen/producten. Tevens ziet de gebruiker er op toe dat deze materialen en producten een veilige toepassing mogelijk maken. De werknemer mag ieder gebruik van solvents en/of niet origineel gelabelde producten weigeren. Het is de werknemer niet toegestaan om te werken met gevaarlijke producten, inclusief de corrosieve producten om mogelijke materiële en lichamelijke schade aan werknemers en de omgeving te vermijden. In geval de gebruiker hier toch op staat, zal het dienstenbedrijf niet aansprakelijk zijn voor elke schade die hier mogelijk uit kan voortvloeien.

Artikel 7: Algemene afspraken

Het contact tussen de werknemer en de gebruiker moet respectvol verlopen en de opgelegde taken moeten realiseerbaar zijn binnen het werkschema.

De werknemer van het dienstenbedrijf

- mag niet roken tijdens het werken;
- heeft recht op 15 min. pauze per 4 uren;
- mag niet telefoneren tijdens de werkuren, tenzij noodzakelijk voor de dienst;
- staat onder hiërarchisch gezag van het dienstenbedrijf. Bij problemen contacteert de gebruiker eerst het dienstenbedrijf dat de klacht zal onderzoeken;
- mag geen geschenken of giften aanvaarden.

Verder besteedt de werknemer zijn tijd op de werkplaats uitsluitend aan de uitvoering van de diensten, met uiteraard dien verstande dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat ze redelijkerwijze nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemer.

Artikel 8: Afwezigheid werknemer van het dienstenbedrijf

Het dienstenbedrijf streeft kwalitatieve uitvoering door competente medewerkers op het afgesproken schema na. Het dienstenbedrijf brengt de gebruiker minstens 5 werkdagen vooraf op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema. Al onze werknemers hebben vaste arbeidscontracten. Dit betekent dat ze op alle werkdagen – inclusief de brugdagen - het hele jaar bij de gebruiker werken, met uitzondering van betaalde feestdagen, betaald verlof en gebeurlijke ziekteperiodes. Bij niet te voorziene omstandigheden (ziekte, wettelijke afwezigheid wegens overmacht, ...) wordt de gebruiker zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. Er zal dan vervanging worden voorzien, waarbij een wijziging van de werkuren toegelaten is.

Artikel 9: Afwezigheid gebruiker

De gebruiker dient alle nodige voorzorgen te nemen opdat de overeengekomen activiteiten ook daadwerkelijk uitgevoerd kunnen worden door een werknemer van het dienstenbedrijf (o.a. toegang tot de woning).

Wijzigingen aan het werkschema en eventuele vakantieperiodes worden minstens 14 dagen vooraf schriftelijk of per e-mail gemeld aan het dienstenbedrijf, behalve in geval van overmacht. Overmacht is een overlijden in de familie of een opname in het ziekenhuis.

Uitgesloten uit de overmacht is:

- de ziekte van een kind
- de staat van het gebouw
- een energiebevoorrading

Ingeval de werknemer de voorziene taken niet kan uitvoeren ingevolge nalatigheid van de gebruiker, zoals o.m. afwezigheid of onbereikbaarheid van de ruimte zal het dienstenbedrijf een vergoeding factureren aan de gebruiker.

Deze vergoeding stemt overeen met de effectieve kost van de geleden schade die gelijk is aan het aantal verloren uren x de wettelijke bepaalde terugbetaalwaarde van een dienstencheque en wordt verhoogd met een administratieve kost t.b.v. € 15,-. Immers het dienstenbedrijf moet de werknemer betalen alsof hij gewerkt had. Deze vergoeding mag niet bestaan uit dienstencheques.

Artikel 10: Verzekeringen

Het dienstenbedrijf staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk.

Het dienstenbedrijf is verzekerd voor materiële schade voor de vastgestelde en bewezen fout van de werknemer, toegebracht aan de gebruiker. De schade kan enkel worden verhaald op het dienstenbedrijf indien de gebruiker volgens

de gemaakte afspraken zoals vermeld in artikel 5 heeft gehandeld. Deze verzekering voorziet ten laste van de gebruiker een franchise van € 250,- per schadegeval. In geval van schade dient de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen en zo snel mogelijk een foto's van de schade, een bestek of factuur van de geleden schade te bezorgen, met vermelding van de omstandigheden waarin het schadegeval zich heeft voorgedaan. De terugbetaling van de schade kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij van het dienstenbedrijf. Bovendien houdt de verzekeringsmaatschappij rekening met de slijtagekosten. Indien de gebruiker een familiale verzekering heeft afgesloten, dient deze bovendien zijn verzekeraar in te lichten over het feit dat hij gebruik maakt van een werknemer via het systeem van de dienstencheques.

#### Artikel 11: Verlies en diefstal

Bij vermoeden van diefstal door de werknemer dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf te verwittigen. Bij diefstal door de werknemer dient de gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een PV te laten opmaken.

Om alle misverstanden te vermijden, dienen volgende regels in acht genomen te worden:

- De werknemer bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker hiertoe schriftelijk toelating geeft door ondertekening van het "Sleutelcontract".

- De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken. In geen geval is het dienstenbedrijf in deze aansprakelijk voor de bewaring of het gebruik van de betreffende goederen. Eventuele klachten kan de gebruiker steeds melden aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf die de zaak grondig zal onderzoeken. In geval dat de werknemer vanuit kwaad opzet heeft gehandeld, is het dienstenbedrijf niet aansprakelijk, maar de werknemer in kwestie.

#### Artikel 12: Betaling

De gebruiker betaalt 1 dienstencheque per gepresteerd uur. Deze betaling geschiedt onmiddellijk na de uitvoering van de diensten aan de werknemer van het dienstenbedrijf.

Indien de gebruiker de papieren dienstencheques niet overhandigt na het verrichten van de prestaties van die dag kan aan de gebruiker een bedrag gefactureerd worden dat gelijk is aan het aantal gewerkte uren x de wettelijke bepaalde terugbetaalwaarde van een dienstencheque en wordt verhoogd met een administratieve kost t.b.v. € 15,-. De gebruiker van elektronische dienstencheques verbindt zich ertoe om de prestaties binnen 48 uur te valideren.

In geval van wanbetaling kan de thuishulp opgeschort of stopgezet worden tot het dienstenbedrijf de achterstallige dienstencheques ontvangen heeft.

Een dienstencheque kan uitsluitend gebruikt worden voor het vergoeden van de arbeidstijd. Alle andere eventuele kosten mogen niet met een dienstencheques betaald worden en zullen door het dienstenbedrijf aan de gebruiker aangerekend worden met een aparte factuur en met BTW. Bij niet-betaling van de facturen zal een aanmaning worden verstuurd waarvan de inningskosten ten bedrage van € 15 forfaitair zullen worden aangerekend.

Voor de administratie en verplaatsingskosten betaalt de gebruiker een extra bijdrage zoals vermeld in de overeenkomst per geleverde dienst. Hiervoor zal het dienstenbedrijf per kwartaal een factuur opsturen naar de gebruiker. Alle facturen zijn betaalbaar uiterlijk 7 kalenderdagen, te rekenen vanaf de postdatum.

Wanneer de gebruiker de werknemer belast om boodschappen te doen met zijn eigen vervoermiddel, dan dient de gebruiker ook steeds te vermelden hoeveel km die verplaatsing bedraagt. De verplaatsingskosten worden per kwartaal gefactureerd aan de gebruiker aan de op dat ogenblik voorziene wettelijke tarieven voor privévervoermiddelen