

## Algemene voorwaarden

### Tussen:

De gebruiker:

&

Het dienstenbedrijf: *Group-f Dienstencheques bv*, met maatschappelijke zetel: Prins Boudewijnlaan 9 unit 11 te 2550 Kontich, KBO 0836.125.548.

Voor de toepassing van deze overeenkomst wordt verstaan onder: Dienstenbedrijf: de onderneming of organisatie die erkend is door de federale staat om diensten aan te bieden aan particulieren in het kader van "thuishulp van huishoudelijke aard".

Gebruiker: de particulier die een 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.

#### Artikel 1: Situering (algemene bepalingen)

Deze overeenkomst betreft het leveren van huishulp van huishoudelijke aard door het dienstenbedrijf in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker. 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.

De gebruiker zal zich onthouden van iedere daad van geweld, pestertijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk.

De bepalingen van de reglementering betreffende psychosociale risico's op het werk waaronder stress, geweld, pestertijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk zijn op hem van toepassing.

#### Artikel 2: Plaats van de diensten

De diensten worden voor de gebruiker gepresteerd op de door de gebruiker aangeduide plaats. De gebruiker ziet er op toe dat deze werkplaats in overeenstemming is met de toepasselijke wetgeving.

#### Artikel 3: Werken en prestaties

De gebruiker doet een beroep op huishulp gedurende (x) keer per week vanaf datum dd/mm/jjjj.

Het definitieve werkschema wordt opgesteld door het dienstenbedrijf in overleg met de gebruiker. Indien de werknemer vroegtijdig en gedwongen door de gebruiker de arbeidplaats moet verlaten, zullen de niet gepresteerde uren gefactureerd worden aan de wettelijke terugbetaalwaarde. Het is de gebruiker niet toegelaten om extra prestaties buiten het werkschema te laten verrichten door de werknemer. Dit kan door de RVA beschouwd worden als "zwartwerk". De gebruiker kan wel uitzonderlijk extra prestaties laten verrichten met een aanvraag bij het dienstenbedrijf om het werkschema aan te passen en mits akkoord van alle partijen.

#### Artikel 4: Ter beschikkingstellen 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 solventen en/of niet origineel gelabelde producten weigeren.

#### Artikel 5: Betalingen

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 zal aan de gebruiker een bedrag gefactureerd worden dat gelijk is aan het aantal gewerkte uren x de wettelijke bepaalde terugbetaalwaarde van een dienstencheque. De gebruiker van elektronische dienstencheques verbindt zich ertoe om de prestaties binnen 48 uur te valideren. In geval van wanbetaling kan de huishulp stopgezet worden tot het dienstenbedrijf de achterstallige cheques ontvangen heeft. Een dienstencheque kan uitsluitend gebruikt worden voor het vergoeden van de arbeidstijd. Alle andere eventuele kosten mogen niet met een dienstencheque betaald worden en zullen door het dienstenbedrijf aan de gebruiker aangerekend worden met een aparte factuur en met BTW. Bij niet-tijdige betaling van de facturen op vervaldag zal een aanmaning worden verstuurd waarvan de inningskosten ten bedrage van € 15 forfaitair zullen worden aangerekend. Alle vergoedingen zijn verschuldigd vanaf de bovenvermelde startdatum.

#### Artikel 5.1: Bijkomende vergoedingen

Het dienstenbedrijf behoudt het recht om bijkomende kosten aan te rekenen bovenop de dienstencheques. Deze kosten zijn jaarlijkse aanpasbaar en zullen transparant gecommuniceerd worden aan de gebruiker. Deze behoudt dan het recht om de overeenkomst op te zeggen in geval van niet akkoord. De kosten kunnen variëren naargelang het gebruikte type dienstencheques. De kosten zijn betaalbaar binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur. Bij niet-betaling heeft het dienstenbedrijf het recht om de overeenkomst op te zeggen.

#### Artikel 6: Activiteiten

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. kinderopas, 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.

#### Artikel 7: Hygiëne /veiligheid

Het dienstenbedrijf is als werkgever in het kader van de dienstencheques verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn

van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en de uitvoeringsbesluiten op deze wet.

De gebruiker als een normaal zorgvuldig persoon

- zorgt ervoor dat het werk wordt verricht in behoorlijke omstandigheden met betrekking tot de veiligheid en gezondheid van de werknemer. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de huishulp van huishoudelijke aard worden stopgezet.

- verbindt zich ertoe dat de werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken moet uitvoeren (bv. buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen.)

- verbindt zich ertoe het dienstenbedrijf te verwittigen bij het optreden van zeer gevaarlijke besmettelijke ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer. In dit geval wordt de overeenkomst opgeschort.

- verbindt zich ertoe het dienstenbedrijf te verwittigen in geval van ongeval, overkomen aan de werknemer bij de uitvoering van zijn activiteiten.

- laat de werknemer gebruik maken van zijn sanitaire installaties (toilet, lavabo,...)

- zorgt er voor dat er steeds een verbanddoos beschikbaar is voor de werknemer.

- geeft op vraag van het dienstenbedrijf een aantal inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de werknemer.(bv. met betrekking tot aanwezigheid van huisdieren,...)

- Bij herhaalde onhygiënische situaties of bij aanhoudende veiligheidsproblemen (max. 2 opeenvolgende weken) worden de diensten stopgezet. In geval van onmiddellijk gevaar mag de werknemer de werkplaats verlaten.

#### Artikel 8: 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 bestaat 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 9: Non-discriminatie

Het dienstenbedrijf biedt de gebruiker een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker waarborgt en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de gebruiker.

Ten opzichte van de gebruiker en de werknemer wordt er geen onderscheid gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuigingen en leeftijd bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de dienstverlening.

Bij niet-naleving van deze bepaling wordt de huishulp stopgezet. (zie de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding en zie het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt)

#### Artikel 10: 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. Bij een niet te voorzien omstandigheden ( ziekte, verlof wegens overmacht,...) wordt de gebruiker zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. Indien mogelijk en gewenst wordt vervanging voorzien, doch deze kan niet worden verzekerd. Bij een vervanging kan een wijziging aan de werkuren optreden.

#### Artikel 11: 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. 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 12: 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 op eigen risico van de gebruiker, noch het dienstenbedrijf, noch de

werknemer kan aansprakelijk gesteld worden voor verlies of verkeerd gebruik van de sleutel.

- 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.

#### Artikel 13: 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, toegebracht aan de gebruiker. 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 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 aanvraag 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. Schade aan kledij/textiel is uitgesloten voor vergoeding en ten laste van de gebruiker bij schade of verkeerde handeling.

#### Artikel 14: 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 maand 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 geschorft of ontbonden worden.

In volgende gevallen wordt deze overeenkomst van rechtswege ontbonden:

-Het dienstenbedrijf verliest zijn erkenning

-Wanneer er geen dienstencheques meer worden uitgegeven en de gebruiker er geen meer bezit.

#### Artikel 15: Betwistingen

Voor betwistingen omtrent deze overeenkomst is het Vrederecht van Kontich en de Rechtbank van Antwerpen uitsluitend bevoegd.

#### Artikel 16: GDPR

Uw persoonsgegevens worden door Group-f verwerkt voor klantenbeheer op basis van de contractuele relatie als gevolg van uw bestelling/opdracht en voor direct marketing op basis van ons gerechtvaardigd belang om te ondernemen. Indien u wenst dat wij uw gegevens niet verwerken volstaat het dit te melden op [info@group-f.be](mailto:info@group-f.be). Via dit adres kan u ook terecht met vragen omtrent verwerking, verbetering, overdracht of het wissen van uw gegevens. Als u het niet eens bent met de manier waarop wij uw gegevens verwerken, kan u zich wenden tot de Gevegensbeschermingsautoriteit (vroeger: Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer - Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel).

#### Artikel 17: Acties

Voordelen verbonden aan acties zullen pas worden toegekend aan de gebruiker nadat hij 6 maanden aaneensluitend gebruik heeft gemaakt van de diensten van het dienstenbedrijf en alle kosten hieraan heeft voldaan.

Bij vermoeden van misbruik behoudt het dienstenbedrijf zich het recht om de deelname van een gebruiker te weigeren.