

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## **artikel 1. Doel.**

Deze overeenkomst omvat alle afspraken tussen de gebruiker en de dienstencheque-onderneming inzake het verstrekken van huishulp van huishoudelijke aard met toepassing van het dienstenchequesysteem.

## **artikel 2. Definities.**

- ‘gebruiker’ : de persoon (particulier) die een beroep doet op de dienstencheque-onderneming ;
- ‘dienstencheque-onderneming’ : de onderneming die erkend is om huishulp van huishoudelijke aard aan te bieden aan gebruikers met toepassing van het dienstenchequesysteem ;
- ‘huishulp van huishoudelijke aard’ : poetsen van de privé-woning, wassen, strijken van privé-kledij en linnen, bereiden van maaltijden voor privé-gebruik, klein occasioneel naaiwerk zoals omschreven in artikel 3.1;
- ‘werknemer’ : de persoon in dienst van de dienstencheque-onderneming middels een arbeidsovereenkomst die instaat voor het verstrekken van de huishulp van huishoudelijke aard ;
- ‘overeenkomst’ : onderhavige overeenkomst inzake het verstrekken van huishulp van huishoudelijke aard met toepassing van het dienstenchequesysteem ;

## **artikel 3. Reglementering.**

De gebruiker en de dienstencheque-onderneming die gebruik maken van het dienstencheque-systeem voor huishulp van huishoudelijke aard moeten rekening houden met de reglementering voorzien in de Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten en -banen en het Kb van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques en de aanvullende decreten en besluiten van de betrokken overheden.

Deze reglementering voorziet onder meer volgende verplichtingen :

### **3.1. Toegelaten activiteiten**

Het gebruik van het dienstenchequesysteem is uitsluitend toegelaten voor ‘huishulp van huishoudelijke aard’ zodat de gebruiker enkel volgende taken en opdrachten kan laten verrichten :

- poetsen van de woning (interieur, sanitair, vloeren, ...)
- wassen (van private kledij),
- strijken (van private kledij),
- opmaken van slaapkamer, bedlinnen,
- maaltijden voor privé-gebruik bereiden,

- klein occasioneel naaiwerk.

De gebruiker mag geen andere taken en opdrachten laten verrichten. Activiteiten zoals kinderopvang, werken in een vakantiewoning, het ophalen of wegbrengen van kinderen, het onderhoud van tuinen of voertuigen, de verzorging van dieren en/of het onderhoud van hun behuizing, het onderhoud van ruimtes bestemd voor (al dan niet zelfstandige) beroepsactiviteiten, het onderhoud van praktijkruimtes, burelen, winkels, gemeenschappelijke voorzieningen, -traphallen of -gangen, het onderhoud van instellingen voor collectief verblijf (uitgezonderd de privéruimtes in serviceflats en verblijfs-residenties) zijn strikt verboden zodat de gebruiker ingeval van inbreuken krachtens voormelde reglementering (mede-) verantwoordelijk is voor alle sancties en gevolgen.

### **3.2. Restricties**

De werknemer die instaat voor de huishulp van huishoudelijke aard mag geen bloed- of aanverwant tot in de twee graad zijn van de gebruiker of een lid zijn van het gezin van de gebruiker ; de werknemer mag evenmin woonplaats hebben op het adres van de gebruiker. De gebruiker zal dit verbod respecteren en de dienstencheque-onderneming onmiddellijk verwittigen ingeval van een situatie die tot een inbreuk leidt. Ingeval van inbreuken is de gebruiker krachtens voormelde reglementering (mede-) verantwoordelijk voor alle sancties en gevolgen.

### **3.3. Dienstencheques**

De gebruiker erkent dat hij de dienstencheques rechtstreeks dient te bestellen, beheren, bevestigen en betalen via het erkend uitgiftebedrijf (Pluxee, voorheen onder de naam Sodexo) en de gebruiker erkent goed kennis te nemen van de algemene voorwaarden die het erkend uitgiftebedrijf ter zake oplegt. Het is de huishoudhulp of de dienstencheque-onderneming niet toegestaan om de gebruiker te vertegenwoordigen in het beheer, bevestiging of betaling van de papieren dienstencheques of in het beheer van de elektronische portefeuille van de gebruiker.

### **3.4. Adres- en contactgegevens**

De gebruiker verbindt er zich toe om elke wijziging van zijn persoonlijke adres- en contactgegevens onmiddellijk kenbaar te maken aan de dienstencheque-onderneming ; ingeval wijzigingen niet of niet tijdig worden meegedeeld zal de gebruiker verantwoordelijk zijn voor alle eventuele fouten in de communicatie of administratie omtrent de dienstverlening.

## **artikel 4. Omvang, tijdstip en planning van de huishulp van huishoudelijke aard.**

### **4.1. Omvang, tijdstip en planning**

De omvang, de plaats en het tijdstip van de huishulp van huishoudelijke aard wordt in goed overleg door de gebruiker en de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming vastgelegd.

De huishulp van huishoudelijke aard zal op wekelijks of tweewekelijkse basis in tijdvakken van minstens 3 u worden georganiseerd, rekening houdend met aard en omvang van de opdracht.

Bij het vastleggen van het tijdstip van de huishulp van huishoudelijke aard zullen partijen rekening houden met de wettelijke grenzen van de arbeidsduur en zullen geen opdrachten op zon- en feestdagen worden ingepland.

De dienstencheque-onderneming neemt de wederzijdse afspraken inzake de omvang en het tijdstip op in de werk-planning.

#### ***4.2. Eventuele afwezigheden van de werknemer of wijzigingen van de werk-planning.***

Ingeval van eventuele wijzigingen van de werk-planning brengt de dienstencheque-onderneming de gebruiker zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Ingeval van afwezigheid van de werknemer, zal de dienstencheque-onderneming zo spoedig mogelijk en in ieder geval naar best vermogen een vervanger aanstellen; desgevallend zal de gebruiker ook zo spoedig mogelijk worden geïnformeerd over de eventuele wijzigingen van de werkplanning.

De gebruiker zal de dienstencheque-onderneming binnen de kortst mogelijk termijn verwittigen ingeval de werknemer zich onvoorzien niet aanbiedt of de opdrachten vroegtijdig beëindigt.

#### ***4.3. Vraag tot bijsturing van de werk-planning en annulatie(s) door de gebruiker.***

De gebruiker zal elke vraag tot bijsturing van de werk-planning minstens 14 dagen voor elke eventuele wijziging meedelen aan de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming.

Ingeval de gebruiker de huishulp van huishoudelijke aard wil annuleren omwille van verlof in de maanden juni, juli en augustus, zal de gebruiker de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming tegen 15 mei verwittigen.

Behoudens ingeval van overmacht, zal het aantal eventuele annulaties door de gebruiker in de overige maanden (vanaf januari t.e.m. mei en vanaf september tot en met december) in ieder geval beperkt te blijven tot een maximum van twee annulaties per kalenderjaar – desgevallend zal de gebruiker de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming minstens 14 dagen vooraf informeren.

Het is raadzaam om elke vraag of melding in die zin aan de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming (na telefonisch melding of bericht) ook per e-mail te bevestigen.

Ingeval van meervoudige ontijdige annulaties of ingeval van meervoudige overschrijdingen van voormeld maximum zonder enige redenen, zal de dienstencheque-onderneming gerechtigd zijn om een financiële vergoeding in rekening te brengen waarvan het bedrag steeds gelijk zal zijn aan het aantal uren prestaties (conform de werk-planning) vermenigvuldigd met de wettelijke ruilwaarde van de dienstencheques op datum van de annulaties.

Bij manifeste ontoereikendheid van de prestaties van de aan de gebruiker toegewezen werknemer of bij herhaaldelijke en regelmatige afwezigheid van de aan de gebruiker toegewezen werknemer zonder dat de dienstencheque-onderneming in een passende vervanging kan voorzien, kan de gebruiker de dienstencheque-onderneming verzoeken om een andere werknemer toegewezen te krijgen. De gebruiker richt hiertoe een eenvoudig verzoek (telefonisch of per mail) aan de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming. De dienstencheque-onderneming zal zo spoedig mogelijk en in ieder geval naar best vermogen een permanente vervanger aanstellen; desgevallend zal de gebruiker ook zo spoedig mogelijk worden geïnformeerd over de eventuele wijzigingen van de werkplanning.

### ***artikel 5. Materiaal, producten en persoonlijke beschermingsmiddelen.***

#### ***5.1. Materialen ter beschikking te stellen door de gebruiker***

De gebruiker verbindt er zich toe om alle materialen die nodig zijn voor de uitvoering van de gevraagde thuishulp van huishoudelijke aard steeds tijdig ter beschikking te stellen.

De gebruiker staat er borg voor dat alle materialen in goede staat zijn en de gebruiker wijst de werknemer bij elke eerste-ingebruikname door laatstgenoemde op de gebruiks- en veiligheidsvoorschriften.

De gebruiker voorziet bij voorkeur volgende materialen:

- Een borstel en aftrekker met uitschuifbare steel
- Een plumeau of ragebol met verlengbare steel
- Een Raamwisser met uitschuifbare steel
- Microvezeldoeken
- Een trapladder met beugel en brede treden (maximaal tot een hoogte van 3 tredes te gebruiken door de werknemer)
- Stofzuiger met verlengbare steel en ergonomisch handvat
- Schoonmaaksysteem waarmee de vloer kan worden gereinigd zonder te bukken

De dienstencheque-onderneming stelt elke gebruiker een brochure ter beschikking met de nodige bijkomende informatie rond materialen en producten. Op eenvoudig verzoek kan de gebruiker deze brochure ook opnieuw aanvragen bij de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming.

## 5.2. Producten ter beschikking te stellen door de gebruiker

De gebruiker zal geen enkel gebruik van niet-geëtiketteerde producten (met CE-vermeldingen) en/of oplosmiddelen (zonder CE-voorschriften) voorzien.

De werknemer mag in geen geval gebruik maken van volgende producten: chloor, ammoniak, ontstoppingsmiddelen en/of -alkaliën, en alle overige producten waarvan één of meer bestanddelen een veel hogere concentratie hebben dan gemiddeld het geval is; de gebruiker zal deze producten dan ook niet ter beschikking stellen.

De voorkeur dient te worden gegeven aan ecologische producten of producten met volgende gevarentekens:



Producten die volgende gevarentekens vermelden zijn verboden producten waarvan de werknemer geen gebruik mag maken:



De dienstencheque-onderneming stelt elke gebruiker een brochure ter beschikking met de nodige bijkomende informatie rond materialen en producten. Op eenvoudig verzoek kan de gebruiker deze brochure ook opnieuw aanvragen bij de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming.

### **5.3. Persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking gesteld door de werkgever**

De dienstencheque-onderneming voorziet de werknemer van de nodige werkkledij (T-Shirt en schort) en van persoonlijke beschermingsmaterialen. Deze persoonlijke beschermingsmaterialen bestaan uit veiligheidsschoenen met een anti-slipzool en handschoenen.

## **artikel 6. Veiligheid en hygiëne op de werkplek.**

De gebruiker verbindt er zich toe om de werknemer in geen geval ongezonde of gevaarlijke taken en opdrachten te laten uitvoeren.

Werken op hoogte zijn niet toegelaten – de maximale werkhoogte is 3 treden hoog op een huishoudtrapje ; vanaf de eerste verdieping kunnen enkel de draaiende onderdelen van de ramen worden gepoetst.

De gebruiker zal tevens rekening houden met de omstandigheden en zal de taken en opdrachten passend bijsturen ingeval van regen, sneeuw en koud weer of ingeval van zeer hoge temperaturen.

De gebruiker staat er voor in dat elke werkplek op ieder tijdstip volkomen veilig is voor de werknemer (ingeval van bepaalde gebreken zorgt de gebruiker er voor dat de onveilige ruimte volledig afgesloten worden).

De werknemer kan geen taken en opdrachten uitvoeren ingeval van bouwwerkzaamheden ; de werknemer kan ook niet betrokken worden bij opruimwerken ingeval van bouw- of renovatiewerkzaamheden. De gebruiker zal er tevens over waken dat alle elektrische toestellen veilig werken en dat er geen gebruik moet worden gemaakt van loszittende stopcontacten en/of onveilige elektrische kabels.

De gebruiker verbindt er zich toe om de werknemer in alle gevallen in hygiënische omstandigheden te laten werken.

De gebruiker dient de dienstencheque-onderneming en de werknemer in ieder geval voorafgaandelijk aan de uitvoering van de taken en opdrachten te verwittigen ingeval van zeer besmettelijke ziektes waarbij er mogelijk besmettingsgevaar is voor de werknemer ; zo zal de gebruiker de dienstencheque-onderneming en de werknemer in ieder geval voorafgaandelijk verwittigen ingeval van een griep- of covid-besmetting, rode hond, windpokken, klierkoorts, geelzucht, hersenvliesontsteking ...

De gebruiker verbindt er zich toe om tijdens de uitvoering van het werk niet te roken in de werkplek(ken) die door de werknemer gebruikt wordt.

De gebruiker zal er over waken dat de werknemer in geen geval in contact komt met dieren.

De gebruiker zal er voor zorgen dat er steeds EHBO materialen beschikbaar zijn.

De werknemer is in het kader van zijn opdracht gerechtigd om voorafgaandelijk aan de uitvoering van de taken en opdrachten een globale inspectieronde uit te voeren omtrent de hygiënische omstandigheden van elke werkplek.

Ingeval van gevaarlijke omstandigheden of ingeval van onhygiënische omstandigheden heeft de werknemer het recht om het werk meteen te verlaten. Desgevallend kan de dienstencheque-onderneming een financiële vergoeding voor de annulatie van de opdracht(en) waarvan het bedrag

conform hogervermeld art. 4.3. bepaald wordt. Ingeval van ernstige of herhaalde tekortkomingen in hoofde van de gebruiker kan de dienstencheque-onderneming tevens de verbreking van deze overeenkomst inroepen ten laste van de gebruiker.

Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat een verantwoordelijke die in dienst is van de dienstencheque-onderneming in opdracht van laatstgenoemde een controle inzake de naleving van deze afspraken en de wettelijke voorschriften inzake welzijn en hygiëne op het werk uitvoert op de werkplek van de werknemer ; ingeval de werken in de woning van de gebruiker worden uitgevoerd zal de verantwoordelijke bij aanvang van deze controle contact opnemen met de gebruiker, zo nodig telefonisch of via een bevestigend voicemail-bericht ingeval de gebruiker afwezig is.

### ***artikel 7. Vergoeding en betaling.***

Ter vergoeding van de geleverde huishulp van huishoudelijke aard en de bijkomende administratieve kosten van de dienstencheque-onderneming betaalt de gebruiker *per gepresteerd uur* maximaal één dienstencheque en een bijkomende administratieve kostenvergoeding.

#### ***7.1.a. Betaling van de dienstencheques.***

Een dienstencheque kan enkel worden gebruikt voor het vergoeden van de geleverde huishulp van huishoudelijke aard.

De dienstencheque kan niet gebruikt worden voor de vergoeding van andere diensten of kosten van materiaal, transport, enz.

De gebruiker dient de dienstencheques aan te kopen bij het uitgiftebedrijf dat hiertoe wordt aangesteld door de overheid, op heden Pluxee (voorheen onder de naam Sodexo).

De gebruiker verbindt er zich toe om steeds tijdig voldoende diensten-cheques aan te kopen zodat er steeds voldoende dienstencheques beschikbaar zijn om de geplande en geleverde prestaties onmiddellijk te vergoeden.

De gebruiker zal er over waken dat geen vervallen dienstencheques worden aangeboden.

De geldigheidsduur van de dienstencheques is afhankelijk van de reglementering van het gewest van het domicilie van de gebruiker.

De dienstencheque-onderneming kan geen vervallen dienstencheques inruilen zodat dergelijke dienstencheques geen geldig betaalmiddel zijn.

#### ***7.1.b. Betaling via elektronische dienstencheques (= bij voorkeur).***

De gebruiker maakt een persoonlijke account aan bij het uitgiftebedrijf dat hiertoe wordt aangesteld door de overheid, op heden Pluxee (voorheen onder de naam Sodexo).

De gebruiker koopt vervolgens tijdig (dit is in ieder geval vóór de datum waarop de geplande prestaties worden geleverd) voldoende dienstencheques.

De werknemer registreert zijn prestaties onmiddellijk (en in ieder geval op de dag zelf) via een telefoontoestel. Ingeval de werknemer niet in de mogelijkheid is om het nodige te doen, zorgt de dienstencheque-onderneming voor deze registratie.

De gebruiker bevestigt / valideert deze prestaties onmiddellijk (en bij voorkeur op de dag zelf) via zijn persoonlijke account.

De gebruiker ontvangt in ieder geval een e-mailbericht van het uitgiftebedrijf (Pluxee, voorheen Sodexo genaamd) waarin gemeld wordt dat de prestaties (momenteel) binnen een termijn van 5 dagen automatisch gevalideerd zullen worden behoudens ingeval van bezwaar van de gebruiker ; deze termijn is (momenteel) gelijk aan 60 dagen voor Brussel en Wallonië.

De dienstencheque-onderneming wijst hierbij op het feit dat ingeval van bezwaar tegen de aangerekende prestaties door de gebruiker, dit bezwaar in alle omstandigheden door de gebruiker ter kennis moet worden gebracht van de dienstencheque-onderneming conform de bepalingen van hiernavolgend artikel 9.

#### ***7.1.c. Betaling via papieren dienstencheques.***

De gebruiker bezorgt de dienstencheques met vermelding van de datum van de prestaties en zijn handtekening aan de werknemer, en dit onmiddellijk na het beëindigen van de prestaties.

Bij afwezigheid dient de gebruiker de dienstencheques ingevuld en ondertekend klaar te leggen.

Het is de gebruiker niet toegelaten om dienstencheques te overhandigen voorafgaandelijk aan de uitvoering van de desbetreffende prestaties.

#### ***7.1.d. Ingeval van niet-betaling of niet-tijdige betaling van de dienstencheques.***

Ingeval van niet-betaling zal de gebruiker worden aangemaand tot betaling van de dienstencheques en dit volgens de modaliteiten zoals voorzien in artikel 8.

Ingeval na een schriftelijke ingebrekestelling (waarvan sprake in artikel 8) geen betaling van de dienstencheques gebeurt, behoudt de dienstencheque-onderneming zich het recht voor om een financiële vergoeding in rekening te brengen waarvan het bedrag steeds gelijk zal zijn aan het aantal uren prestaties waarvoor geen dienstencheque werd betaald vermenigvuldigd met de actuele wettelijke ruilwaarde van de dienstencheques, vermeerderd met het bedrag van het schadebeding en verwijlrenten (conform hiernavolgend artikel 8).

De dienstencheque-onderneming wijst hierbij op het feit dat de gebruiker die de betaling uitstelt tot 12 maanden na de datum van de prestaties krachtens de wetgeving in ieder geval geen betaling door middel van dienstencheques kan verrichten zodat de betrokken prestaties enkel nog vergoed kunnen worden via een financiële vergoeding waarvan het bedrag steeds gelijk zal zijn aan het aantal uren prestaties waarvoor geen dienstencheque werd betaald vermenigvuldigd met de wettelijke ruilwaarde van de dienstencheques op datum van de betaling.

Ingeval van niet-betaling is de dienstencheque-onderneming gerechtigd om tot invordering over te gaan en/of de huishulp van huishoudelijke aard stop te zetten ; ingeval van een manifeste niet-betaling kan deze stopzetting op ieder ogenblik gebeuren.

#### ***7.2.a. Betaling van de bijkomende administratieve kostenvergoeding.***

Ter vergoeding van een gedeelte van de administratieve kosten die de dienstencheque-onderneming maakt voor het verstrekken van huishulp, betaalt de gebruiker *per gepresteerd uur* een bijkomende administratieve kostenvergoeding.

Het bedrag van deze administratieve kostenvergoeding is gelijk aan:

- 1,90 EUR per gepresteerd uur ingeval van betaling van de prestaties door middel van een dienstencheque die geldig is voor de prestaties in het Vlaams Gewest ;
- 0,62 EUR per gepresteerd uur ingeval van betaling van de prestaties door middel van een dienstencheque die geldig is voor de prestaties in het Brussels Gewest ;

- 2,00 EUR per gepresteerd uur voor strijkprestaties verricht in een strijkatelier ingeval van betaling van de prestaties door middel van een dienstencheque die geldig is voor de prestaties in het Brussels Gewest of het Vlaams gewest

Ingeval van prestaties betaald door middel van een dienstencheque die geldig is voor de prestaties in het Waals Gewest is er voor prestaties geleverd vanaf 1 januari 2024 geen administratieve kostenvergoeding verschuldigd.

Deze administratieve kostenvergoeding wordt maandelijks gefactureerd.

De betaaltermijn van de administratieve kostenvergoeding is 14 dagen vanaf de datum van verzending van de maandelijkse factuur ; deze vervaltermijn wordt afzonderlijk vermeld in de factuur.

De betaling dient te gebeuren door overschrijving of via domiciliëring.

Elk bezwaar m.b.t. de maandelijkse factuur van de administratieve kostenvergoeding dient binnen dezelfde termijn van 14 dagen schriftelijk ter kennis gebracht te worden aan de dienstencheque-onderneming en dit via e-mail of per post aan volgend adres :

- e-mail : [finance@groupdaenens.be](mailto:finance@groupdaenens.be)

- post : Shared Service Center Daenens CommV, Baron Ruzettelaan 33, 8310 Assebroek

De maandelijkse facturatie van de administratieve kostenvergoeding gebeurt :

- Hetzij digitaal via het e-mailadres van de gebruiker ; de dienstencheque-onderneming zal daartoe gebruik maken van het e-mail adres dat aan de onderneming wordt kenbaar gemaakt ; de gebruiker kan zijn e-mailadres te allen tijde aanmelden aan de verantwoordelijke van de onderneming.
- Hetzij per gewone post ingeval er geen e-mailadres wordt meegedeeld of ingeval de gebruiker verklaart dat de facturatie per gewone post verstuurd dient te worden

Indien de gebruiker opteert voor de digitale facturatie via mail, dan kan de gebruiker genieten van 2% korting op elke factuur.

### ***7.2.b. Ingeval van niet-betaling of niet-tijdige betaling van de administratieve kostenvergoeding.***

Ingeval van niet-betaling zal de gebruiker worden aangemaand tot betaling van de administratieve kostenvergoeding en dit volgens de modaliteiten zoals voorzien in artikel 8.

Ingeval na een schriftelijke ingebrekestelling (waarvan sprake in artikel 8) geen betaling van de administratieve kostenvergoeding gebeurt, behoudt de dienstencheque-onderneming zich het recht voor om tot invordering over te gaan van het verschuldigd bedrag, vermeerderd met het bedrag van het schade-beding en de verwijlinteressen intresten (conform hiernavolgend artikel 8). Desgevallend is de dienstencheque-onderneming tevens gerechtigd om de huishulp van huishoudelijke aard stop te zetten ; ingeval van een manifeste niet-betaling kan deze stopzetting op ieder ogenblik gebeuren.

### ***7.2.c. Eventuele wijziging van de bijkomende administratieve kostenvergoeding.***

De dienstencheque-onderneming is gerechtigd om het bedrag van de in artikel 7.2.a. vermelde bijkomende administratieve kostenvergoeding eenzijdig te wijzigen. Desgevallend zal de gebruiker hiervan voorafgaandelijk en schriftelijk geïnformeerd worden ; de gebruiker zal dan tevens in de mogelijkheid worden gesteld om de overeenkomst op een redelijke termijn en in ieder geval voordat de wijziging van het bedrag van de administratieve kostenvergoeding uitwerking heeft, te beëindigen.

## ***artikel 8. Schadebeding en verwijlinteressen.***



Ingeval van niet betaling van de dienstencheques en/of de administratieve kostenvergoeding, is de dienstencheque-onderneming gerechtigd op een schadebeding en verwijlinteresten.

Het schadebeding bedraagt 20,00 EUR als het verschuldigde saldo lager dan of gelijk aan 150,00 EUR is; 30,00 EUR vermeerderd met 10 % van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 EUR en 500,00 EUR als het verschuldigde saldo tussen 150,01 EUR en 500,00 EUR is en 65,00 EUR vermeerderd met 5 % van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500,00 EUR met een maximum van 2.000,00 EUR als het verschuldigde saldo hoger dan 500,00 EUR is.

De verwijlinteresten zijn beperkt tot de interest tegen de referentie-interestvoet vermeerderd met 8 procentpunten bedoeld in artikel 5, tweede lid, van de wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. De interesten worden berekend op de nog te betalen som.

Voormeld schadebeding kan pas door de dienstencheque-onderneming worden toegepast na het verzenden van een ingebrekestelling aan de gebruiker. Die ingebrekestelling neemt de vorm aan van een eerste herinnering en wordt verzonden op een duurzame drager. Voormelde schadevergoeding is verschuldigd na het verstrijken van een termijn van 14 kalenderdagen die ingaat op de derde werkdag na verzending van de herinnering aan de gebruiker. Wanneer de herinnering langs elektronische weg wordt verzonden, vangt de termijn van 14 kalenderdagen aan op de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering werd verzonden aan de gebruiker.

De eerste herinnering bevat: 1° het verschuldigde saldo door de gebruiker en het bedrag van het schadebeding dat zal worden geëist bij niet-betaling binnen de termijn van 14 kalenderdagen; 2° de gegevens van de dienstencheque-onderneming (benaming en ondernemingsnummer); 3° een beschrijving van het product dat de schuld heeft doen ontstaan, alsook de datum van opeisbaarheid van deze schuld (in deze de niet betaling van de dienstencheques en/of de administratieve kostenvergoeding en de termijn waarbinnen de schuld moet terugbetaald worden vooraleer enige kost, interesten of vergoedingen worden gevorderd.

Als de gebruiker zijn schuld niet heeft betaald wanneer de termijn van 14 kalenderdagen is afgelopen, loopt voormelde verwijlinterest vanaf de kalenderdag die volgt op de dag waarop de herinnering aan de gebruiker werd verzonden.

De dienstencheque-onderneming verstrekt onverwijld, op vraag van de gebruiker, op een duurzame drager, alle bewijsstukken van de schuld en alle nodige informatie over hoe een betwisting van de schuld in te dienen.

#### ***artikel 9. Bezwaar tegen de aangerekende prestaties.***

Ingeval de gebruiker niet akkoord gaat met de prestaties zoals die worden aangerekend door de dienstencheque-onderneming, dient de gebruiker dit bezwaar binnen de 14 dagen volgend op de betrokken prestatie(s) kenbaar te maken van de dienstencheque-onderneming en dit per aangetekende brief aan uw lokaal kantoor.

Elk bezwaar dat na voormelde 14-dagen-termijn wordt meegedeeld zal zonder gevolg blijven (gelet immers op de aard van de prestaties dient een mogelijk bezwaar binnen een korte termijn gecontroleerd te kunnen worden).

**artikel 10. Aanvang, duur, opzegging en beëindiging van de overeenkomst. Ondertekening of eventuele stilzwijgende aanvaarding van de overeenkomst.**

Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur en gaat in vanaf de ondertekening ervan of, ingeval een stilzwijgende aanvaarding van de overeenkomst vanaf het ogenblik van deze stilzwijgende aanvaarding.

De ondertekening van deze overeenkomst door de gebruiker gebeurt in digitaal (via het e-mailadres) van de gebruiker ; de dienstencheque-onderneming zal daartoe gebruik maken van het e-mailadres dat aan de onderneming wordt kenbaar gemaakt ; de gebruiker kan zijn e-mailadres ten allen tijde aanmelden aan de verantwoordelijke van de onderneming.

Ingeval er geen e-mailadres wordt meegedeeld of ingeval de gebruiker verklaart dat dergelijke communicatie per gewone post verstuurd dient te worden, zal de gebruiker de overeenkomst op papier ondertekenen en binnen de gevraagde termijn terugbezorgen aan de dienstencheque-onderneming.

Deze overeenkomst wordt door de gebruiker stilzwijgend aanvaard ingeval de gebruiker de uitvoering van de overeenkomst verder zet door het gebruik van de thuishulp van huishoudelijke aard over een termijn van 4 weken dewelke aanvangt vanaf het ogenblik waarop deze overeenkomst effectief ter ondertekening aan de gebruiker wordt aangeboden door een schriftelijke kennisgeving aan zijn e-mail of postadres ; desgevallend is het aan de dienstencheque-onderneming om aan te tonen dat zij deze overeenkomst effectief op voormelde wijze ter ondertekening aan de gebruiker heeft aangeboden. De eventuele stilzwijgende aanvaarding van deze overeenkomst is onherroepelijk en heeft betrekking op alle bedingen ervan.

Deze overeenkomst is door beide partijen opzegbaar mits een aangetekend schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van 14 dagen ingaand op datum van verzending van bedoeld aangetekend schrijven.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als een van de partijen de verplichtingen krachtens deze overeenkomst manifest niet naleeft of indien de erkende onderneming haar erkenning verliest, of nog ingeval de overheid het dienstenchequesysteem stopzet.

De dienstencheque-onderneming heeft in ieder geval het recht om de uitvoering van deze overeenkomst tijdelijk op te schorten ingeval de gebruiker zijn betalingsverplichtingen krachtens deze overeenkomst niet naleeft of ingeval van gevaarlijke of onhygiënische omstandigheden op de werkplek.

De dienstencheque-onderneming heeft tevens het recht om de uitvoering van deze overeenkomst te beëindigen zonder inachtneming van een opzeggingstermijn of opzeggingsvergoeding ingeval van het manifest niet-betalen of niet-tijdig-betalen van de dienstencheques en/of de administratieve kostenvergoeding, of ingeval van een andere manifeste wanprestatie in hoofde van de gebruiker.

**artikel 11. Wijziging van de overeenkomst door de dienstencheque-onderneming.**

Onverminderd hetgeen bepaald in hogervermeld artikel 7.2.c, behoudt de dienstencheque-onderneming zich het recht voor om de bedingen in artikel 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15 en 17 van deze overeenkomst eenzijdig te wijzigen. De dienstencheque-onderneming zal de gebruiker hiervan voorafgaandelijk en schriftelijk informeren. Vanaf deze schriftelijke kennisgeving heeft de gebruiker de mogelijkheid om zijn verzet of bezwaar tegen deze eenzijdige wijziging schriftelijk mee te delen. Ingeval de gebruiker geen gebruik maakt van deze mogelijkheid treden de gewijzigde bedingen in werking na verloop van 30 kalenderdagen vanaf de datum van voormelde schriftelijke kennisgeving aan de gebruiker.

**artikel 12. Algemene afspraken omtrent de uitvoering van de taken en opdrachten door de werknemer.**

De werknemer heeft recht op een korte rustpauze van maximaal 10 minuten voor elk prestatie-onderdeel van minstens 4 opeenvolgende uren ; de werknemer die gebruik maakt van zijn korte rustpauze verlaat de werkplaats niet. De werknemer neemt middagpauze conform de werk-planning. Het is de werknemer verboden om te roken tijdens het werk.

De werknemer mag geen geschenken of giften in ontvangst nemen op de werkplek.

De werknemer mag geen gebruik maken van de telefonie- of andere communicatiemiddelen die de gebruiker toebehoren, behoudens ingeval van nood.

Het is aan eenieder strikt verboden om verborgen camera's te plaatsen op de werkplek / in de woning van de gebruiker. Ingeval van het plaatsen en gebruiken van bewakingscamera's is de gebruiker er toe gehouden om de dienstencheque-onderneming en de werknemer voorafgaandelijk schriftelijk te informeren met opgave van een volledige beschrijving van de doeleinden en de wijze waarop bedoelde bewaking wordt georganiseerd en opgevolgd ; de gebruiker zal tevens alle medewerking verlenen aan de eventuele aanvullende bevraging omtrent het voorgenomen plaatsen en gebruiken van bewakingscamera's.

**artikel 13. Aansprakelijkheid voor verlies of diefstal van enig voorwerp of een geldsom.**

Hoewel de dienstencheque-onderneming verantwoordelijk is voor een grondige selectie van haar werknemers, kan de dienstencheque-onderneming niet aansprakelijk gesteld worden ingeval van enig verlies of diefstal van enig voorwerp of een geldsom.

De gebruiker neemt steeds de nodige voorzorgen om verlies of diefstal van enig voorwerp of een geldsom te vermijden.

Ingeval van een vermoeden van diefstal door een werknemer dient de gebruiker de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming steeds onmiddellijk te verwittigen. Het is daarnaast aangewezen dat de gebruiker ingeval van diefstal onmiddellijk aangifte doet bij de bevoegde politiediensten, en dit met verzoek om daarvan proces-verbaal op te stellen.

**artikel 14. Afspraken inzake het beschikbaar stellen van een huissleutel of toegangscode.**

Ingeval van afwezigheid kan de gebruiker de werknemer de toelating geven om de woning te betreden in het kader van de opdracht.

Indien de gebruiker de werknemer desgevallend een huissleutel of een toegangscode ter beschikking wil stellen van de werknemer informeert de gebruiker voorafgaandelijk de dienstencheque-onderneming. Ingeval de gebruiker de werknemer een huissleutel in bewaring wil ter beschikking stellen zal tussen de dienstencheque-onderneming en de gebruiker voorafgaandelijk een zgn. sleutelovereenkomst of overeenkomst inzake de kosteloze bewaargeving van een sleutel worden gesloten. De dienstencheque-onderneming zal hiervoor een modelformulier voor voorzien.

Ingeval van een zgn. sleutelovereenkomst of overeenkomst inzake de kosteloze bewaargeving van een sleutel zal de dienstencheque-onderneming enkel aansprakelijk zijn ingeval vast staat dat de werknemer inzake de bewaring van de sleutel een ernstige fout heeft gemaakt en aldus niet als een normaal voorzichtig en redelijk persoon heeft gehandeld. De dienstencheque-onderneming zal niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor het verlies van de sleutel ingeval de thuishulp inzake de

bewaring van de sleutel als een normaal voorzichtig en redelijk persoon heeft gehandeld en het verlies bijv. het gevolg is van een diefstal door derden of een overmacht.

Ingeval van een vermoeden van diefstal van de huissleutel of diefstal middels het gebruik van de huissleutel of een toegangscode dient de gebruiker de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming steeds onmiddellijk te verwittigen. Het is daarnaast aangewezen dat de gebruiker desgevallend onmiddellijk aangifte doet bij de bevoegde politiediensten, en dit met verzoek om daarvan proces-verbaal op te stellen.

## **artikel 15. Dekking van sommige schade middels verzekeringen.**

### **15.1. Ingeval van een arbeidsongeval of arbeidswegongeval.**

De werknemer is via de dienstencheque-onderneming verzekerd voor schade ingeval van arbeidsongevallen en ongevallen op weg naar en van de werkplek (conform de werk-planning).

### **15.2. Ingeval van materiële schade aan de bezittingen van de gebruiker.**

De dienstencheque-onderneming is verzekerd voor gebeurlijke materiële schade of schade aan personen die in uitvoering van de huishulp van huishoudelijke aard conform deze overeenkomst wordt toegebracht aan de bezittingen of de persoon van de gebruiker op de werkplek.

Ingeval van materiële schade dient de gebruiker de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming steeds onmiddellijk te verwittigen ; de gebruiker verbindt er zich toe om de verantwoordelijke van de dienstencheque-onderneming daarnaast en in ieder geval ook schriftelijk te verwittigen binnen de 7 dagen vanaf het schadegeval (per e-mail of per post).

De dienstencheque-onderneming zal daarvan vervolgens aangifte doen aan de betrokken verzekeringsmaatschappij. De vergoeding van de schade door de verzekeringsmaatschappij gebeurt conform de voorwaarden van de verzekeringspolis (burgerlijke aansprakelijkheid) en mits onderzoek en aanvaarding van dekking door de betrokken maatschappij ; onder meer voorziet de verzekeringspolis inzake de waardebepaling van de betrokken voorwerpen of materialen een verrekening voor de slijtage. De vrijstelling (franchise) voorzien in de verzekeringspolis bedraagt 250 EUR ; deze vrijstelling blijft in alle omstandigheden ten laste van de gebruiker.

In geval de gebruiker zich niet-akkoord verklaart met de beoordeling van de verzekeringsmaatschappij of de door de verzekeringsmaatschappij voorgestelde vergoeding van het schadegeval, kan de gebruiker hiertoe een klacht indienen bij de verantwoordelijke van de dienstencheque- onderneming.

De gebruiker is bovendien zelf aansprakelijk voor eventuele schade door het gebruik van een schoonmaakproduct of materialen die door de gebruiker ter beschikking wordt gesteld voor de uitvoering van de huishulp van huishoudelijke aard.

Ingeval er bij het gebruik van bepaalde schoonmaakproducten of materialen specifieke instructies moeten worden gevolgd, dient de gebruiker na te gaan of de werknemer in staat is om deze specifieke instructies correct op te volgen.

De gebruiker zal geen uitzonderlijke kostbare materialen laten schoon maken door de werknemer ; de gebruiker zal evenmin materialen laten schoonmaken die enkel via uitzonderlijke technieken of middelen kunnen worden schoongemaakt.

## **artikel 16. Respect voor de gebruiker en de werknemer. Non-discriminatie-regels.**

De dienstencheque-onderneming biedt de gebruiker een dienstverlening aan die rekening houdt met de leefsituatie van de gebruiker en het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen van de gebruiker en zijn rechten waarborgt.

De dienstencheque-onderneming maakt geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het tewerkstellen van werknemers evenals bij het aanbieden van thuishulp van huishoudelijke aard aan gebruikers.

De gebruiker zal ten aanzien van de werknemer te allen tijde blijf geven van respect voor zijn menswaardigheid, persoonlijke levenssfeer, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen en zijn rechten ; de gebruiker zal ten aanzien van de werknemer geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd (zoals onder meer voorzien in de Wet van 25 februari 1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding en het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie van de arbeidsmarkt).

De gebruiker zal er te allen tijde over waken dat er geen enkele inbreuk wordt gepleegd op het verbod tot ongewenst seksueel gedrag op de werkplek van de werknemer.

Bij miskenning van voormelde bepalingen wordt de overeenkomst onmiddellijk beëindigd zonder inachtneming van enige opzeggingstermijn of opzeggingsvergoeding.

#### ***artikel 17. Verwerking en bescherming persoonsgegevens.***

De dienstencheque-onderneming verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens die de gebruiker verstrekt met het oog op de uitvoering van de overeenkomst inzake het verstrekken van thuishulp van huishoudelijke aard en alle daaraan verbonden activiteiten, de administratie en boekhouding en alle marketingactiviteiten die daarmee verband houden.

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt steeds in overeenstemming met de geldende Belgische en Europese privacy reglementering, waaronder de Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (de 'AVG' of de 'GDPR').

De dienstencheque-onderneming garandeert dat zij alle passende technische en organisatorische maatregelen getroffen heeft opdat de verwerking van de persoonsgegevens voldoet aan voormelde GDPR reglementering.

Als "persoonsgegevens" in het kader van deze overeenkomst worden beschouwd : de identificatie- en contactgegevens (naam, voornaam, e-mailadres, telefoonnummer, adres), de betalingsgegevens en IP-adres), de eventuele contactgegevens van een contactpersoon (naam, voornaam, telefoonnummer, GSM-nummer), de dagen waarop de verstrekking van de thuishulp gewenst is, de afspraken inzake de kennismaking, vermeldingen inzake roken, het houden van huisdieren, en aandachtspunten m.b.t. de concrete taken en opdrachten.

Als "rechtsgronden" worden beschouwd : onderhavige overeenkomst en de uitvoering ervan, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het gerechtvaardigd belang, het aanbieden van de diensten, de daaraan gerelateerde marketing doeleinden via informatieve e-mails of digitale berichten, nieuwsbrieven en (eigen) magazines. Bij ontvangst van dergelijke e-mails of digitale berichten, nieuwsbrieven en (eigen) magazines, heeft de gebruiker te allen tijde de

mogelijkheid om zijn toestemming hieromtrent in te trekken, of zijn voorkeuren te wijzigen, door een e-mail te sturen naar [privacy@groupdaenens.be](mailto:privacy@groupdaenens.be). De dienstencheque-onderneming deelt voor het overige de gegevens uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onderhavige overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. De dienstencheque-onderneming bewaart de persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst en de realisatie van voormelde doeleinden. De dienstencheque-onderneming staat er voor in dat haar aangestelden en werknemers die de persoonsgegevens verwerken, gebonden zijn aan een geheimhoudingsplicht voor alle gegevens die in het kader van onderhavige overeenkomst worden verwerkt.

Indien de dienstencheque-onderneming een verzoek of een bevel van een Belgische of buitenlandse toezichthouder ontvangt om (inzage in) persoonsgegevens of daarmee verwante gegevens te verschaffen, zal de gebruiker onmiddellijk geïnformeerd worden. Bij de behandeling van het verzoek of bevel zal de Verwerker alle redelijke verzoeken van de gebruiker in acht nemen (waaronder de instructie om de behandeling van het verzoek of bevel geheel of gedeeltelijk aan de gebruiker over te laten) en alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen. In het geval er sprake is van een verplichting van een overheid tot geheimhouding van een verzoek of bevel zal de dienstencheque-onderneming steeds in het belang van de gebruiker handelen.

De gebruiker heeft het recht om zijn persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft de gebruiker het recht om de eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens door dienstencheque-onderneming ; daarnaast heeft de gebruiker het recht op gegevensoverdraagbaarheid zodat de gebruiker een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens waarover de dienstencheque-onderneming beschikt in een computerbestand naar de gebruiker of een ander, door de gebruiker genoemde organisatie, te sturen. Een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van zijn persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van zijn persoonsgegevens, dient de gebruiker over te maken aan [privacy@groupdaenens.be](mailto:privacy@groupdaenens.be) Rekening houdend met de aard van de verwerking, en voor zover als mogelijk, verleent de dienstencheque-onderneming bijstand aan de gebruiker door middel van passende technische en organisatorische middelen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de hierboven vermelde vastgestelde rechten van de gebruiker te beantwoorden.

Na de beëindiging van onderhavige overeenkomst, op welke wijze dan ook, zullen, naargelang van de keuze van de gebruiker, alle persoonsgegevens worden gewist of worden terugbezorgd aan de gebruiker, en zullen bestaande kopieën worden verwijderd, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of naar Belgisch recht verplicht is.

#### ***artikel 18. Niet-afwerving.***

De gebruiker is niet gerechtigd om de werknemer van de dienstencheque-onderneming in dienst te nemen of zelf een tewerkstelling aan te bieden voor de uitvoering van gelijkaardige taken en opdrachten. Het is de gebruiker niet toegestaan om de werknemer van de dienstencheque-onderneming een andere vergelijkbare tewerkstelling aan te bieden bij een andere concurrerende onderneming of de werknemer aan te zetten tot een andere vergelijkbare tewerkstelling bij een andere, concurrerende onderneming ; het is de gebruiker aldus niet toegestaan om de werknemer af te werven of daaraan actief bij te dragen. Ingeval van overtreding van voormelde afspraken zal de gebruiker een schadevergoeding t.b.v. 1.700 EUR verschuldigd zijn.

Het is de gebruiker verboden om de werknemer van bovenstaande dienstverlener te behouden als huishoudhulp via een andere onderneming of rechtstreeks en dit gedurende 6 maanden na

beëindiging van het contract. In geval van overtreding zal de gebruiker een schadevergoeding t.b.v. 30 EUR per geleverde prestatie die werd verstrekt via bovenstaande dienstverlener verschuldigd zijn.

***artikel 19. Overdracht rechten in hoofde van de dienstencheque-onderneming.***

De dienstencheque-onderneming behoudt zich het recht voor om haar rechten uit deze overeenkomst op ieder ogenblik over te dragen aan een andere erkende dienstencheque-onderneming, in welk geval de gebruiker geïnformeerd zal worden en tijdig alle nodige of nuttige informatie zal ontvangen.

***artikel 20. Voorgaande overeenkomsten.***

Deze overeenkomst vervangt vanaf haar inwerkingtreding conform hogervermeld artikel 10 alle eventuele voorgaande overeenkomsten tussen partijen.

***artikel 21. Geldigheid en afdwingbaarheid van de bepalingen van deze overeenkomst.***

De nietigheid of niet-afdwingbaarheid van één of meer bepalingen van deze overeenkomst brengt op geen enkele wijze de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze overeenkomst in het gedrang.

***artikel 22. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.***

Het Belgisch recht is van toepassing op alle bepalingen van deze overeenkomst.

Ingeval van betwistingen omtrent deze overeenkomst zijn de rechtbanken van de maatschappelijke zetel van de dienstencheque-onderneming uitsluitend bevoegd.