

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Objectif.

Cette convention couvre tous les accords entre l'utilisateur et l'entreprise de titres-services concernant la fourniture d'une aide à domicile de nature ménagère dans le cadre du système de titres-services.

Article 2. Définitions.

- « utilisateur » : la personne (particulier) qui fait appel à l'entreprise de titres-services ;
- « entreprise de titres-services » : l'entreprise agréée pour offrir une aide à domicile de nature ménagère aux utilisateurs utilisant le système des titres-services ;
- « aide à domicile de nature ménagère » : nettoyer la résidence privée, laver, repasser les vêtements et le linge de maison, préparer les repas pour un usage privé, faire de petits travaux de couture occasionnels tels que définis à l'article 3.1 ;
- « collaborateur » : la personne employée par l'entreprise de titres-services dans le cadre d'un contrat de travail et chargée de fournir une aide à domicile de nature ménagère ;
- « convention » : convention relative à la fourniture d'aide à domicile de nature ménagère avec application du système des titres-services.

Article 3. Réglementation

L'utilisateur et l'entreprise de titres-services qui utilisent le système des titres-services pour l'aide à domicile de nature ménagère doivent tenir compte de la réglementation prévue par la loi du 20 juillet 2001 visant à promouvoir le développement de services et d'emplois de proximité et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services, ainsi que des arrêtés complémentaires et des décisions des autorités compétentes.

Ces règlements prévoient notamment les obligations suivantes :

3.1. Activités autorisées

L'utilisation du système des titres-services n'est autorisée que pour l'« aide à domicile de nature ménagère », ce qui signifie que l'utilisateur ne peut faire exécuter que les tâches et missions suivantes :

- nettoyer l'habitation (intérieur, sanitaires, sols, etc.),
- laver (les linges privés),
- repasser (les linges privés),
- faire le lit, changer les draps,
- cuisiner des repas pour un usage privé,
- travaux de couture occasionnels.

L'utilisateur ne peut pas faire exécuter d'autres tâches et missions. Les activités telles que garder des enfants, travailler dans une maison de vacances, aller chercher ou déposer des enfants, entretenir des jardins ou des véhicules, s'occuper d'animaux et/ou entretenir leur logement, entretenir des espaces destinés à des activités professionnelles (indépendantes ou non), entretenir des salles d'exercice, des bureaux, des magasins, des installations communes, des escaliers ou des couloirs, des institutions de résidence collective (à l'exclusion des parties privatives des résidences-services et des résidences) sont strictement interdites et en cas d'infraction à la réglementation précitée, l'utilisateur assume la (co)responsabilité de toutes les sanctions et conséquences.

3.2. Restrictions

Le collaborateur qui fournit l'aide à domicile de nature ménagère ne peut pas être un parent par le sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré de l'utilisateur ou un membre de la famille de l'utilisateur ni être domicilié à l'adresse de l'utilisateur. L'utilisateur respecte cette interdiction et informe immédiatement l'entreprise de titres-services lorsqu'une situation conduisant à une infraction se présente. En cas d'infraction, l'utilisateur assume la (co)responsabilité de toutes les sanctions et conséquences prévues par la réglementation précitée.

3.3. Titres-services

L'utilisateur reconnaît qu'il doit commander, gérer, confirmer et payer les titres-services directement auprès de l'entreprise émettrice agréée (Pluxee, anciennement connue sous le nom de Sodexo) et reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales imposées par l'entreprise émettrice agréée à cet égard. L'aide-ménagère ou l'entreprise de titres-services n'est pas autorisée à représenter l'utilisateur dans la gestion, la confirmation ou le paiement des titres-services papier ou dans la gestion du porte-monnaie électronique de l'utilisateur.

3.4. Adresse et coordonnées

L'utilisateur s'engage à notifier immédiatement à l'entreprise de titres-services tout changement de son adresse personnelle et de ses coordonnées. Dans le cas où les changements ne sont pas communiqués ou ne sont pas communiqués à temps, l'utilisateur est responsable de toute erreur de communication ou d'administration concernant le service.

Article 4. Champ d'application, durée et horaire de l'aide à domicile de nature ménagère.

4.1. Champ d'application, durée et horaire

Le champ d'application, le lieu et la durée de l'aide à domicile de nature ménagère sont déterminés d'un commun accord entre l'utilisateur et le responsable de l'entreprise de titres-services.

L'aide à domicile de nature ménagère est organisée sur une base hebdomadaire ou bimensuelle dans des créneaux horaires d'au moins 3 heures, en tenant compte de la nature et de l'ampleur de la mission.

Lorsqu'elles fixent la durée de l'aide à domicile de nature ménagère, les parties tiennent compte des limites légales du temps de travail et aucune mission n'est programmée les dimanches et les jours fériés.

L'entreprise de titres-services inclut des accords mutuels sur l'étendue et la durée du travail dans l'horaire de travail.

4.2. *Les absences éventuelles du collaborateur ou les changements de l'horaire de travail.*

En cas de modification de l'horaire de travail, l'entreprise de titres-services informe l'utilisateur dans les plus brefs délais.

En cas d'absence du collaborateur, l'entreprise de titres-services désigne un remplaçant dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans la mesure de ses possibilités. Le cas échéant, l'utilisateur est également informé dans les meilleurs délais de toute modification de l'horaire de travail.

L'utilisateur informe l'entreprise de titres-services dans les plus brefs délais si le collaborateur ne se présente pas ou s'il met fin prématurément à sa mission.

4.3. *Demande d'adaptation de l'horaire de travail et d'annulation(s) par l'utilisateur.*

L'utilisateur communique toute demande d'adaptation de l'horaire de travail au responsable de l'entreprise de titres-services au moins 14 jours avant tout changement.

Si l'utilisateur souhaite annuler l'aide à domicile de nature ménagère pour cause de congés durant les mois de juin, juillet et août, il en informe le responsable de l'entreprise de titres-services au plus tard le 15 mai.

Sauf cas de force majeure, le nombre d'annulations par l'utilisateur au cours des autres mois (de janvier à mai inclus et de septembre à décembre inclus) est en tout état de cause limité à un maximum de deux annulations par année civile. Le cas échéant, l'utilisateur en informe le responsable de l'entreprise de titres-services au moins 14 jours à l'avance.

Il est conseillé de confirmer une telle demande ou notification à la personne responsable de l'entreprise de titres-services (après notification ou message téléphonique), y compris par courrier électronique.

En cas d'annulations multiples intempestives ou en cas de dépassements multiples et non motivés du plafond susmentionné, l'entreprise de titres-services est en droit de facturer une compensation financière dont le montant est toujours égal au nombre d'heures de prestation (conformément à l'horaire de travail) multiplié par la valeur d'échange légale des titres-services à la date des annulations.

En cas d'insuffisance manifeste des performances du collaborateur attribué à l'utilisateur ou en cas d'absence répétée et régulière du collaborateur attribué à l'utilisateur sans que l'entreprise de titres-services soit en mesure de fournir un remplaçant approprié, l'utilisateur peut demander à l'entreprise de titres-services de lui attribuer un autre collaborateur. Pour ce faire, l'utilisateur adresse une simple demande (par téléphone ou par courrier électronique) au responsable de l'entreprise de titres-services. L'entreprise de titres-services désigne un remplaçant permanent dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans la mesure de ses possibilités. Le cas échéant, l'utilisateur est également informé dans les meilleurs délais de toute modification de l'horaire de travail.

Article 5. *Matériel, produits et équipements de protection individuelle.*

5.1. *Matériel mis à disposition par l'utilisateur*

L'utilisateur s'engage à fournir tout le matériel nécessaire à la réalisation de l'aide à domicile de nature ménagère demandée, en temps utile et à tout moment.

L'utilisateur s'assure que tout le matériel est en bon état et attire l'attention du collaborateur sur les instructions d'utilisation et de sécurité lors de la première utilisation.

L'utilisateur fournit de préférence le matériel suivant :

- une brosse et une raclette avec un manche extensible,
- un plumeau ou une chiffonnette avec un manche extensible,
- une raclette pour vitre avec un manche extensible,
- des chiffons microfibres,
- un escabeau avec support et marches larges (maximum 3 marches à utiliser par le collaborateur),
- aspirateur avec manche extensible et poignée ergonomique,
- système de nettoyage permettant de nettoyer le sol sans se pencher.

L'entreprise de titres-services fournit à chaque utilisateur une brochure contenant les informations complémentaires nécessaires sur le matériel et les produits. Sur simple demande, l'utilisateur peut également redemander cette brochure à la personne responsable de l'entreprise de titres-services.

5.2. Produits mis à disposition par l'utilisateur

L'utilisateur ne prévoit pas de faire usage de produits non étiquetés (avec marquage CE) et/ou de solvants (sans exigences CE).

Le collaborateur ne peut en aucun cas utiliser les produits suivants : chlore, ammoniac, déboucheurs et/ou alcalins, ainsi que tous les autres produits dont un ou plusieurs composants ont une concentration hautement supérieure à la moyenne. L'utilisateur ne met donc pas ces produits à disposition.

Il convient de privilégier les produits écologiques ou les produits présentant les symboles de danger suivants :



Les produits présentant les symboles de danger suivants sont des produits interdits que le collaborateur ne doit pas utiliser :



L'entreprise de titres-services fournit à chaque utilisateur une brochure contenant les informations complémentaires nécessaires sur le matériel et les produits. Sur simple demande, l'utilisateur peut également redemander cette brochure à la personne responsable de l'entreprise de titres-services.

5.3. Équipements de protection individuelle fournis par l'employeur

L'entreprise de titres-services fournit au collaborateur les vêtements de travail (t-shirt et tablier) et le matériel de protection individuelle nécessaires. Ces équipements de protection individuelle comprennent des chaussures de sécurité à semelles antidérapantes et des gants.

Article 6. Sécurité et hygiène sur le lieu de travail.

L'utilisateur s'engage à ne confier en aucun cas au collaborateur des tâches et des missions néfastes ou dangereuses.

Le travail en hauteur n'est pas autorisé. La hauteur maximale de travail est de 3 marches sur un escabeau. À partir du premier étage, seules les parties rotatives des fenêtres peuvent être nettoyées. L'utilisateur tient également compte des conditions et adapte les tâches et les missions de manière appropriée en cas de pluie, de neige, de froid ou de températures très élevées.

L'utilisateur garantit que chaque lieu de travail est totalement sûr pour le collaborateur à tout moment (en cas de défaillances, l'utilisateur veille à ce que la zone dangereuse soit complètement bloquée).

Le collaborateur ne peut pas effectuer des tâches et des missions en cas de travaux de construction. Il ne peut pas non plus être impliqué dans des travaux de déblaiement en cas de travaux de construction ou de rénovation. L'utilisateur veille également à ce que tous les appareils électriques fonctionnent en toute sécurité et à ce qu'il n'y ait pas de prises de courant mal fixées et/ou de câbles électriques dangereux.

L'utilisateur s'engage à assurer au collaborateur des conditions de travail hygiéniques dans tous les cas.

En tout état de cause, l'utilisateur doit informer l'entreprise de titres-services et le collaborateur avant l'exécution des tâches et des missions en cas de maladies hautement contagieuses présentant un risque possible de transmission au collaborateur. L'utilisateur doit en tout état de cause avertir l'entreprise de titres-services et le collaborateur en cas d'infection grippale ou covidique, de rubéole, de varicelle, de mononucléose, de jaunisse, de méningite...

L'utilisateur s'engage à ne pas fumer sur le(s) lieu(x) de travail où se trouve le collaborateur lors de l'exécution de sa mission.

L'utilisateur veille à ce que le collaborateur n'entre en aucun cas en contact avec des animaux.

L'utilisateur veille à avoir en permanence du matériel de premiers secours à disposition.

Dans le cadre de sa mission, le collaborateur a le droit d'effectuer une inspection globale des conditions d'hygiène de chaque lieu de travail avant l'exécution des tâches et des missions.

En cas de conditions dangereuses ou insalubres, le collaborateur a le droit de quitter le travail immédiatement. Le cas échéant, l'entreprise de titres-services peut demander une compensation financière pour l'annulation de la (des) mission(s), dont le montant est déterminé conformément à l'article 4.2 ci-dessus. En cas de manquements graves ou répétés de la part de l'utilisateur, l'entreprise de titres-services peut également invoquer la résiliation de la présente convention aux frais de l'utilisateur.

Les parties conviennent expressément qu'un responsable employé par l'entreprise de titres-services procède, sur ordre de cette dernière, à un contrôle du respect des présentes conventions et des dispositions légales en matière de bien-être et d'hygiène au travail sur le lieu de travail du travailleur. Dans le cas où les travaux sont effectués au domicile de l'utilisateur, le responsable prend contact avec l'utilisateur avant ce contrôle, le cas échéant par téléphone ou via un message vocal de confirmation en cas d'absence de l'utilisateur.

Article 7. Compensation et paiement.

En contrepartie de l'aide à domicile de nature ménagère fournie et des frais administratifs supplémentaires de l'entreprise de titres-services, l'utilisateur paie au maximum un titre-service et des frais administratifs supplémentaires *par heure de travail prestée*.

7.1.a. Paiement des titres-services.

Le titre-service ne peut être utilisé que pour couvrir le coût d'une aide à domicile de nature ménagère. Le titre-service ne peut pas être utilisé pour payer d'autres services ou des frais de matériel, de transport, etc.

L'utilisateur doit acheter les titres-services auprès de l'entreprise émettrice désignée à cet effet par le gouvernement, actuellement Pluxee (anciennement connue sous le nom de Sodexo).

L'utilisateur s'engage à toujours acheter suffisamment de titres-services en temps utile, de manière à ce qu'il y en ait toujours assez pour payer immédiatement les services planifiés et fournis.

L'utilisateur veille à ce qu'aucun titre-service périmé ne soit proposé.

La durée de validité des titres-services dépend de la réglementation de la région du domicile de l'utilisateur.

L'entreprise de titres-services ne peut pas accepter les titres-services périmés, lesquels ne constituent donc pas un moyen de paiement valable.

7.1.b. Paiement par titres-services électroniques (= préférence).

L'utilisateur crée un compte personnel auprès de l'entreprise émettrice désignée à cet effet par le gouvernement, actuellement Pluxee (anciennement connue sous le nom de Sodexo).

L'utilisateur achète ensuite suffisamment de titres-services en temps utile (c'est-à-dire au moins avant la date à laquelle les services programmés sont fournis).

Le collaborateur enregistre sa prestation immédiatement (et en tout cas le jour même) par le biais d'un appareil téléphonique. Si le collaborateur n'est pas en mesure de faire le nécessaire, l'entreprise de titres-services se charge de l'enregistrement.

L'utilisateur confirme/valide ces prestations immédiatement (et de préférence le jour même) sur son compte personnel.

Dans tous les cas, l'utilisateur reçoit un message électronique de l'entreprise émettrice (Pluxee, anciennement Sodexo) l'informant que les services seront (actuellement) automatiquement validés dans un délai de 5 jours sauf si l'utilisateur s'y oppose. Ce délai est (actuellement) égal à 60 jours pour Bruxelles et la Wallonie.

L'entreprise de titres-services attire l'attention sur le fait qu'en cas de contestation par l'utilisateur des services facturés, cette contestation doit en tout état de cause être notifiée par l'utilisateur à l'entreprise de titres-services conformément aux dispositions de l'article 9 ci-après.

7.1.c. Paiement par titres-services papier.

L'utilisateur remet au collaborateur les titres-services, indiquant la date des services et sa signature, immédiatement après la fin des prestations.

En cas d'absence, l'utilisateur doit préparer les titres-services dûment remplis et signés.

L'utilisateur n'est pas autorisé à remettre des titres-services avant l'exécution des prestations concernées.

7.1.d. En cas de non-paiement ou de paiement tardif des titres-services.

En cas de non-paiement, l'utilisateur est sommé de payer les titres-services, et ce selon les modalités prévues à l'article 8.

En cas de non-paiement des titres-services après une mise en demeure écrite (telle que visée à l'article 8), l'entreprise de titres-services se réserve le droit de facturer une compensation financière dont le montant est toujours égal au nombre d'heures de prestations pour lesquelles aucun titre-service n'a été payé multiplié par la valeur d'échange légale actuelle des titres-services, majoré du montant de la clause de dommages-intérêts et des intérêts de retard (conformément à l'article 8 ci-dessous).

L'entreprise de titres-services attire l'attention sur le fait que l'utilisateur qui retarde le paiement jusqu'à 12 mois après la date de prestation prévue par la législation ne peut en aucun cas effectuer le paiement par titres-services. Les prestations concernées ne peuvent être payées que par une compensation financière dont le montant est toujours égal au nombre d'heures de prestation pour lesquelles aucun titre-service n'a été payé multiplié par la valeur d'échange légale des titres-services à la date du paiement.

En cas de non-paiement, l'entreprise de titres-services est en droit de procéder au recouvrement et/ou d'interrompre l'aide à domicile de nature ménagère. En cas de non-paiement manifeste, cette cessation peut intervenir à tout moment.

7.2.a. Paiement de frais administratifs supplémentaires.

Afin de compenser une partie des frais administratifs encourus par l'entreprise de titres-services pour la fourniture de l'aide à domicile, l'utilisateur paie des frais administratifs supplémentaires *par heure prestée*.

Le montant de ces frais administratifs se compose comme suit :

- 7,00 EUR par heure prestée en cas de paiement des services au moyen d'un titre-service valable pour les services en Région flamande ;
- 5,72 EUR par heure prestée en cas de paiement des services au moyen d'un titre-service valable pour les services en Région de Bruxelles-Capitale ;
- 2,00 EUR par heure prestée pour les services de repassage fournis dans un atelier de repassage en cas de paiement des services au moyen d'un titre-service valable pour les services fournis dans la Région de Bruxelles-Capitale ou flamande.

Pour les prestations payées au moyen d'un titre-service valable pour les prestations de la Région wallonne, aucuns frais administratifs ne sont dus pour les prestations fournies à partir du 1^{er} janvier 2024.

Ces frais administratifs sont facturés mensuellement.

Le délai de paiement des frais administratifs est de 14 jours à compter de la date d'envoi de la facture mensuelle. Cette date d'échéance est mentionnée séparément sur la facture.

Le paiement doit être effectué par virement bancaire ou par domiciliation.

Toute contestation concernant la facturation mensuelle des frais administratifs doit être notifiée par écrit à l'entreprise de titres-services dans le même délai de 14 jours par e-mail ou par courrier à l'adresse suivante :

- e-mail : finance@groupdaenens.be

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

La facturation mensuelle des frais administratifs est effectuée comme suit :

- Soit par voie numérique sur l'adresse électronique de l'utilisateur. L'entreprise de titres-services utilise à cet effet l'adresse électronique portée à sa connaissance. L'utilisateur peut à tout moment communiquer son adresse électronique au responsable de l'entreprise ;
- Soit par courrier postal si aucune adresse électronique n'est communiquée ou si l'utilisateur déclare que la facturation doit être envoyée par courrier postal.

Si l'utilisateur opte pour la facturation numérique par courrier électronique, il bénéficie d'une réduction de 2 % sur chaque facture.

7.2.b. En cas de non-paiement ou de paiement tardif des frais administratifs.

En cas de non-paiement, l'utilisateur est sommé de payer les frais administratifs, et ce selon les modalités prévues à l'article 8.

En cas de non-paiement des frais administratifs après une mise en demeure écrite (telle que visée à l'article 8), l'entreprise de titres-services se réserve le droit de procéder au recouvrement du montant dû, majoré du montant des dommages-intérêts et des intérêts de retard (conformément à l'article 8 ci-dessous). En cas de besoin, l'entreprise de titres-services a également le droit de mettre fin à l'aide à domicile de nature ménagère. En cas de non-paiement manifeste, cette cessation peut avoir lieu à tout moment.

7.2.c. Modification éventuelle des frais administratifs supplémentaires.

L'entreprise de titres-services a le droit de modifier unilatéralement le montant des frais administratifs supplémentaires visés à l'article 7.2.a. Le cas échéant, l'utilisateur en est informé au préalable et par écrit. L'utilisateur a alors également la possibilité de résilier la convention dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, avant que la modification du montant des frais administratifs prenne effet.

Article 8. Dommages-intérêts et intérêts de retard.

En cas de non-paiement des titres-services et/ou des frais administratifs, l'entreprise de titres-services a droit à des dommages-intérêts et à des intérêts de retard.

Le montant des indemnités est de 20,00 EUR si le solde dû est inférieur ou égal à 150,00 EUR, de 30,00 EUR majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500,00 EUR si le solde dû est compris entre 150,01 EUR et 500,00 EUR et de 65,00 EUR majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,00 EUR avec un maximum de 2 000,00 EUR si le solde dû est supérieur à 500,00 EUR.

Les intérêts de retard sont limités au taux d'intérêt de référence majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, paragraphe 2, de la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. Les intérêts sont calculés sur le montant restant dû.

L'entreprise de titres-services ne peut appliquer la clause de dommages-intérêts susmentionnée qu'après avoir envoyé une mise en demeure à l'utilisateur. Cette mise en demeure prend la forme d'un premier rappel et est envoyée sur un support durable. L'indemnité susmentionnée est due à l'expiration d'un délai de 14 jours calendrier à compter du troisième jour ouvrable suivant l'envoi du rappel à l'utilisateur. Si le rappel est envoyé par voie électronique, le délai de 14 jours civils commence à courir le jour civil suivant le jour où le rappel a été envoyé à l'utilisateur.

Le premier rappel contient : 1° le solde dû par l'utilisateur et le montant des dommages-intérêts qui seront réclamés en cas de non-paiement dans le délai de 14 jours calendrier ; 2° les coordonnées de l'entreprise de titres-services (nom et numéro d'entreprise) ; 3° une description du produit à l'origine de la dette, ainsi que la date à laquelle cette dette est devenue exigible (en l'occurrence, le non-paiement des titres-services et/ou des frais administratifs et le délai dans lequel la dette doit être remboursée avant que des frais, des intérêts ou des dommages-intérêts ne soient réclamés).

Si l'utilisateur ne s'est pas acquitté de sa dette à l'expiration du délai de 14 jours calendrier, les intérêts de retard susmentionnés courent à partir du jour calendrier suivant le jour où le rappel a été envoyé à l'utilisateur.

L'entreprise de titres-services fournit sans délai, à la demande de l'utilisateur, sur un support durable, tous les justificatifs de la dette et toutes les informations nécessaires sur les modalités de contestation de la dette.

Article 9. Objection aux prestations facturées.

Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les prestations facturées par l'entreprise de titres-services, il doit faire part de son désaccord à cette dernière dans les 14 jours suivant la (les) prestation(s) concernée(s) et par lettre recommandée à son agence locale.

Toute objection communiquée après la période de 14 jours susmentionnée sera sans effet (étant donné la nature des prestations, une éventuelle objection devrait pouvoir être vérifiée dans un bref délai).

Article 10. Début, durée, résiliation et cessation de la convention. Signature ou acceptation tacite de la convention.

Cette convention est conclue pour une durée indéterminée et prend effet à compter de sa signature ou, en cas d'acceptation tacite de la convention, à compter du moment de cette acceptation tacite.

La signature de la présente convention par l'utilisateur se fait par voie numérique par le biais de l'adresse électronique de l'utilisateur. L'entreprise de titres-services utilise à cet effet l'adresse électronique portée à sa connaissance. L'utilisateur peut à tout moment communiquer son adresse électronique au responsable de l'entreprise.

Si aucune adresse électronique n'est fournie ou si l'utilisateur déclare que la communication doit être envoyée par courrier ordinaire, l'utilisateur signe la convention sur papier et la renvoie à l'entreprise de titres-services dans le délai imparti.

La présente convention est tacitement acceptée par l'utilisateur si celui-ci poursuit l'exécution de la convention en recourant à l'aide ménagère pendant une période de 4 semaines, à compter du moment où la présente convention est effectivement présentée à la signature de l'utilisateur par une notification écrite à son adresse électronique ou postale. Le cas échéant, il appartient à l'entreprise de titres-services de prouver qu'elle a effectivement présenté la présente convention à la signature de l'utilisateur de la manière susmentionnée.

Toute acceptation tacite de la présente convention est irrévocable et couvre l'ensemble de ses dispositions.

Les deux parties peuvent résilier la présente convention par lettre recommandée et en respectant un délai de préavis minimum de 14 jours à compter de la date d'envoi de ladite lettre recommandée.

La présente convention est automatiquement considérée comme résiliée si l'une des parties manque manifestement aux obligations qui lui incombent en vertu de la présente convention ou si l'entreprise agréée perd son agrément, ou encore si le gouvernement met fin au système des titres-services.

L'entreprise de titres-services est en tout état de cause autorisée à suspendre l'exécution de la présente convention si l'utilisateur ne remplit pas ses obligations de paiement en vertu de la présente convention ou en cas de conditions dangereuses ou insalubres sur le lieu de travail.

L'entreprise de titres-services a également le droit de mettre fin à l'exécution de la présente convention sans respecter de délai de préavis ni de frais de résiliation en cas de non-paiement manifeste ou de paiement tardif des titres-services et/ou des frais administratifs, ou en cas de tout autre manquement manifeste de la part de l'utilisateur.

Article 11. Modification de la convention par l'entreprise de titres-services.

Sans préjudice des dispositions de l'article 7.2.c ci-dessus, l'entreprise de titres-services se réserve le droit de modifier unilatéralement les clauses des articles 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15 et 17 de la présente convention. L'entreprise de titres-services en informe l'utilisateur à l'avance et par écrit. À partir de cette notification écrite, l'utilisateur a la possibilité de communiquer par écrit son opposition ou sa contestation de cette modification unilatérale. Si l'utilisateur ne fait pas usage de cette possibilité, les clauses modifiées entrent en vigueur après 30 jours calendaires à compter de la date de la notification écrite susmentionnée à l'utilisateur.

Article 12. Accords généraux concernant l'exécution des tâches et des missions par le collaborateur.

Le collaborateur a droit à une courte pause de 10 minutes maximum pour chaque tranche de prestation d'au moins 4 heures consécutives. Le collaborateur qui utilise sa courte pause ne quitte pas le lieu de travail. Le collaborateur prend sa pause de midi en fonction de son horaire de travail.

Il est interdit au collaborateur de fumer sur son lieu de travail.

Le collaborateur ne peut pas accepter de cadeaux ou de rémunérations sur le lieu de travail.

Le collaborateur ne peut utiliser le téléphone ou d'autres moyens de communication appartenant à l'utilisateur qu'en cas d'urgence.

Il est strictement interdit à quiconque de placer des caméras cachées sur le lieu de travail ou au domicile de l'utilisateur. En cas d'installation et d'utilisation de caméras de surveillance, l'utilisateur est tenu d'en informer préalablement par écrit l'entreprise de titres-services et le collaborateur, en donnant une description complète des objectifs et de la manière dont cette surveillance est organisée et contrôlée. L'utilisateur est également tenu de coopérer à toute enquête supplémentaire concernant l'installation et l'utilisation prévues des caméras de surveillance.

Article 13. Responsabilité en cas de perte ou de vol de tout objet ou somme d'argent.

Bien que l'entreprise de titres-services soit responsable de la sélection rigoureuse de ses collaborateurs, elle décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'un objet ou d'une somme d'argent.

L'utilisateur doit toujours prendre les précautions nécessaires pour éviter la perte ou le vol de tout objet ou somme d'argent.

En cas de suspicion de vol par un collaborateur, l'utilisateur doit toujours avertir immédiatement le responsable de l'entreprise de titres-services. Il est également recommandé qu'en cas de vol, l'utilisateur déclare immédiatement le vol aux autorités de police compétentes, en demandant l'établissement d'un procès-verbal.

Article 14. Accords sur la fourniture d'une clé ou d'un code d'accès.

En cas d'absence, l'utilisateur peut autoriser le collaborateur à pénétrer dans le domicile dans le cadre de sa mission.

Si l'utilisateur souhaite fournir une clé ou un code d'accès au collaborateur, le cas échéant, il en informe préalablement l'entreprise de titres-services. Si l'utilisateur souhaite remettre au collaborateur une clé à conserver, un contrat dit de clé ou un contrat de conservation d'une clé à titre gratuit sera conclu au préalable entre l'entreprise de titres-services et l'utilisateur. L'entreprise de titres-services fournit un formulaire type à cet effet.

Dans le cas d'un contrat dit de clé ou d'un contrat de conservation d'une clé à titre gratuit, l'entreprise de titres-services n'est responsable que s'il est établi que le collaborateur a commis une grave erreur concernant la conservation de la clé et n'a donc pas agi en personne normalement prudente et raisonnable. L'entreprise de titres-services décline toute responsabilité en cas de perte de la clé si l'aide-ménagère a agi en personne normalement prudente et raisonnable en ce qui concerne la conservation de la clé et si la perte résulte par exemple d'un vol commis par un tiers ou d'un cas de force majeure.

En cas de suspicion de vol de la clé ou de vol par l'utilisation de la clé ou d'un code d'accès, l'utilisateur doit toujours avertir immédiatement la personne responsable de l'entreprise de titres-services. Il est également recommandé que, le cas échéant, l'utilisateur déclare immédiatement le vol aux autorités de police compétentes, en demandant l'établissement d'un procès-verbal.

Article 15. Couverture de certains dommages par l'assurance.

15.1. En cas d'accident du travail ou d'accident sur le chemin du travail.

L'entreprise de titres-services assure le collaborateur pour les dommages en cas d'accident de travail et les accidents sur le trajet entre le domicile et le lieu de travail (selon l'horaire de travail).

15.2. En cas de dommages matériels aux biens de l'utilisateur.

L'entreprise de titres-services est assurée pour tout dommage matériel ou corporel causé aux biens ou à la personne de l'utilisateur sur le lieu de travail dans le cadre de l'exécution de l'aide à domicile de nature ménagère conformément à la présente convention.

En cas de dommage matériel, l'utilisateur doit toujours prévenir immédiatement le responsable de l'entreprise de titres-services. L'utilisateur s'engage à prévenir également le responsable de l'entreprise de titres-services, et en tout état de cause par écrit, dans les 7 jours suivant le dommage (par courrier électronique ou postal).

L'entreprise de titres-services le signale alors à la compagnie d'assurance concernée. La compagnie d'assurance indemnise les dommages selon les modalités de la police d'assurance (responsabilité civile) et sous réserve de l'examen et de l'acceptation de la couverture par la compagnie concernée. Entre autres, la police d'assurance prévoit une dépréciation au titre de l'usure dans le cadre de l'évaluation des objets ou matériaux concernés. La franchise prévue dans la police d'assurance est de 250 EUR et reste en tout état de cause à la charge de l'utilisateur.

Si l'utilisateur conteste l'évaluation de la compagnie d'assurance ou l'indemnisation proposée par la compagnie d'assurance pour le sinistre, il peut déposer une plainte à cet effet auprès du responsable de l'entreprise de titres-services.

En outre, l'utilisateur est responsable de tout dommage causé par l'utilisation de tout produit de nettoyage ou matériel fourni par l'utilisateur pour l'exécution d'une aide à domicile de nature ménagère.

Si l'utilisation de certains produits ou matériaux de nettoyage nécessite des instructions spécifiques, l'utilisateur doit vérifier si le collaborateur est en mesure de les suivre correctement.

L'utilisateur ne demande pas au collaborateur de nettoyer des matériaux d'une valeur exceptionnelle ni de nettoyer des matériaux qui requièrent des techniques ou des moyens exceptionnels.

Article 16. Respect de l'utilisateur et du collaborateur. Règles de non-discrimination.

L'entreprise de titres-services offre à l'utilisateur un service qui tient compte de sa situation de vie et du respect de sa dignité humaine, sa vie privée, ses convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses et garantit ses droits.

L'entreprise de titres-services ne pratique aucune discrimination fondée sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses et l'âge lorsqu'elle emploie des collaborateurs ou lorsqu'elle propose une aide à domicile de nature ménagère aux utilisateurs.

À l'égard du collaborateur, l'utilisateur respecte à tout moment sa dignité humaine, sa vie privée, ses convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses et ses droits. L'utilisateur ne fait aucune discrimination à l'égard du collaborateur fondée sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions philosophiques ou religieuses et l'âge (comme le prévoient notamment la loi du 25 février 1993 portant création d'un centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et le décret du 8 mai 2002 relatif à la participation proportionnelle au marché de l'emploi).

L'utilisateur veille à tout moment à prévenir toute violation de l'interdiction du harcèlement sexuel sur le lieu de travail du collaborateur.

En cas de non-respect des dispositions susmentionnées, la convention prend fin immédiatement, sans délai de préavis ni frais de résiliation.

Article 17. Traitement et protection des données à caractère personnel.

L'entreprise de titres-services collecte et traite les données à caractère personnel fournies par l'utilisateur dans le but d'exécuter la convention relative à la fourniture d'une aide à domicile de nature ménagère et toutes les activités connexes, l'administration et la comptabilité, ainsi que toutes les activités de marketing connexes.

Le traitement des données à caractère personnel se déroule toujours conformément aux réglementations belges et européennes applicables en matière de protection de la vie privée, y compris le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « RGPD »).

L'entreprise de titres-services garantit avoir pris toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement des données à caractère personnel soit conforme à la réglementation du RGPD susmentionnée.

Sont considérées comme « données à caractère personnel » dans le cadre de la présente convention : les données d'identification et de contact (nom, prénom, adresse électronique, numéro de téléphone, adresse), les données de paiement et l'adresse IP, les éventuelles données de contact d'une personne de contact (nom, prénom, numéro de téléphone, numéro de téléphone portable), les jours où la prestation d'aide à domicile est souhaitée, les modalités de prise de contact, les mentions relatives au tabagisme, à la détention d'animaux de compagnie et les points d'attention concernant les tâches et missions concrètes.

Sont considérés comme « base légale » : la présente convention et son exécution, le respect des obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime, la fourniture des services, les objectifs de marketing connexes par le biais d'e-mails d'information ou de messages numériques, de bulletins d'information et de (propres) magazines. Dès réception de ces e-mails ou messages numériques, lettres d'information et (propres) magazines, l'utilisateur a la possibilité de retirer son consentement à cet égard ou de modifier ses préférences à tout moment en envoyant un e-mail à privacy@groupdaenens.be. Par ailleurs, l'entreprise de titres-services ne partage les données avec des tiers que si cela est nécessaire à l'exécution de la présente convention ou au respect d'une obligation légale.

L'entreprise de titres-services ne conserve pas les données à caractère personnel plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de la présente convention et à la réalisation des objectifs susmentionnés. L'entreprise de titres-services garantit que ses mandataires et collaborateurs qui traitent des données à caractère personnel sont tenus à un devoir de confidentialité pour toutes les données traitées dans le cadre de cette convention.

Si l'entreprise de titres-services reçoit une demande ou un ordre d'un superviseur belge ou étranger de fournir (d'accéder à) des données à caractère personnel ou des données connexes, l'utilisateur en est immédiatement informé. Dans le cadre du traitement de la demande ou de la saisie, le sous-traitant se conforme à toutes les demandes raisonnables de l'utilisateur (y compris l'instruction de confier le traitement de la demande ou de la saisie, en tout ou en partie, à l'utilisateur) et fournit toute la coopération raisonnablement nécessaire. En cas d'obligation gouvernementale de garder confidentielle une demande ou une saisie, l'entreprise de titres-services agit toujours dans l'intérêt de l'utilisateur.

L'utilisateur a le droit de consulter, corriger ou supprimer ses données à caractère personnel. En outre, l'utilisateur a le droit de retirer son consentement au traitement des données ou de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel par l'entreprise de titres-services. Par ailleurs, l'utilisateur a le droit à la portabilité des données qui lui permet de demander l'envoi des données à caractère personnel détenues par l'entreprise de titres-services dans un fichier informatique à l'utilisateur ou à une autre organisation désignée par l'utilisateur. L'utilisateur doit transmettre sa demande d'accès, de rectification, d'effacement ou de transfert de ses données à caractère personnel

ou sa demande de révocation de son consentement ou d'objection au traitement de ses données à caractère personnel à privacy@groupdaenens.be. Compte tenu de la nature du traitement, et dans la mesure du possible, l'entreprise de titres-services doit aider l'utilisateur par des moyens techniques et organisationnels appropriés à s'acquitter de son obligation de répondre aux demandes d'exercice des droits établis de l'utilisateur susmentionnés.

Au terme de la présente convention, par quelque moyen que ce soit, au choix de l'utilisateur, toutes les données à caractère personnel sont effacées ou restituées à l'utilisateur, et les copies existantes sont supprimées, à moins que la conservation des données à caractère personnel ne soit requise par le droit de l'Union ou le droit belge.

Article 18. Non-recrutement.

L'utilisateur n'a pas le droit d'employer le collaborateur de l'entreprise de titres-services ou de proposer lui-même un emploi pour l'exécution de tâches et de missions similaires. L'utilisateur n'est pas autorisé à proposer au collaborateur de l'entreprise de titres-services un autre emploi comparable auprès d'une autre entreprise concurrente ou à l'inciter à s'engager dans un autre emploi comparable auprès d'une autre entreprise concurrente. L'utilisateur n'est donc pas autorisé à recruter le collaborateur ou à contribuer activement à son recrutement. En cas de violation des accords susmentionnés, l'utilisateur est tenu de verser des dommages-intérêts d'un montant de 1 700 EUR.

Il est interdit à l'utilisateur de conserver le collaborateur qui lui a fourni des services par l'intermédiaire susmentionné, en tant qu'aide-ménagère par l'intermédiaire d'une autre entreprise ou directement pendant 6 mois après la fin du contrat. En cas de violation, l'utilisateur est redevable de dommages-intérêts d'un montant de 30 EUR par service fourni qui n'a pas été effectué par l'intermédiaire susmentionné.

Article 19. Transfert de droits pour le compte d'une entreprise de titres-services.

L'entreprise de titres-services se réserve le droit de transférer à tout moment ses droits en vertu de la présente convention à une autre entreprise de titres-services agréée, auquel cas l'utilisateur en est informé et reçoit en temps voulu toute information nécessaire ou utile.

Article 20. Accords antérieurs.

Dès son entrée en vigueur conformément à l'article 10 ci-dessus, la présente convention se substitue à tout accord antérieur entre les parties.

Article 21. Validité et applicabilité des dispositions de la présente convention.

La nullité ou l'inapplicabilité d'une ou plusieurs dispositions de la présente convention n'affecte en rien la validité et l'applicabilité des autres dispositions de la présente convention.

Article 22. Droit applicable et tribunaux compétents.

Le droit belge est d'application pour toutes les dispositions de la présente convention.

En cas de litige concernant la présente convention, les tribunaux du siège social de l'entreprise de titres-services seront exclusivement compétents.