

Conditions Générales

article 1. Objet.

Cet accord comprend toutes les dispositions convenues entre l'utilisateur et l'entreprise de titres-services concernant la mise à disposition d'une aide à domicile de nature ménagère utilisant le système des 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 du système des titres-services ;
- « aide à domicile de nature ménagère » : nettoyage du domicile privé, lessive, repassage du linge et des vêtements privés, préparation des repas pour la consommation privée, petits travaux de couture occasionnels tel que défini à l'article 3.1 ;
- « employé » : la personne employée par l'entreprise de titres-services au moyen d'un contrat de travail et chargée de fournir une aide à domicile de nature ménagère ;
- « accord » : le présent accord sur la mise à disposition d'une aide à domicile de nature ménagère utilisant le système des titres-services.

article 3. Règlement.

L'utilisateur et l'entreprise de titres-services qui utilisent le système des titres-services pour l'aide ménagère doivent tenir compte de la réglementation prévue par la loi du 20 juillet 2001 relative à la promotion des services et 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 concernées.

Ces règlements prévoient, entre autres, les obligations suivantes :

3.1.

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

- nettoyage de la maison (intérieur, sanitaires, sols, etc.) ;
- lessive (des vêtements privés) ;
- repassage (des vêtements privés) ;
- préparation des chambres, du linge de lit ;
- préparation des repas pour la consommation privée ;
- petits travaux de couture occasionnels.

L'utilisateur ne peut pas faire exécuter d'autres tâches et missions. Les activités telles que la garde d'enfants, le travail dans une maison de vacances, aller chercher et déposer des enfants, l'entretien de jardins ou de véhicules, la garde d'animaux et/ou l'entretien de leur espace de vie, l'entretien de locaux destinés à l'exercice d'une activité professionnelle (indépendante ou non), l'entretien de locaux pratiques, bureaux, magasins, équipements collectifs, escaliers ou couloirs, l'entretien d'institutions de résidence collective (à l'exclusion des espaces privés dans les résidences-services et les résidences d'hébergement) sont strictement interdites, de sorte qu'en cas d'infraction à la réglementation susmentionnée, l'utilisateur est (co-)responsable de toutes les pénalités et conséquences.

3.2.

L'employé qui fournit une aide ménagère à domicile ne peut pas être un parent par le sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré de l'utilisateur ou d'un membre de la famille de l'utilisateur ; il ne peut pas non plus être domicilié à l'adresse de l'utilisateur. L'utilisateur doit respecter cette interdiction et avertir immédiatement l'entreprise de titres-services en cas de situation conduisant à une infraction. En cas d'infraction, l'utilisateur est (co-)responsable de toutes les pénalités et conséquences prévues par les règlements susmentionnés.

3.3.

L'utilisateur reconnaît qu'il doit commander, gérer, confirmer et payer les titres-services directement via la société émettrice reconnue (actuellement Sodexo) et l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales imposées par la société émettrice agréée à cet égard.

3.4.

L'utilisateur s'engage à communiquer immédiatement à l'entreprise de titres-services tout changement de son adresse personnelle et de ses coordonnées. En cas de non communication ou de communication tardive des changements, l'utilisateur sera responsable des erreurs de communication ou d'administration du service.

article 4. Portée, calendrier et planning de l'aide à domicile de nature ménagère.

4.1.

La portée, la place et la durée de l'aide à domicile de nature ménagère sont déterminées d'un commun accord entre l'utilisateur et le responsable de l'entreprise de titres-services.

L'aide à domicile de nature ménagère sera organisée sur une base hebdomadaire ou bihebdomadaire par périodes d'au moins 3 heures, en tenant compte de la nature et de la portée de la tâche.

Au moment d'établir le calendrier de l'aide à domicile de nature ménagère, les parties tiendront compte des limites légales de la durée du travail et aucune mission ne sera prévue les dimanches et jours fériés.

L'entreprise de titres-services inclura les dispositions sur la portée et le calendrier dans le planning de travail.

4.2. Absences éventuelles de l'employé ou modifications du planning de travail.

En cas de modification du planning de travail, l'entreprise de titres-services en informe l'utilisateur dans les meilleurs délais.

En cas d'absence de l'employé, l'entreprise de titres-services désignera un remplaçant dans les plus brefs délais et en tout état de cause au mieux de ses capacités ; le cas échéant, l'utilisateur sera également informé dans les plus brefs délais de toute modification du planning de travail.

L'utilisateur informera l'entreprise de titres-services dans les plus brefs délais au cas où l'employé ne se présenterait pas de manière inattendue ou mettrait fin aux missions de manière anticipée.

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

L'utilisateur notifie au responsable de l'entreprise de titres-services toute demande de modification du calendrier de travail au moins 14 jours avant toute modification.

Dans le cas où l'utilisateur souhaite annuler l'aide ménagère à domicile en raison de congés durant les mois de juin, juillet et août, il doit en informer le responsable de l'entreprise de titres-services avant le 15 mai.

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

Il est conseillé de confirmer toute demande ou notification de ce type au responsable de l'entreprise de titres-services (après notification ou message par téléphone) également par e-mail.

En cas de multiples annulations intempestives ou multiples dépassements du maximum susmentionné, l'entreprise de titres-services sera en droit de facturer une compensation financière dont le montant sera 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.

article 5. Matériel à mettre à disposition par l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage à fournir en temps utile et à tout moment tout le matériel nécessaire à l'exécution de l'assistance à domicile de nature ménagère demandée.

L'utilisateur garantit que tout le matériel est en bon état et l'utilisateur attire l'attention de l'employé sur les instructions d'utilisation et de sécurité lors de chaque première utilisation par ce dernier.

L'utilisateur ne doit pas prévoir l'utilisation de produits non étiquetés (avec marquage CE) et/ou de solvants (sans marquage CE).

L'employé ne peut en aucun cas utiliser les produits suivants : chlore, ammoniac, déboucheurs et/ou alcalins, et tous les autres produits dont un ou plusieurs composants ont une concentration très supérieure à la moyenne ; l'utilisateur ne doit donc pas fournir ces produits.

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

L'utilisateur s'engage à ne permettre en aucun cas à l'employé d'effectuer des tâches et missions insalubres ou dangereuses.

Le travail en hauteur n'est pas autorisé ; la hauteur maximale de travail est de 3 marches sur une échelle domestique. À partir du premier étage, seules les parties ouvrantes des fenêtres peuvent être nettoyées.

L'utilisateur tiendra également compte des conditions et adaptera les tâches et les missions de manière appropriée en cas de pluie, de neige et de froid ou en cas de températures très élevées.

L'utilisateur doit s'assurer que chaque lieu de travail est totalement sûr pour l'employé à tout moment (en cas de certains défauts, l'utilisateur doit s'assurer que la zone dangereuse est totalement fermée). L'employé ne peut pas effectuer de tâches et de missions en cas de travaux de construction. L'employé ne peut pas non plus participer aux travaux de nettoyage en cas de travaux de construction ou de rénovation. L'utilisateur doit également s'assurer que tous les appareils électriques fonctionnent en toute sécurité et qu'il n'utilise pas de prises de courant mal fixées et/ou de câbles électriques dangereux.

L'utilisateur s'engage à permettre au salarié de travailler dans des conditions hygiéniques dans tous les cas.

L'utilisateur devra dans tous les cas avertir l'entreprise de titres-services et l'employé avant l'exécution des tâches et missions en cas de maladies hautement contagieuses où il existe un risque possible d'infection pour l'employé ; l'utilisateur devra dans tous les cas avertir l'entreprise de titres-services et l'employé avant l'exécution des tâches et missions en cas d'infection grippale ou causée par le coronavirus, la rubéole, la varicelle, la mononucléose, la jaunisse, la méningite, etc.

L'utilisateur s'engage à ne pas fumer dans le(s) lieu(x) de travail utilisé(s) par l'employé lors de l'exécution du travail.

L'utilisateur veillera à tout moment à ce que l'employé n'entre en aucun cas en contact avec des animaux.

L'utilisateur veillera à ce que le matériel de premiers secours soit disponible à tout moment.

Dans le cadre de sa mission, l'employé a le droit de procéder à une inspection générale des conditions d'hygiène de chaque lieu de travail avant l'exécution des tâches et des missions.

En cas de conditions dangereuses ou d'insalubrité, l'employé a le droit de quitter le travail immédiatement. Le cas échéant, l'entreprise de titres-services peut exiger une compensation financière pour l'annulation de la ou des missions, dont le montant est déterminé conformément à l'art. 4.2. En cas de manquements graves ou répétés de la part de l'utilisateur, l'entreprise de titres-services peut également invoquer la résiliation du présent contrat aux frais de l'utilisateur.

Les parties conviennent expressément qu'une personne responsable employée par l'entreprise de titres-services peut effectuer, sous les ordres de cet entreprise, 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 de l'employé ; dans le cas où les travaux sont effectués au domicile de l'utilisateur, la personne responsable prendra contact avec l'utilisateur au début de ce contrôle, si nécessaire par téléphone ou par un message vocal affirmatif en cas d'absence de l'utilisateur.

article 7. Indemnité 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 un titre-services et un supplément de frais administratifs par heure effectuée.

7.1.a. Paiement des titres-services.

Un titre-services ne peut être utilisé que pour le paiement d'une aide à domicile de nature ménagère fournie.

Le titre-services 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 la société émettrice désignée à cet effet par le gouvernement (actuellement Sodexo).

L'utilisateur s'engage à toujours acheter en temps utile un nombre suffisant de titres-services afin qu'il y ait toujours suffisamment de titres-services disponibles pour payer immédiatement les services prévus et fournis.

L'utilisateur veillera 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 échanger les titres-services périmés, de sorte que ces titres-services ne constituent pas un moyen de paiement valable.

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

L'utilisateur crée un compte personnel auprès de la société émettrice désignée à cet effet par le gouvernement (actuellement Sodexo).

L'utilisateur achète alors un nombre suffisant de titres-services en temps utile (c'est-à-dire au moins avant la date à laquelle les services prévus sont fournis).

L'employé enregistre ses services immédiatement (et en tout cas le jour même) par téléphone. Au cas où l'employé ne serait pas en mesure de faire le nécessaire, l'entreprise de titres-services se chargera de cet enregistrement.

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

Dans tous les cas, l'utilisateur reçoit un message électronique de la société émettrice (actuellement Sodexo) indiquant que les prestations seront validées automatiquement dans les 5 jours, sauf opposition de l'utilisateur ; ce délai est (actuellement) égal à 60 jours pour Bruxelles et la Wallonie. La entreprise de titres-services attire l'attention sur le fait qu'en cas de contestation des services facturés par l'utilisateur, cette contestation doit en tout état de cause être notifiée par l'utilisateur à la entreprise de titres-services conformément aux dispositions de l'article 9 ci-dessous.

7.1.c. Paiement par titres-services papier.

L'utilisateur remet les titres-services à l'employé, avec mention de la date des prestations et sa signature, immédiatement après la fin des prestations.
En cas d'absence, l'utilisateur doit tenir prêts les titres-services complétés et signés.

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

En cas de non-paiement, il sera rappelé à l'utilisateur de payer les titres-services.
Si aucun paiement n'est effectué après un rappel écrit, l'entreprise de titres-services se réserve le droit de facturer une compensation financière dont le montant sera toujours égal au nombre d'heures de services pour lesquelles aucun titre-service n'a été payé, multiplié par la valeur d'échange légale actuelle des titres-services, augmenté du montant de la clause de compensation et des intérêts en réparation du préjudice (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 la prestation en vertu de la législation ne peut en aucun cas effectuer le paiement au moyen de titres-services de sorte que les prestations concernées ne peuvent être remboursées qu'au moyen d'une compensation financière dont le montant sera toujours égal au nombre d'heures de prestation pour lesquelles aucun titre-services n'a été payé multiplié par la valeur d'échange légale des titres-services à la date des prestations livrées.

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

7.2.a. Paiement de frais administratifs supplémentaires.

Pour rembourser une partie des frais administratifs encourus par l'entreprise de titres-services pour la fourniture de l'aide à domicile, l'utilisateur doit payer un supplément pour frais administratifs par heure travaillée.

Le montant de ces frais administratifs est égal à :

- 0,90 EUR par heure travaillée en cas de paiement des services au moyen d'un chèque-service valable pour les services en Région flamande ;
- 0,62 euros par heure travaillée en cas de paiement des services au moyen d'un chèque-service valable pour les services en Région bruxelloise ;
- 0,46 euros par heure travaillée en cas de paiement des services au moyen d'un chèque-service valable pour les services en Région wallonne ;

- 2,00 EUR par heure de travail pour les services de repassage fournis dans l'atelier de repassage;

Cette charge administrative est facturée 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 dans la facture.

Le paiement est effectué par virement bancaire ou par prélèvement automatique.

Toute objection concernant la facture mensuelle des frais administratifs doit être notifiée par écrit à la 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 du supplément pour frais administratifs se fait numériquement via l'adresse e-mail de l'utilisateur ; l'entreprise de titres-services utilisera à cette fin l'adresse e-mail communiquée à l'entreprise ; l'utilisateur peut à tout moment communiquer son adresse e-mail au responsable de l'entreprise.

Si aucune adresse électronique n'est fournie ou si l'utilisateur déclare que la facture doit être envoyée par courrier ordinaire, des frais de traitement et d'expédition supplémentaires de 5 EUR seront facturés pour chaque envoi.

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

En cas de non-paiement, il sera rappelé à l'utilisateur de payer les frais administratifs supplémentaires. Si aucun paiement n'est effectué après un rappel écrit, l'entreprise de titres-services se réserve le droit de procéder au recouvrement du montant dû, augmenté du montant de la clause d'indemnisation et des intérêts d'indemnisation (conformément à l'article 8 suivant). Si nécessaire, l'entreprise de titres-services est également en droit de résilier l'aide ménagère. En cas de non-paiement manifeste, cette résiliation peut intervenir 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 mentionnés à l'article 7.2.a.. Si nécessaire, l'utilisateur en sera informé au préalable et par écrit. Il aura alors également la possibilité de résilier le contrat dans un délai raisonnable et en tout cas avant que la modification du montant des frais administratifs ne prenne effet.

article 8. Clause de dommages et intérêts compensatoires.

Si, après un rappel écrit, aucun paiement des titres-services et/ou aucun paiement des frais administratifs n'est effectué, l'entreprise de titres-services est en droit de facturer une indemnité forfaitaire s'élevant à 150 EUR et, en outre, facturer des intérêts compensatoires au taux de 7 % par an sur le montant dû à compter de la date du premier rappel écrit, sauf en cas de protestation valable.

art. 9. Objection aux services facturés.

Si l'utilisateur n'est pas d'accord avec les services tels que facturés par l'entreprise de titres-services, l'utilisateur doit notifier cette objection à l'entreprise de titres-services dans les 14 jours suivant le(s) service(s) concerné(s) par lettre recommandée à l'adresse de votre bureau local.

Toute objection communiquée après le délai de 14 jours susmentionné sera sans effet (étant donné la nature des services, une éventuelle objection doit pouvoir être vérifiée dans un délai court).

**art. 10. Début, durée, annulation et résiliation de l'accord.
Signature ou éventuelle acceptation tacite de l'accord.**

Le présent accord est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à compter de sa signature ou, en cas d'acceptation tacite de l'accord, à compter du moment de cette acceptation tacite.

La signature de cet accord par l'utilisateur a lieu par voie numérique (via l'adresse e-mail) de l'utilisateur ; l'entreprise de titres-services utilisera l'adresse e-mail communiquée à l'entreprise à cette fin ; l'utilisateur peut à tout moment communiquer son adresse e-mail au responsable de l'entreprise.

Si aucune adresse électronique n'est communiquée ou si l'utilisateur déclare que cette communication doit être envoyée par courrier ordinaire, l'utilisateur doit signer l'accord sur papier et le renvoyer à l'entreprise de titres-services dans le délai demandé.

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

Toute acceptation tacite de cet accord est irrévocable et couvre toutes ses clauses.

Les deux parties peuvent résilier le présent contrat en envoyant une lettre recommandée et en respectant un délai de préavis minimum de 14 jours à compter de la date d'envoi de ladite lettre recommandée.

Le présent accord sera automatiquement considéré comme résilié si l'une des parties ne respecte manifestement pas les obligations découlant du présent accord ou si l'entreprise reconnue perd sa reconnaissance, ou encore si le gouvernement met fin au système des titres-services.

L'entreprise de titres-services a en tous cas le droit de suspendre temporairement l'exécution du présent contrat si l'utilisateur ne remplit pas ses obligations de paiement au titre du présent contrat 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 du présent contrat sans respecter de délai de préavis ou de frais de résiliation en cas de non-paiement ou de paiement tardif manifeste des titres-services et/ou des frais administratifs, ou en cas de tout autre manquement manifeste de l'utilisateur.

art. 11. Modification de la convention par la 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 du présent accord. L'entreprise de titres-services en informera 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 à cette modification unilatérale. Si l'utilisateur ne fait pas usage de cette possibilité, les clauses modifiées entreront en vigueur après 30 jours calendrier à compter de la date de la notification écrite susmentionnée à l'utilisateur.

art. 12. Accords généraux sur l'exécution des tâches et des missions par l'employé.

L'employé a droit à une courte pause de repos de 10 minutes maximum pour chaque prestation d'au moins 4 heures consécutives. L'employé utilisant sa courte pause de repos ne quitte pas le lieu de travail. L'employé prend sa pause déjeuner conformément à l'horaire de travail.

Il est interdit à l'employé de fumer pendant son travail.

L'employé ne peut pas accepter de cadeaux ou de gratifications sur le lieu de travail.

L'employé ne peut pas utiliser de téléphone ou d'autres moyens de communication appartenant à l'utilisateur, sauf en cas d'urgence.

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

art. 13. Responsabilité pour la perte ou le vol de tout objet ou somme d'argent.

Bien que l'entreprise de titres-services soit responsable de la sélection minutieuse de ses employés, l'entreprise des titres-services ne peut être tenue responsable en cas de perte ou de vol de tout objet ou 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 employé, l'utilisateur doit toujours informer immédiatement le responsable de l'entreprise de titres-services. En cas de vol, l'utilisateur doit immédiatement déclarer le vol aux autorités de police compétentes et demander un rapport officiel.

art. 14. Accords sur la fourniture d'une clé de maison ou d'un code d'accès.

En cas d'absence, l'utilisateur peut donner à l'employé l'autorisation de pénétrer dans son domicile dans le cadre de sa prestation.

Si l'utilisateur souhaite mettre une clé de maison ou un code d'accès à la disposition de l'employé, le cas échéant, il doit lui fournir au préalable un document écrit dans lequel l'utilisateur reconnaît que l'entreprise de titres-services n'est pas responsable de la garde de la clé de maison ou du code d'accès gratuite (sur simple demande, l'entreprise de titres-services peut fournir un modèle de formulaire à cet effet). En cas de garde gratuite tacite, les règles de droit commun s'appliquent, étant entendu que l'entreprise de titres-services n'assume pas la responsabilité tout dommage (consécutif) qui pourrait survenir suite à la garde de la clé de maison ou du code d'accès.

En cas de suspicion de vol de la clé de la maison ou de vol par l'utilisation de la clé de la maison ou du code d'accès, l'utilisateur doit immédiatement informer le responsable de l'entreprise de titres-services. Il est également conseillé à l'utilisateur de le signaler immédiatement aux services de police compétents, en demandant l'établissement d'un procès-verbal.

art. 15. Couverture de certains dommages par une assurance.

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

L'employé est assuré par l'entreprise de titres-services pour les dommages en cas d'accidents de travail et d'accidents sur le trajet entre le domicile et le lieu de travail (conformément à l'horaire de travail).

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

L'entreprise de titres-services est assurée pour les éventuels dommages matériels causés aux biens de l'utilisateur ou des dommages aux personnes sur le lieu de travail lors de l'exécution de l'aide ménagère conformément à la présente convention.

En cas de dommage matériel, l'utilisateur doit toujours en informer immédiatement le responsable de l'entreprise de titres-services. L'utilisateur s'engage à informer en outre le responsable de l'entreprise de titres-services, et en tout cas par écrit, dans les 7 jours suivant la survenance du dommage (par e-mail ou par courrier).

L'entreprise de titres-services en informe alors la compagnie d'assurance concernée. L'indemnisation du dommage par la compagnie d'assurance se fera conformément aux conditions 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 indemnisation pour usure en fonction de l'évaluation des objets ou matériaux concernés. La franchise prévue dans la police d'assurance s'élève à 250 euros. Cette franchise reste en toutes circonstances à la charge de l'utilisateur.

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

Si des instructions spécifiques doivent être suivies lors de l'utilisation de certains produits ou matériaux de nettoyage, l'utilisateur doit vérifier si l'employé est capable de suivre correctement ces instructions spécifiques.

L'utilisateur ne fera pas nettoyer par l'employé des matériaux exceptionnellement coûteux ; il ne fera pas non plus nettoyer des matériaux qui ne peuvent être nettoyés que par des techniques ou des moyens exceptionnels.

**art. 16. Respect de l'utilisateur et de l'employé.
Règles de non-discrimination.**

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

L'entreprise de titres-services n'opère aucune discrimination fondée sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses et l'âge lors de l'embauche des travailleurs ainsi que lors de l'offre d'une aide à domicile de nature ménagère aux utilisateurs.

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

L'utilisateur doit veiller à tout moment à ce qu'il n'y ait aucune violation de l'interdiction du harcèlement sexuel sur le lieu de travail de l'employé.

En cas de méconnaissance des dispositions susmentionnées, le contrat est résilié immédiatement sans respect d'un quelconque délai de préavis ou d'une quelconque indemnité de résiliation.

art. 17. Traitement et protection des données personnelles.

L'entreprise de titres-services collecte et traite les données personnelles fournies par l'utilisateur aux fins de l'exécution du contrat de prestation d'aide à domicile de nature ménagère et de toutes les activités connexes, de l'administration et de la comptabilité et de toutes les activités de marketing connexes.

Le traitement des données à caractère personnel est toujours effectué conformément à la réglementation belge et européenne applicable en matière de protection de la vie privée, notamment 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 des titres-services garantit avoir pris toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement des données personnelles soit conforme à la réglementation du RGPD précitée.

Sont considérés comme « données à caractère personnel » dans le cadre de cet accord : l'identification et les coordonnées (nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse), les données de paiement et l'adresse IP), les coordonnées éventuelles d'une personne de contact (nom, prénom, numéro de téléphone, numéro de GSM), les jours où la prestation d'aide à domicile est souhaitée, les modalités pour faire connaissance, les indications concernant le tabagisme, la détention d'animaux domestiques, et les points d'attention concernant les tâches et missions concrètes.

Les « motifs légaux » sont considérés comme étant : la présente convention et son exécution, le respect des obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime, l'offre de services, les objectifs de marketing connexes par le biais de courriers électroniques ou de messages numériques informatifs, de bulletins d'information et de magazines (propres). À la réception de ces courriels ou messages numériques, bulletins d'information et magazines (propres), l'utilisateur a à tout moment la possibilité de retirer son consentement à cet égard, ou de modifier ses préférences, en envoyant un courriel à privacy@groupdaenens.be. Dans le cas contraire, l'entreprise de titres-services ne partage les données qu'avec des tiers et uniquement si cela est nécessaire à l'exécution du présent accord ou au respect d'une obligation légale. L'entreprise de titres-services ne conserve pas les données personnelles plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire à l'exécution du présent accord et à la réalisation des objectifs susmentionnés. L'entreprise de titres-services garantit que ses mandataires et employés qui traitent des données personnelles sont tenus à un devoir de confidentialité pour toutes les données traitées dans le cadre de cet accord.

Si l'entreprise de titres-services reçoit une demande ou un ordre d'un superviseur belge ou étranger de fournir (accéder à) des données personnelles ou des données connexes, l'utilisateur en sera immédiatement informé. Dans le cadre du traitement de la demande ou de la commande, le responsable du traitement se conforme à toutes les demandes raisonnables de l'utilisateur (y compris l'instruction de laisser le traitement de la demande ou de la commande à l'utilisateur en tout ou en partie) et coopère dans la mesure du nécessaire. Dans le cas où il existe une obligation gouvernementale de confidentialité concernant une demande ou une commande, l'entreprise de titres-services agira toujours dans l'intérêt de l'utilisateur. L'utilisateur a le droit de consulter, de corriger ou de supprimer ses données personnelles. En outre, l'utilisateur a le droit de retirer tout consentement au traitement des données ou de s'opposer au traitement de ses données personnelles par l'entreprise de titres-services. En outre, l'utilisateur a le droit à la portabilité des données de sorte que l'utilisateur peut faire une demande d'envoi des données personnelles en possession de l'entreprise de titres-services dans un fichier informatique à l'utilisateur ou à une autre organisation nommée par l'utilisateur. Une demande de consultation, de correction, de suppression, de transfert de ses données personnelles ou une demande de retrait de consentement ou d'objection au traitement de ses données personnelles doit être faite par l'utilisateur à privacy@groupdaenens.be. Compte tenu de la nature du traitement, et dans la mesure du possible, l'entreprise de titres-services fournit une assistance à l'utilisateur par des moyens techniques et organisationnels appropriés pour remplir son devoir de répondre aux demandes d'exercice des droits établis de l'utilisateur mentionnés ci-dessus.

Après la résiliation du présent accord, par quelque moyen que ce soit, toutes les données à caractère personnel seront, au choix de l'utilisateur, effacées ou restituées à l'utilisateur, et les copies existantes seront supprimées, à moins que la conservation des données à caractère personnel ne soit requise par le droit de l'Union ou le droit belge.

art. 18. Non-recrutement.

L'utilisateur n'a pas le droit d'employer ou de proposer lui-même un emploi à l'employé de l'entreprise de titres-services pour l'exécution de tâches et de missions similaires.

L'utilisateur n'est pas autorisé à proposer à l'employé de l'entreprise de titres-services un autre emploi similaire dans une autre entreprise concurrente ou à inciter l'employé à occuper un autre emploi

similaire dans une autre entreprise concurrente ; l'utilisateur n'est donc pas autorisé à recruter ou à contribuer activement au recrutement de l'employé.

En cas de violation des accords susmentionnés du présent article 18, l'utilisateur est tenu de verser des dommages et intérêts d'un montant de 1 700 euros.

art. 19. Transfert de droits de la part de la entreprise de titres-services.

L'entreprise de titres-services se réserve le droit de transférer à tout moment ses droits découlant du présent accord à une autre entreprise de titres-services reconnue, auquel cas l'utilisateur en sera informé et recevra en temps utile toutes les informations nécessaires ou utiles.

art. 20. Accords précédents.

Le présent accord remplace tous les accords antérieurs entre les parties à compter de son entrée en vigueur conformément à l'article 10 ci-dessus.

art. 21. Validité et caractère contraignant des dispositions du présent accord.

La nullité ou le caractère non-contraignant d'une ou plusieurs dispositions du présent accord n'affectera en rien la validité et l'applicabilité des autres dispositions du présent accord.

art. 22. Droit applicable et tribunaux compétents.

Le droit belge est applicable à toutes les dispositions du présent accord.

En cas de litige concernant le présent accord, les tribunaux du siège social de la entreprise de titres-services seront seuls compétents.