

Euro Clean Services

Conditions générales de collaboration

Titres-Services

Il est convenu et accepté ce qui suit :

Article 1: Activités autorisées avec le système des titres-services

La Société Euro Clean Services s'engage à fournir une aide à domicile sous la forme d'activités ménagères qui peuvent comprendre (*article 1 de l'Arrêté Royal du 12/12/2001 concernant les titres-services (Moniteur Belge 22 décembre 2001)*):

- le nettoyage du domicile de l'utilisateur
- la lessive et le repassage du linge de maison chez l'utilisateur
- les petits travaux occasionnels de couture
- les courses ménagères
- la préparation des repas
- l'entretien des vitres de l'habitation

L'utilisateur reconnaît explicitement que le travailleur de la société Euro Clean Services ne sera employé que dans le cadre de **la sphère privée**. En outre, il est interdit d'utiliser les titres services pour les activités suivantes : Entretien de cages d'escaliers communes ou de locaux professionnels comme des bâtiments d'usines, des magasins, des cabinets médicaux et dentaires et des bureaux (liste non exhaustives).

Il est également interdit d'utiliser les titres services pour **la garde d'enfants ou d'animaux, et les travaux de peinture ou de jardinage ne sont pas autorisés.**

En cas de non respect de cette disposition, la société Euro Clean Services sera habilitée à mettre un terme à l'aide à domicile.

Article 2: Matériel

L'utilisateur doit mettre à disposition et gratuitement tout le matériel nécessaire à la bonne exécution des services repris dans l'article 1.

L'utilisateur doit également informer/former le travailleur à propos de tout matériel éventuel qu'il met à la disposition du travailleur ainsi qu'à propos des modes d'entretien propres à la maison/appartement.

Article 3: Paiement

L'utilisateur paie les services du travailleur au moyen des titres services qu'il a au préalable commandé auprès de l'organisme agréé (dans notre cas; Sodexo).

L'utilisateur remet à l'aide-ménagère un titre-service papier signé et daté par heure de travail prestée et ce, **le jour de la prestation**.

En version électronique, l'utilisateur doit confirmer les prestations dans son espace personnel via internet (rubrique confirmer/contester) et ce, **au plus tard, dans les 3 jours qui suivent la prestation**.

En cas de non respect de cette disposition, la société Euro Clean Services est habilitée à mettre un terme à l'aide à domicile de nature ménagère.

Article 4: Absence de l'utilisateur

L'utilisateur doit prendre toutes les mesures pour que les activités convenues de nature ménagère puissent être exécutées efficacement (ex. accès à l'habitation). Au cas où les activités ne pourraient pas avoir lieu pour des raisons propres à l'utilisateur, la société Euro Clean services pourra réclamer les dommages subis et le manque à gagner à l'utilisateur selon les dispositions de l'article 8.

Une annulation exceptionnelle doit se faire **au minimum 5 jours ouvrables avant la date prévue de la prestation**. En cas d'annulation tardive ou de défaut d'annulation de la part de l'utilisateur, cela se traduit par une perte de revenus imprévisible pour le travailleur. Dans le cas où la société Euro Clean Services ne trouve pas de solution de remplacement pour lui, cette dernière sera dans l'obligation de **facturer les prestations prévues**.

L'utilisateur a le droit de refuser le service pour une durée maximale de 6 semaines par an. Dans ce cas, l'utilisateur doit informer la société Euro Clean Services au minimum 6 semaines à l'avance. A défaut, la société Euro Clean Services pourra réclamer les dommages subis et le manque à gagner à l'utilisateur selon les disposition de l'article 8.

Article 5: Absence du travailleur Titres-services

Il n'y aura **pas de prestations les jours fériés** ; les heures à prester peuvent être reportées à la convenance de l'utilisateur et en fonction des disponibilités du planning de l'aide-ménagère.

En cas d'empêchement inopiné de l'aide-ménagère, la Société Euro Clean Services contacte l'utilisateur pour le prévenir et propose un remplacement, dans la mesure de la disponibilité du service et avec l'accord de l'utilisateur.

En cas de non remplacement de l'aide ménagère absente causé par une impossibilité organisationnelle de planning, la société Euro Clean Services ne sera en aucun cas tenue pour responsable et l'utilisateur ne pourra réclamer aucune indemnité.

Article 6: Responsabilité et Assurance

L'aide-ménagère est placée sous l'autorité de la Société Euro Clean Services. Si l'utilisateur a une plainte à formuler, il doit s'adresser à la société Euro Clean Services.

L'utilisateur est tenu d'avertir la société Euro Clean Services de toute absence, justifiée ou non, de l'aide-ménagère, et ce dès sa survenance.

Le travailleur est assuré par la société Euro Clean Services en cas d'accident du travail et sur le chemin du travail.

Il est également assuré en responsabilité civile pour les dégâts causés chez l'utilisateur, **dans les conditions déterminées par la compagnie d'assurance**. La compagnie d'assurance jugera de la responsabilité du travailleur en cas de sinistre.

Toute déclaration de sinistre ou d'accident devra se faire par écrit dans les 48 heures auprès de la société Euro Clean Services. A chaque sinistre, la société Euro Clean Services prendra au maximum jusqu'à 25.000€ des dommages prouvés par l'utilisateur à sa charge. La première tranche de 250€ (franchise) ne sera jamais indemnisée. En cas d'acceptation du sinistre, le dommage sera réparé sur présentation de la facture d'achat ou de réparation du bien/matériel détérioré, **en tenant compte de la vétusté du bien**.

La société Euro Clean Services ne sera en aucun cas responsable des conséquences d'erreurs, fautes ou oublis de l'utilisateur dans la transmission d'informations et/ou d'instructions portant sur l'exécution de la mission.

La société Euro Clean Services ne pourra pas davantage être tenue responsable des dommages trouvant leur origine dans l'exécution d'activités ne faisant pas partie des activités convenues et autorisées dans le cadre de la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité.

Concernant les pertes et vols, bien que la société Euro Clean Services s'engage à sélectionner attentivement ses travailleurs, elle ne peut en aucun cas être tenue responsable.

La société Euro Clean Services n'est pas pénalement et civilement responsable des infractions pénales commises par le travailleur.

Article 7: Modalités d'exécution

L'utilisateur s'engage à :

- N'exiger de l'aide-ménagère aucun travail dangereux, trop lourd, inadapté et enfreignant les règles élémentaires d'hygiène;
- Indiquer préalablement la présence d'animaux dans l'habitation;

- Veiller à ce que le matériel mis à disposition soit en bon état de fonctionnement et destiné à un usage ménager et que les détergents soient étiquetés et en quantité suffisantes;
- Prévenir la Société Euro Clean Services en cas de maladie contagieuse, afin d'éviter la propagation de la maladie;
- Veiller à ce que le travail s'accomplisse dans des conditions convenables au point de vue de la sécurité et de la santé de l'aide-ménagère;
- Payer le montant forfaitaire fixé par la réglementation en vigueur pour tous déplacements effectués à la demande de l'utilisateur pour ses courses personnelles;

Article 8: Fin de la convention

1. Il peut être mis fin par chaque partie à la présente convention, à tout moment, moyennant un préavis de 4 semaines par lettre recommandée ou par e-mail à info@eurocleanservices.be. Si l'utilisateur ne souhaite pas que le préavis soit presté, il doit payer à la Société Euro Clean Services une indemnité équivalente à 4 semaines, calculée sur le prix de revient horaire. Par prix de revient, on entend notamment le prix d'acquisition du titres services ainsi que l'intervention régionale. En cas de résiliation du contrat par l'utilisateur, celui-ci s'engage à régulariser l'arriéré de titres-services avant la fin du contrat. A défaut, une pénalité de 250€ sera due, en plus de la valeur des titres-services encore dus et sans préjudice de l'article 8.3.
2. En cas de non-respect de la présente convention par l'utilisateur, et notamment en cas de non remise des titres-services endéans le mois de la prestation, la Société Euro Clean Services se réserve le droit d'y mettre fin sans préavis ni indemnité, l'utilisateur étant quant à lui redevable d'une indemnité équivalente à 4 semaines, calculée sur le prix de revient horaire.
3. A défaut de paiement à l'échéance mensuelle, l'utilisateur sera en outre redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'intérêts conventionnels au taux de 12% l'an, tout mois calendrier entamé étant dû dans son intégralité, ainsi que d'une indemnité conventionnelle forfaitaire et irréductible de 15% avec un minimum de 125€.
4. En cas de rupture de la présente convention, pour quelque cause que ce soit, l'utilisateur s'interdit de manière directe ou indirecte à travailler avec l'aide-ménagère affectée à son service et ce pendant une durée de 12 mois prenant cours à la date de la rupture de la convention.
Tout manquement à cet engagement donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 1 250 EUR, sans préjudice pour la Société Euro Clean Services de réclamer la réparation du dommage réel.
5. La convention qui unit l'utilisateur à la Société Euro Clean Services est résolue de plein droit s'il n'y a plus d'émission de titres-services.
6. La validité, l'exécution et l'interprétation de la présente convention sont exclusivement réglées par le droit belge.

7. En cas de différends liés à l'application de la présente convention, les deux parties s'engagent à mettre tout en œuvre pour trouver une solution à l'amiable.
8. Tout litige entre parties est soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles.