

Convention d'utilisation d'aide à domicile de nature ménagère

Entre :

La sprl AYLIN, société de services, agréée sous le numéro 02059, dont le siège social est établi à 1210 Bruxelles, rue de la Rivière, 23

et :

M, utilisateur, domicilié à ,à

Un contrat est conclu dans le cadre de l'utilisation de titres services comme moyen de paiement par l'utilisateur pour la prestation d'aide à domicile de nature ménagère par la société de services, aux conditions particulières ci-après, en conformité avec la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement des services et emplois de proximité, et aux conditions générales de collaboration ci-annexées, dont l'utilisateur déclare expressément avoir reçu communication préalablement de la part de la société de services, en avoir pris connaissances et les accepter dans leur intégralité.

1. Pour les services suivants :

- ✓ Nettoyage
- ✓ Lavage du linge de maison
- ✓ Repassage du linge de maison
- ✓ Petits travaux de couture
- ✓ courses
- ✓ Préparation des repas

2. Fonction :

| | |
|---|------------------------------------|
| Qualification professionnelle : | Aide à domicile de nature ménagère |
| Lieu de travail : | Au domicile privé de l'utilisateur |
| Caractéristique propre au lieu de travail : | |
| Régime d'heures : | h toutes les semaines |

3. Modalités de paiement :

- Les services seront payés par la remise au travailleur d'un titre service valable, signé et daté par heure prestée, chaque heure entamée étant considérée comme une heure prestée
- ✓ Les services seront payés par un titre service électroniques par heure prestée, chaque heure entamée étant considérée comme une heure prestée.

4. Remarques de l'utilisateur :

Fait à BRUXELLES,
Signature sprl Aylin

Signature de l'utilisateur

Conditions générales de collaboration

Article 1 – Activités autorisées

L'utilisateur de l'aide ménagère s'engage à ne faire appel aux travailleurs de la société de services que pour des services repris dans le contrat d'aide à domicile de nature ménagère et exclusivement dans la sphère privée.

Il est notamment interdit de faire appel aux travailleurs de la société de services pour l'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, sans que cette énumération soit exhaustive.

Sans préjudice de son droit de rompre le contrat par application de l'article 14 alinéa 5, la société sera autorisée à réclamer à l'utilisateur une indemnité égale au montant de l'intervention de l'Etat fédéral dans le prix du titre service pour toutes les heures prestées par le travailleur en violation des engagements qui précèdent.

Article 2 – Matériel – Accès aux locaux

L'utilisateur doit prendre toutes les mesures pour que les activités convenues de nature ménagère puissent être exécutées efficacement, notamment en garantissant au travailleur l'accès à son habitation.

L'utilisateur met gratuitement à la disposition du travailleur de la société de services tout le matériel nécessaire à l'exécution des services repris dans le contrat d'aide à domicile de nature ménagère.

L'utilisateur s'engage également à informer/former le travailleur quant à l'utilisation de tout matériel spécifique éventuel qui serait mis à sa disposition, ainsi qu'à propos des modes d'entretien propres à son habitation.

Article 3 – Absence de l'utilisateur

L'utilisateur a le droit de refuser le service pour une durée maximale de 4 semaines par an. Dans ce cas, et sauf cas de force majeure, l'utilisateur doit informer la société de services au moins 4 semaines à l'avance.

Article 4 – Absence du travailleur

En cas d'absence prévue du travailleur, la société de services s'engage à en informer l'utilisateur au moins 5 jours à l'avance.

En cas d'absence imprévue du travailleur de la société de services (maladie, congé pour raison impérieuse, cas de force majeure, ...), la société de services en informera l'utilisateur dans les meilleurs délais.

Tant en cas d'absence prévue ou qu'en cas d'absence imprévue du travailleur, la société de services mettra tout en œuvre pour trouver un remplaçant ou assurer le service à une date et une heure à convenir d'un commun accord. Cette obligation s'entend d'une obligation de moyen et non de résultat.

Article 5 – Sécurité et hygiène

L'utilisateur s'engage à ne pas faire exécuter au travailleur des tâches dangereuses, nocives ou inadaptées, telles que, sans que cette énumération soit exhaustive, le nettoyage extérieur en cas de pluie, de neige, de conditions climatiques froides ou de températures trop élevées.

En outre, il s'engage à faire travailler le travailleur dans des conditions de sécurité et d'hygiène irréprochables.

Lorsque l'utilisateur ou un des personnes vivant à la même adresse souffre d'une maladie contagieuse, l'utilisateur doit en informer la société de services le plus rapidement possible.

Le travailleur est autorisé à exiger de l'utilisateur qu'il remédie aux situations qui présentent un risque objectif, tels que prises de courant mal fixées, fils dénudés ...

Dans l'hypothèse où l'utilisateur ferait travailler le travailleur de la société de services en violation d'une ou de plusieurs des dispositions qui précèdent, la société de services sera habilitée à mettre un terme à l'aide à domicile de nature ménagère conformément aux modalités prévues à l'article 14 alinéa 5 des conditions générales.

Article 6 – Remise des clés

Il est loisible à l'utilisateur de remettre, sous sa propre responsabilité, les clés d'accès à son habitation au travailleur de la société de services.

L'utilisateur veillera à se faire restituer les clés au terme du contrat.

La société de services recommande de faire signer par le travailleur une déclaration de réception au moment de la remise et une déclaration de restitution au moment où le travailleur rend la clé.

En cas de remplacement, la remise de la clé à un autre travailleur de la société de services doit être effectuée par l'utilisateur conformément à la même procédure.

En aucun cas, la société de services ne peut être chargée ou tenue responsable de la gestion des clés.

Article 7 – Egards mutuels – Non-discrimination

La société de services propose au client un service de qualité dans le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, et de la liberté d'expression.

Il ne peut y avoir une quelconque discrimination directe ou indirecte, tant par rapport aux utilisateurs que par rapport aux travailleurs. Aucune distinction ne pourra donc être faite sur la base du sexe, de l'origine ethnique, du handicap, des préférences sexuelles, des convictions philosophiques ou religieuses et de l'âge au moment de l'offre et de la mise à disposition du service.

L'utilisateur doit traiter le travailleur de la société de services avec respect et se garder de toute forme de harcèlement.

En cas de violation de ces dispositions par l'utilisateur, la société de services sera autorisée à mettre un terme à l'aide à domicile de nature ménagère conformément aux modalités prévues à l'article 14 alinéa 5 des conditions générales.

Article 8 – Confirmation des prestations

La durée et le moment des prestations sont définis dans les conditions particulières.

Lorsque le paiement se fait par la remise de titres service papier, les prestations sont présumées avoir été exécutées conformément à ce qui est prévu aux conditions particulières sauf réclamation de l'utilisateur dans les cinq jours suivant celui au cours duquel elles auraient dû l'être.

Lorsque le paiement se fait par titres électroniques, la confirmation et la contestation des prestations se font conformément aux conditions de la société émettrice.

Article 9 – Paiement

L'utilisateur paie les services de la société de services au moyen de titres services qu'il a préalablement acquis à cette fin chez Sodexo.

Lorsque l'utilisateur utilise des titres service papier, le paiement doit se faire obligatoirement par la remise au travailleur, au plus tard au terme de sa tâche journalière, d'un titre service valable, signé et daté par heure prestée, chaque heure entamée étant considérée comme une heure prestée. Le travailleur appose sa signature sur le titre service.

Lorsque l'utilisateur utilise des titres services électroniques, les prestations du travailleur sont communiquées par la société de service à la société émettrice qui débite le compte de l'utilisateur.

Lorsque l'utilisateur ne remet pas les titres services au travailleur ou ne dispose pas de titres services en suffisance au crédit de son compte, les services demeurés impayés lui seront portés en compte par la société de service à concurrence de 25 € par heure, sans préjudice du droit de la société de rompre le contrat par application de l'article 14 alinéa 5 des conditions générales.

L'entreprise de services se réserve le droit de récupérer auprès de l'utilisateur des frais particuliers, tels le parking ou les déplacements, qui sont propres à l'occupation du travailleur auprès de l'utilisateur.

Article 10 – Cadeaux - Gratifications

L'utilisateur s'interdit de faire des cadeaux ou gratifications de quelle que nature que ce soit au travailleur qui ne peut les accepter.

Article 11 – Remplacement

La société de services vise une exécution de qualité des tâches de nature ménagère, par des collaborateurs compétents. Dans ce cadre, la société de services reconnaît l'importance pour l'utilisateur de toujours pouvoir compter sur le même travailleur de la société de services. Au cas où le travailleur auquel l'utilisateur a l'habitude de faire appel ne serait pas (plus) en mesure d'exécuter les tâches, la société de services déploiera ses meilleurs efforts pour pourvoir à son remplacement dans les meilleurs délais.

Article 12 – Perte et vol

Bien que la société de services s'engage à sélectionner attentivement ses travailleurs, elle ne peut être tenue responsable en cas de vol.

L'utilisateur doit toujours faire preuve de la prudence de mise en ce qui concerne l'argent et les objets de valeur qu'il laisse dans son habitation.

En cas de vol, il lui appartient de faire sans délai une déclaration auprès des services de police et d'en faire dresser un procès-verbal.

Il s'engage, en outre à en informer le plus rapidement possible la société de services qui étudiera attentivement les plaintes éventuelles.

Article 13 – Responsabilité en cas de dommages

La société de services exécutera les activités convenues aux conditions particulières en vertu de ses meilleures connaissances et capacités.

La responsabilité de la société de services sera limitée aux dommages résultant directement de l'inexécution fautive de ces activités.

Elle sera, en outre limitée à 1.250.000 € par sinistre étant entendu que pour les dommages matériels, une franchise de 177 € par sinistre demeurera à charge de l'utilisateur. (Limitation pour les objets confiés de 12.500)

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

La société de 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.

Article 14 – Durée - Résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Chaque partie pourra y mettre un terme moyennant préavis de 4 semaines donné par courrier recommandé prenant cours au plus tôt le quatrième jours suivant sa date d'envoi.

En cas d'absence ou d'insuffisance du préavis donné par l'utilisateur, une indemnité compensatoire égale au nombre d'heures de préavis non prestées multiplié par 25 € sera due à la société de service.

Le contrat sera considéré comme résilié de plein droit sans dommages et intérêts si :

- le régime des titres services est supprimé ou temporairement suspendu sur décision des autorités
- la société de services cesse ses activités dans le cadre du régime des titres services
- la société de services perd son agrément comme entreprise de services titres services

Chaque partie aura, en outre, le droit de résilier le contrat avec effet immédiat par courrier recommandé si l'autre partie manque gravement à ses obligations contractuelles et pour autant qu'elle n'ait pas mis un terme à ce manquement dans les huit jours de la mise en demeure qui lui aura été adressé en ce sens.

Dans le chef de l'utilisateur, seront notamment considérés comme manquements graves :

- le non-respect des modalités de paiement prévues à l'article 9 du présent contrat
- l'emploi du travailleur de la société de services dans des conditions qui ne correspondent pas au prescrit de l'article 5 du présent contrat
- l'emploi du travailleur pour des activités différentes de celles convenues et autorisées d'aide à domicile.

Sans préjudice de la réparation du dommage complémentaire qu'elle subirait, une indemnité équivalente à un préavis de quatre semaines sera due dans ce cas à la partie victime du manquement.

Article 15 – Intérêts

En cas de retard de paiement, les sommes dues en vertu du contrat seront augmentées conformément à la loi du 2 août 2002 sur la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

Article 16 – Divers

Pour l'exécution du contrat et de ses suites, les parties font élection de domicile aux adresse et siège mentionnés ci-dessus jusqu'à notification, conformément à l'alinéa 2 ci-dessous d'un autre domicile ou siège en Belgique.

Sauf s'il est stipulé autrement, les notifications entre parties seront valablement effectuées par courrier recommandé, par télécopie ou par courrier électronique, ces deux derniers modes de communication devant être accompagnés d'un relevé de transmission positif.

Tout litige sur la formation, l'exécution, la dissolution ou l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des tribunaux de Bruxelles qui feront application du droit belge.