

Le présent énonce l'ensemble des conditions générales

Entre :

La société Maison'Net

ayant son siège social Rue de Genève n° 175
boite 10 à 1140 Evere
représenté par HSSINOUI Samira, Gérante

ci-après dénommée « la société »

ET

l'utilisateur titres-services qui fait appel aux services de Maison'Net dans le cadre de prestation de nettoyage à son domicile

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 Dispositions générales

La présente convention est établie pour définir les règles de collaboration entre la société et l'utilisateur dans le cadre de l'utilisation de titres-services (*Cadre légal : la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services d'emplois de proximité et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services*).

Article 2 Heures de travail et prestations

L'utilisateur s'engage à respecter le nombre d'heures demandées et l'horaire établi de commun accord. Toute demande de changement d'horaire doit être adressée à l'agence. En aucun cas, l'utilisateur ne peut convenir d'un changement de prestation avec l'aide-ménagère et vice versa.

Article 3 Activités

L'utilisateur s'engage à ne faire effectuer en aucun cas à l'aide-ménagère des tâches autres que celles autorisées par le système des Titres-Services, à savoir :

- le nettoyage
- le lavage de vitres
- la lessive et le repassage
- la préparation des repas
- les petits travaux de couture
- les petites courses ménagères

Il s'agit exclusivement d'une aide dans le ménage. Les activités telles que garder les enfants, s'occuper des animaux, travaux de réparation, entretien de jardin, garde de personnes âgées ou malades, ... sont interdites. Les titres-services ne peuvent être utilisés que pour des services fournis pour les besoins privés de l'utilisateur et non dans le cadre de ses activités professionnelles. Ne sont pas autorisés, par exemple, le nettoyage d'un appartement mis en location, des espaces communs dans une copropriété ainsi que les locaux professionnels comme les magasins, les cabinets de médecin et de dentiste, les locaux commerciaux, etc. Cette liste n'est pas exhaustive. En cas de doute, parlez-en à votre agence.

Article 4 Subordination

L'aide-ménagère est placée sous l'autorité hiérarchique de la société. En cas de difficulté quelconque (problème d'horaire, de qualité de service, ...), l'utilisateur en fait part directement à l'agence dont il dépend. Néanmoins, dans le cadre spécifique de l'activité titres-services, il y a transfert d'une partie de cette autorité à l'utilisateur (respect des obligations en matière de bien-être au travail, instructions relatives aux tâches à effectuer et surveillance de la bonne exécution de ces tâches, surveillance du respect de l'horaire de travail convenu).

Article 5 Accès au domicile

L'utilisateur garantit à l'aide-ménagère l'accès et la sortie de son domicile.

La remise des clés et, le cas échéant, du code d'alarme se fait sous la seule responsabilité de l'utilisateur qui devra prendre les mesures adéquates de précaution et de sécurité. Ni l'aide-ménagère ni la société ne seront responsables des dommages directs ou indirects résultant de la perte ou du vol de ceux-ci.

Article 6 Mise à disposition de matériel

L'utilisateur est responsable de la mise à disposition du matériel adéquat et en bon état de fonctionnement, ainsi que des produits de nettoyage appropriés.

Aucun matériel, ni aucun produit de nettoyage ne sont fournis par l'aide-ménagère ou par la société. L'utilisateur ne peut obliger l'aide-ménagère à utiliser des solvants ou des produits non étiquetés.

Article 7 Hygiène et sécurité sur le lieu de travail

En tant qu'employeur, la société est responsable du respect des dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, est tenu de veiller à ce que le travail soit effectué dans des conditions convenables en ce qui concerne la sécurité et la santé du travailleur.

L'utilisateur s'engage notamment :

- à ne faire effectuer en aucun cas par l'aide-ménagère des tâches dangereuses, insalubres ou inadaptées, par exemple des travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de pluie, neige et froid, ou lorsque la température est trop élevée, ...
- à faire travailler l'aide-ménagère dans des conditions correctes d'hygiène.
- à permettre à l'aide-ménagère d'utiliser ses installations sanitaires.
- à avertir immédiatement la société lors de l'apparition de maladies contagieuses présentant un danger de contamination pour le travailleur.
- à toujours occuper l'aide-ménagère dans des conditions de sécurité (par exemple, en ce qui concerne le lavage de vitres, l'aide-ménagère ne peut pas monter plus haut qu'un mètre, soit l'équivalent de trois marches d'un escabeau standard). Toutes les situations dangereuses qui peuvent exister (prise de courant mal fixée, fiche dont le câble est dénudé, etc.) doivent être signalées à l'aide-ménagère. L'aide-ménagère est en droit de refuser toute tâche insécurisée.
- à veiller à ce qu'il y ait toujours une trousse de premier secours à la disposition de l'aide-ménagère.

En cas d'accident survenu à l'aide-ménagère lors de l'exécution de ses prestations, l'utilisateur avertira immédiatement la société.

L'utilisateur est tenu de déclarer spontanément toute situation à risque qui pourrait se présenter (présence d'animaux domestiques, caractéristiques propres à l'immeuble, etc...).

Article 8 Non-discrimination – Harcèlement moral ou sexuel

La société ne fait à l'égard des utilisateurs aucune distinction se fondant sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et l'âge.

De même, l'utilisateur ne peut faire à l'égard des travailleurs de distinctions se fondant sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et l'âge. L'utilisateur et les personnes résidant avec lui s'abstiendront de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel.

Les dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, de l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail et des lois du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination et contre les discriminations entre les hommes et les femmes, sont de stricte application.

Article 9 Paiement des prestations

9.1. Titres-Services papier

L'utilisateur s'engage à remettre à l'aide-ménagère, par heure de travail accomplie, un titre-service, qu'il a signé et daté, au travailleur au moment où les travaux et services de proximité sont effectués conformément à la réglementation applicable.

Les titres-services doivent être édités à son nom et être utilisés pour des prestations effectuées **dans sa propre résidence**.

Les titres-services doivent être **datés et signés** exclusivement à l'**encre bleue ou noire par l'utilisateur**.

Les initiales et paraphes à titre de signature ne sont pas acceptés.

Il doit également cocher la case de l'**activité** effectuée.

L'utilisateur ne peut faire **compléter et/ou signer** les Titres-Services **par une autre personne que lui**.

A toutes fins utiles, la société rappelle que l'utilisateur qui participe sciemment et volontairement à des infractions à la réglementation applicable peut être puni soit d'une amende pénale (de 50 à 1.000 euros selon l'infraction commise), soit d'une amende administrative (de 25 à 500 euros selon l'infraction commise).

9.2. Titres-Services électroniques

L'aide-ménagère encode sa prestation dès que celle-ci est terminée.

Une fois la prestation validée par la société, elle apparaît sur l'espace sécurisé de l'utilisateur. L'utilisateur doit se rendre régulièrement sur celui-ci, de préférence le jour-même de la prestation, afin de vérifier que la prestation encodée est correcte et procéder à la validation de celle-ci. Si une erreur est constatée (de date, du nombre d'heures...), l'utilisateur doit contester la prestation et indiquer la raison de la contestation. Dès réception du motif, la société se chargera de vérifier les informations et de rectifier, si nécessaire, la prestation.

9.3. Dispositions communes

L'utilisateur doit veiller à toujours être en possession d'un nombre suffisant de Titres-Services et à procéder à toute nouvelle commande dans les temps. Au cas exceptionnel où l'utilisateur ne serait pas en possession de titres-services en nombre suffisant pour payer l'aide-ménagère, il doit immédiatement en informer l'agence de la société et lui envoyer la preuve que les titres-services ont bien été commandés. Il devra également signer la feuille des titres-services manquants que l'aide-ménagère lui présentera. Si l'utilisateur est absent lors du passage de l'aide-ménagère, il peut à défaut lui laisser une lettre signée spécifiant le nombre de titres-services dus.

Aucune circulation d'argent n'est autorisée entre l'utilisateur et l'aide-ménagère sauf pour le paiement de petites courses effectuées par l'aide-ménagère pour le compte de l'utilisateur. A défaut de remise des titres-services pour les prestations effectuées dans le délai de quinze jours, la société se réserve le droit de suspendre les prestations chez l'utilisateur jusqu'à la réception des titres-services dus.

Indépendamment de cette suspension, la société pourra réclamer le paiement des prestations à concurrence du nombre d'heures impayées multiplié par la valeur de remboursement des titres-services par la société émettrice à cette date.

Article 10 Suspension des prestations

10.1 Du fait de la société

La société veille à ce que le travail soit effectué convenablement par des travailleurs compétents selon l'horaire de travail convenu de commun accord. La société avise l'utilisateur le plus rapidement possible des absences prévues (par exemple, en cas de congés annuels) et imprévues (par exemple, maladie, congés de circonstances,...) de l'aide-ménagère. Si l'utilisateur le souhaite, la société mettra tout en œuvre pour pourvoir au remplacement de celle-ci dans la mesure de ses disponibilités mais le remplacement ne peut être garanti. Dans ce cas, l'utilisateur ne pourra réclamer aucune indemnisation à la société.

En cas de remplacement, il peut y avoir des modifications dans les heures de travail et/ou la date moyennant accord de l'utilisateur.

L'utilisateur préviendra immédiatement l'agence de la société de toute absence, justifiée ou non, de son aide-ménagère.

10.2. Du fait de l'utilisateur

L'utilisateur peut annuler ses prestations à condition de respecter les stipulations suivantes. L'utilisateur doit prévenir l'agence

- au moins 5 jours ouvrables à l'avance pour une annulation ponctuelle,
- au moins trois semaines à l'avance pour une absence prolongée.

Par dérogation à ce qui précède, les absences durant la période de juillet à septembre inclus devront être communiquées, par écrit, à l'agence pour le 31 mai au plus tard.

Au cas où l'aide-ménagère ne pourrait exécuter son travail au domicile de l'utilisateur, selon l'horaire convenu, en raison d'une négligence de la part de l'utilisateur, une indemnisation pour le préjudice subi sera réclamée par la société à l'utilisateur. Cette indemnisation est égale au nombre d'heures non-prestées multiplié par la valeur de remboursement du titre-service à cette date.

Article 11 Perte et vol

En cas de présomption de vol par le travailleur, l'utilisateur doit toujours avertir son agence.

En cas de vol par le travailleur, l'utilisateur s'engage à en faire immédiatement une déclaration auprès des autorités de police en vue de faire dresser un procès-verbal. L'utilisateur doit également introduire une déclaration de vol auprès de la société.

Article 12 Assurances

Nos aides ménagères sont assurées contre les accidents du travail.

La société est également assurée en responsabilité civile.

En cas de dommage du fait de l'aide-ménagère, l'utilisateur doit introduire une déclaration écrite auprès de la société dans les 24 heures qui suivent la prestation.

La compagnie d'assurances sera le seul juge de la responsabilité de l'aide-ménagère. Si la responsabilité de l'aide-ménagère est en cause, le dédommagement se fera en fonction de la valeur résiduelle du bien.

Il n'y aura aucune intervention pour des sinistres dont le montant sera inférieur à 350 € (indexé). La franchise est dans tous les cas à la charge de l'utilisateur.

Article 13 Protection des données personnelles

En signant la présente convention, l'utilisateur reconnaît avoir reçu et avoir pris connaissance de la politique relative à la vie privée et à la protection des données des utilisateurs, disponible sur le site internet via le lien <http://www.maison-net.be/vie-privee>. L'utilisateur peut envoyer un e-mail à l'adresse suivante info@maison-net.be s'il souhaite recevoir davantage d'informations sur le traitement de ses données personnelles.

Article 14 Confidentialité

Tant au cours qu'après la cessation de la présente convention, l'utilisateur s'abstiendra de divulguer à un concurrent, ou à toute autre personne, les informations confidentielles relatives à la société telles que définies ci-après et dont il aurait eu connaissance en raison ou à l'occasion de sa relation commerciale avec la société.

Les informations confidentielles (les «Informations Confidentielles») comprennent toutes informations communiquées, sous quelque forme (y compris oralement) ou sur quelque support que ce soit, par la société à l'utilisateur, concernant, sans que cette liste soit limitative, la société, les sociétés de son groupe, à savoir toutes sociétés que la société contrôle, qui le contrôlent ou qui sont sous le même contrôle que la société, portant notamment sur les services fournis par la société, les membres du personnel de la société (ex. préposés, aide-ménagères), les représentants de la société, les tarifs, les contrats types, les accords commerciaux et les partenariats de la société.

Ces obligations sont d'application pour toute déclaration, indépendamment du moyen de communication (par les médias sociaux ou les canaux traditionnels).

Le non-respect de ces obligations constitue une cause de résiliation de la convention par la société et ce, sans préavis ni indemnité, tel que visé à l'article 15 de la présente convention. Le cas échéant, la société se réserve le droit d'y mettre fin conformément audit article.

Article 15 Durée de la convention / résiliation

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

L'utilisateur peut résilier la présente convention par lettre recommandée adressée au siège social de la société sis à 1140 Evere, Rue de Genève n°175 boîte 10, moyennant le respect d'un préavis d'un mois prenant effet à la date de l'envoi (cachet de la poste faisant foi).

En cas de non-respect de cette clause, l'utilisateur devra verser à la société un montant correspondant au nombre d'heures non prestées durant cette période multiplié par la valeur de remboursement du titre-service à cette date et ce, à titre de dédommagement.

En cas de non-respect par l'utilisateur de la présente convention et/ou de la législation relative aux titres-services, la société se réserve le droit d'y mettre fin sans préavis ni indemnités.

Article 16 Divers

16.1. Résidence principale

Par la signature de la présente convention, l'utilisateur atteste qu'il a sa résidence principale à l'adresse indiquée ci-dessus.

16.2. Contrat d'adhésion

La présente Convention Utilisateur constitue nos conditions de vente.

Les clauses de cette convention sont applicables à tous nos clients - utilisateurs, sans aucune distinction.

L'utilisateur ne pourra donc y apporter aucune modification.

En apposant sa signature sur la convention, l'utilisateur reconnaît en avoir pris connaissance et il accepte sans réserve l'ensemble des clauses, la Politique de Vie Privée ainsi que la brochure « client » jointe en annexe et qui fait partie intégrante de la présente convention.

Article 17 Litiges

Les litiges portant sur la présente convention sont réglés par les Tribunaux de Bruxelles.