



Algemene voorwaarden:

## **Artikel 1 - Voorwerp van de overeenkomst**

De KLANT doet beroep op het PoetsPaleis voor het verstrekken van volgende diensten in het kader van dienstencheques :

Schoonmaken van het huis met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, bereiding van maaltijden en occasioneel klein verstellwerk.

Buiten de woning mag men met dienstencheques betalen om boodschappen (voorziening voor dagelijkse behoefte) te doen voor het huishouden. Dit moet binnen een redelijke straal zijn rond de woning van de klant en hiervoor mag de werknemer zich uitsluitend verplaatsen met het openbaar vervoer, met de fiets of te voet (wagen is uitgesloten). De kosten of nodige voorzieningen hiervoor zijn ten laste van de klant.

Dienstencheques mogen alleen dienen voor betaling van activiteiten binnen de privé sfeer en nooit voor prestaties in een professionele omgeving. Het schoonmaken van een dokterskabinet, van een wachtzaal of van een kamer of een studio die verhuurd wordt, gemeenschappelijke trappenhall, tuinonderhoud, kinderopvang, ..... is dus niet toegestaan.

De werknemer mag :

- geen bloedverwant of aanverwant tot de tweede graad van de klant of een gezinslid van de klant zijn
- ook niet dezelfde woonplaats hebben als de klant
- geen enkele activiteit uitoefenen waarvan hijzelf of de partner (al dan niet gehuwd) begunstigde is. Eigen huishoudelijk werk verrichten in het kader van het systeem van de dienstencheques is immers niet mogelijk.

Wanneer één van deze situaties zich voordoet, dient de klant dit onmiddellijk te melden aan het PoetsPaleis en mag de werknemer de diensten niet aanvatten. Wanneer dit niet gebeurt, zijn alle eventuele kosten (loonverlies, boetes sociale inspectie, verlies erkenning als onderneming, ....) ten laste van de klant.

## **Artikel 2 - Te presteren uren**

De klant wenst een beroep te doen op het PoetsPaleis voor een huishoudhulp gedurende

X UREN	<del>per week</del>	X	(* schrappen wat niet past)
--------	---------------------	---	-----------------------------

	(met een minimum van 3 opeenvolgende werkuren)
--	--

en bij voorkeur op (+ 2 alternatieven = aanduiden met A1 en A2))

		Van	Tot
MA	VM		
	NM		
DI	VM		
	NM		
WOE	VM		
	NM		
DO	VM		
	NM		
VR	VM		
	NM		

INGANG VANAF

XX/XX/201X

De dag (en) en uren zullen door het PoetsPaleis in de mate van het mogelijke gerespecteerd worden. Wanneer de afgesproken dag/uren niet kunnen wegens omstandigheden (verlof, ziekte WN,...) zal het PoetsPaleis of werknemer contact opnemen met de klant om te kijken of een alternatief wenselijk is en kan. Een vervanging kan niet altijd onmiddellijk verzekerd worden maar wij garanderen U dat het PoetsPaleis de nodige inspanningen zal leveren om dit te bewerkstelligen.

1 GEWERKT UUR = 1 DIENSTENCHEQUE



### **Artikel 3 - Afwezigheid van de klant en werknemer**

#### Klant

De klant heeft het recht op om gedurende maximaal 4 weken per jaar (= 4 x het aantal uren vermeld onder te presteren uren) de dienstverlening te annuleren. We gaan hier geen boetes of kosten opnemen bij afwijkingen maar vragen aan de klant om de regels van wederzijds begrip en verstandhouding te respecteren. Laattijdige info of veelvuldig afzeggen betekent voor werknemer en/of het PoetsPaleis immers een verlies van inkomsten. Informeer ons gewoon zo snel mogelijk zodat wij voor onze werknemer eventueel nog een alternatief kunnen regelen.

#### Werknemer

Onze werknemers hebben in principe recht op 4 weken vakantie. Zij zullen hun “groot” verlof (meer als 1 week) tijdig communiceren naar de klant en het PoetsPaleis. Voor de rest van de vakantie geldt ook de regel hoe sneller we het weten hoe sneller we het kunnen communiceren en actie ondernemen.

### **Artikel 4 - Verzekeringen**

Al onze werknemers zijn verzekerd voor arbeidsongevallen op het werk alsook op de weg van en naar het werk.

Daarnaast is het PoetsPaleis ook verzekerd (Burgerlijke Aansprakelijkheid) voor schade veroorzaakt door haar werknemers bij de klant. De aansprakelijkheid van het PoetsPaleis is steeds en in alle omstandigheden beperkt tot de tussenkomst die verleend wordt door de verzekeraar BA van de werkgever. De verzekeringsmaatschappij beslist autonoom over de aanvaarding van het schadedossier. De vrijstelling (franchise) blijft steeds ten laste van de klant (10 % per schadegeval met een minimum van 247,89 euro)

### **Artikel 5 - Verplichtingen van de klant**

#### Materialen en producten

De klant dient de nodige materialen en producten in goede staat ter beschikking te stellen nodig voor het optimaal uitvoeren van de toegewezen taken.

#### Gelden en waardevolle voorwerpen

De klant dient gelden en waardevolle voorwerpen op te bergen om misverstanden te vermijden. Bij vermoeden van diefstal moet het PoetsPaleis op de hoogte gebracht worden alsook aangifte gedaan worden bij de bevoegde politiediensten om een proces-verbaal te laten opstellen. Het PoetsPaleis kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de schade van de klant ten gevolge van diefstal door haar werknemers. Wij vragen U ook om waardevolle en/of unieke stukken niet door onze werknemer te laten poetsen.

#### Hygiëne en veiligheid op de werkvloer

De klant dient er op toe te zien dat de huishoudhulp steeds kan werken in hygiënische, veilige en gezonde omstandigheden. Onder veilig verstaan we dat de taken, die worden opgelegd, behoren tot het dagdagelijkse huishoudelijk gebeuren van een doorsnee gezin en die geen zodanige werkdruk



veroorzaken dat zij nefaste gevolgen zouden kunnen hebben voor de veiligheid en/of gezondheid van onze werknemer.

Ook de ter beschikking gestelde producten dienen geschikt te zijn voor het normale huis-, keuken- en

tuingebeuren, bijvoorbeeld geen bijtende producten, oplosmiddelen, producten zonder etiket,.....

#### Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

De klant zal zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk (volgens de bepalingen van de wet van 11 juni 2002).

#### Non-discriminatie

Het PoetsPaleis biedt de klant een kwaliteitsdienstverlening aan die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, de informatie aan en de inspraak van de klant waarborgt en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de klant.

De klant mag ten opzichte van de werknemers geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd. Bij niet-naleving van deze bepalingen wordt de dienstverlening onmiddellijk stopgezet.

### **Artikel 6 - Verplichtingen van het PoetsPaleis**

Het PoetsPaleis staat in voor de selectie, kwaliteit en opvolging van haar werknemers.

Het PoetsPaleis staat in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen bij een arbeidsongeval of een ongeval op de weg van en naar het werk.

Het PoetsPaleis is verzekerd voor materiële schade veroorzaakt bij de klant. De klant dient hierbij het PoetsPaleis telefonisch of schriftelijk op de hoogte te brengen. De opgave van eventuele schade moet steeds gebeuren via het standaardformulier 'aangifte schadegeval' van onze verzekeraar (dit papier kan U gewoon opvragen bij het PoetsPaleis). De franchise toegepast door onze verzekeraar is altijd ten laste van de klant (10 % per schadegeval met een minimum van 247,89 euro).

In geval van afwezigheid van onze werknemer zal deze dit zo vlug mogelijk melden aan de klant en aan het PoetsPaleis. Het PoetsPaleis zal trachten een oplossing te voorzien indien dit gewenst is. Een vervanging kan niet verzekerd worden maar wij zullen wel alles in het werk stellen om dit te bewerkstelligen.

### **Artikel 7 - Vergoedingen**

De klant zal de prestaties van de werknemer van het PoetsPaleis vergoeden met :

#### Papieren dienstencheques:

U geeft één hele dienstencheque (dus met inbegrip van het af te scheuren luik) per begonnen uur aan de



persoon die bij U werkt. U vult, **goed leesbaar in donkerblauwe of zwarte inkt**, de datum in (= effectieve datum van de prestatie) en U zet er uw handtekening onder. Kruis ook het soort activiteit aan van de prestatie.

Wanneer U geen cheques meer heeft, dient U een tegoedverklaring in te vullen. Door ondertekening van dat document verklaart U dat U de verschuldigde dienstencheques binnen de 14 werkdagen zult betalen. Als U dit niet doet, gaat U ermee akkoord dat we een factuur sturen voor de verschuldigde

dienstencheques. Per verschuldigde dienstencheque rekenen we 25 euro aan. Als U de verschuldigde dienstencheques niet tijdig betaalt, zijn we genoodzaakt de dienstverlening op te schorten voor de periode dat U niet betaalt. Als U een factuur ontving, kunt U nog steeds het verschuldigde aantal dienstencheques met dienstencheques betalen.

#### Elektronische dienstencheques:

Als U elektronische dienstencheques wenst te gebruiken moet U beschikken over een telefoon of een GSM, die door uw huishoudhulp kan gebruikt worden. Wanneer hij/zij klaar is, bevestigt hij/zij met uw telefoontoestel de geleverde prestaties op het GRATIS nummer 0800/40 089. Hij/zij krijgt hiervoor een login van het PoetsPaleis.

Als U de prestaties niet binnen de termijn van 9 werkdagen bevestigt, zijn we genoodzaakt U een factuur te sturen voor het aantal verschuldigde dienstencheques. Per verschuldigde dienstencheque rekenen we 25 euro aan. Als U de verschuldigde dienstencheques niet tijdig betaalt, dan zijn we genoodzaakt de dienstverlening op te schorten voor de periode dat U niet betaalt. Als U een factuur heeft ontvangen, kunt U nog steeds het verschuldigde aantal dienstencheques onder de vorm van dienstencheques betalen.

Gedurende de eerste 3 weken van deze overeenkomst mag de klant, indien hij nog niet over de nodige dienstencheques beschikt, een bewijs van geleverde prestaties (tegoedverklaring) overhandigen aan de werknemer (zie model in bijlage). Dit document dient klaar te liggen voor aanvang van de prestaties. De klant is verplicht, overeenkomstig de door hem uitgeschreven bewijzen van deze geleverde prestaties, geldige, ondertekende dienstencheques te bezorgen aan het PoetsPaleis van zodra deze in zijn bezit zijn. Na deze inlooperperiode zien wij ons genoodzaakt de volledige waarde van de cheque te factureren wanneer U als klant het nalaat om te betalen met dienstencheques gedurende een periode langer dan 2 weken.

### **Artikel 8 - Duur en beëindiging van de overeenkomst**

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur.

Elke partij kan de overeenkomst beëindigen mits een opzegtermijn van 2 weken waarvan verlofperiodes uitgesloten worden. De opzeg wordt gegeven via een schrijven waarvan de opzegtermijn een aanvang neemt de eerste maandag volgende op de dag van ontvangst. (te rekenen 3 dagen na datum van versturen)



#### Onmiddellijke beëindiging

- Aanhoudende veiligheids- of hygiëneproblemen
- In geval van ontbinding, faillissement of kennelijk onvermogen van het PoetsPaleis is de klant gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen
- Deze overeenkomst eindigt ook als het systeem van dienstencheques van overheidswege zou ophouden te bestaan of zodanig zou veranderen dat het niet meer de kosten van het Poetspaleis kan dekken

Elke partij kan de overeenkomst op elk ogenblik beëindigen om dringende redenen. Onder dringende redenen verstaat men omstandigheden of gebeurtenissen die van zodanige aard zijn dat van de partij die ze inroept redelijkerwijze niet kan verwacht worden deze overeenkomst met de ander partij die ze veroorzaakt heeft, zelfs tijdelijk in stand te houden.

#### **Artikel 9 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

Ingeval van betwistingen die betrekking hebben op de uitvoering of beëindiging van deze overeenkomst zijn de rechtbanken te Turnhout uitsluitend bevoegd.

Opgemaakt te XXX op XX/XX/XX

in 2 exemplaren waarbij iedere partij erkent één exemplaar ontvangen te hebben

Voor het PoetsPaleis

Voor de KLANT

(handgeschreven gelezen en goedgekeurd)

.....

NAAM : XX

NAAM : XX



Handtekening ..... Handtekening  
.....