



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. **Dome Assistance Dienstencheques**: BVBA Dome Assistance Dienstencheques, erkende dienstenchequeonderneming met erkenningsnummer 02690 en met maatschappelijke zetel te 9080 Lochristi, Dorp-West 15, KBO 0893.467.988.
- 1.2. **De gebruiker**: de particuliere klant die een beroep doet op Dome Assistance Dienstencheques.
- 1.3. **De werknemer**: de persoon die een arbeidsovereenkomst onder dienstencheques heeft afgesloten met Dome Assistance Dienstencheques.
- 1.4. **Thuishulp van huishoudelijke aard**: diensten ten gunste van de klant verricht in en om het huis van de particulier, schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden, boodschappen doen en zoals bepaald in de reglementering op dienstencheques.

Artikel 2. Contactgegevens

- 2.1. De verantwoordelijke van Dome Assistance Dienstencheques is Erika Tuypens, tel 09 222 16 22, e-mail info@domeassistance.be
- 2.2. De kantooruren zijn elke dag van 8uur tot 18uur, ook op zaterdag. De bereikbaarheid wordt telefonisch verzekerd en verdeeld tussen de individuele kantoren van Dome Assistance Dienstencheques. Deze openingsuren kunnen door Dome Assistance Dienstencheques vrij gewijzigd worden. Voor wijzigingen worden geen individuele berichten verstuurd.

Artikel 3. Bepalingen betreffende de prestaties

- 3.1. De prestaties door personeel van Dome Assistance Dienstencheques die door particulieren met dienstencheques kunnen worden betaald, vallen strikt onder het takenpakket gedefinieerd als huishoudelijke aard.
- 3.2. De gebruiker verbindt zich ertoe in geen geval de werknemer andere activiteiten dan huishulp van huishoudelijke aard te doen verrichten. Activiteiten zoals kinderoppas, verzorging van dieren en onderhoud van hun behuizing, alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, commerciële bureauruimtes... zijn niet toegelaten.
- 3.3. De gebruiker verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te laten uitvoeren, bijvoorbeeld poetswerk buiten bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen... Kelders, zolders en werk op hoogte kunnen zorgen voor gevaar.
- 3.4. De gebruiker waarborgt als een normaal zorgvuldig persoon de goede staat en werking van de door hem ter beschikking gestelde hulpmiddelen en materialen en overloopt samen met de werknemer, vooraleer deze zijn activiteiten begint, de eventuele gevaren ervan. De gebruiker kan de werknemer niet verplichten om oplosmiddelen of niet geëtiketteerde producten te gebruiken.
- 3.5. Voor het goed functioneren van de huishoudhulp in de concrete gezinssituatie is een degelijke voorafgaandelijke briefing van cruciaal belang. De gebruiker verbindt er zich toe een gedetailleerde briefing over te maken aan de huishoudhulp wat betreft de uit te voeren taken alsook een beschrijving van delicate materialen en voorwerpen die zich in het huis bevinden en die bijzondere aandacht vereisen.

Artikel 4. Betalingen

- 4.1. Prestaties van Dome Assistance Dienstencheques worden contant betaald.
- 4.2. De gebruiker staat zelf in voor de onmiddellijke betaling van de prestatie.
- 4.3. De gebruiker betaalt aan de werknemer per gepresteerd uur één geldige, door hem ondertekende en gedateerde dienstencheque.
- 4.4. In geval van gebruik van elektronische cheques, bevestigt de gebruiker de gepresteerde uren via zijn persoonlijke gebruikerszone op de dag van de geleverde prestatie. Wanneer de prestatie niet geregistreerd staat op de website van Sodexo, zal de gebruiker dit de dag zelf melden aan Dome Assistance Dienstencheques die de prestatie alsnog zal inbrengen voor bevestiging door de gebruiker daags nadien.
- 4.5. In geval van laattijdige betalingen, zal per aanmaning een administratiekost van 10,00 € worden aangerekend.
- 4.6. Bij gebrek aan betaling na de tweede aanmaning, zal een verwijl kost van 2,00 € per verschuldigd uur worden aangerekend, verhoogd met een forfaitaire dossierkost van 50,00 € en eventuele gerechtskosten. Wanneer Dome Assistance Dienstencheques ter invordering van de facturen, of naar aanleiding van welk gerezen geschil ook, een beroep dient te doen op een advocaat wordt overeengekomen dat de ereloon en onkosten van deze advocaat zullen gedragen worden door de in het ongelijk gestelde partij.
- 4.7. Een dienstencheque kan enkel gebruikt worden voor het vergoeden van gepresteerde arbeidstijd. Alle andere kosten die in de toekomst zouden kunnen worden doorgerekend aan de gebruiker (vervoer, materiaal, verzekering burgerlijke aansprakelijkheid, ...) kunnen niet met een dienstencheque betaald worden en worden desgevallend afzonderlijk aangerekend.

Artikel 5. Bepalingen betreffende de werknemer

- 5.1. De werknemer mag niet bellen tijdens de werkuren, tenzij noodzakelijk voor de dienst. Hiervoor mag gebruik worden gemaakt van het telefoontoestel van de gebruiker. In uitzonderlijke gevallen kan de werknemer de toestemming krijgen om te bellen. Tenzij bij hoogdringendheid wordt het telefoneren enkel toegestaan tijdens de reglementaire pauze.
- 5.2. De werknemer kan vrij kiezen of hij/zij pauze wenst te nemen. Indien de pauze wordt genomen, is dit steeds na 2 uur prestatie en duurt deze pauze 10 à 15 minuten. Deze pauze verlengt de werktijd met dezelfde duur en



wordt niet door de gebruiker betaald. De werknemer kan vrij beschikken over de invulling van deze pauze (bv. om te roken, te telefoneren, even uit te rusten, ...).

- 5.3. De werknemer staat onder het hiërarchische gezag van Dome Assistance Dienstencheques. Bij onregelmatigheden contacteert de gebruiker Dome Assistance Dienstencheques die de klacht zal onderzoeken.
- 5.4. De gebruiker wordt verzocht Dome Assistance Dienstencheques op de hoogte te houden van elke onregelmatigheid die hij zou vaststellen in de taakinfilling van de toegewezen werknemer, en dit zowel op inhoudelijk vlak als op vlak van attitude. Dome Assistance Dienstencheques zal alles in het werk stellen de nodige ondersteuning te bieden om hieraan te verhelpen.

Artikel 6. Bepalingen betreffende de gebruiker

- 6.1. De werknemers mogen geen bloedverwant of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de gebruiker of van een lid van het gezin van de gebruiker, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de gebruiker. De gebruiker meldt aan de verantwoordelijke van Dome Assistance Dienstencheques of één van deze situaties zich voordoet bij de voorgestelde kandidaat.
- 6.2. Dome Assistance Dienstencheques is als werkgever in het kader van de dienstencheques verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten.
- 6.3. De gebruiker is ertoe gehouden ervoor te zorgen dat het werk wordt verricht in behoorlijke omstandigheden met betrekking tot de veiligheid en de gezondheid van de werknemer.
- 6.4. Hij zal zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk. De bepalingen van de wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk zijn op hem van toepassing.
- 6.5. De gebruiker dient erover te waken dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen zouden hebben voor de veiligheid en gezondheid van de werknemer.
- 6.6. De gebruiker stelt aan de werknemer alle producten en toestellen ter beschikking die nodig zijn voor de uitvoering van het werk. De werknemer en Dome Assistance Dienstencheques kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor om het even welke schade die zou voortvloeien uit het gebruik van deze producten en toestellen. De gebruiker staat garant voor de kwaliteit en de goede werking van deze producten en toestellen.
- 6.7. Indien de werknemer bij het uitvoeren van de taken eender welk elektrisch of mechanisch toestel dient te gebruiken in opdracht van de klant, zorgt de klant er voor dat de werknemer een uitvoerige uitleg krijgt over de gebruiksaanwijzingen en veiligheidsvoorschriften van dit toestel.

Artikel 7. Hygiëne en veiligheid op de werkplek

- 7.1. De gebruiker verbindt zich ertoe de werknemer in hygiënische omstandigheden te laten werken en de werknemer gebruik te laten maken van zijn sanitaire installaties (toilet en lavabo).
- 7.2. De gebruiker maakt met de werknemer duidelijke afspraken over rookgedrag en vermijdt eveneens dat de werknemer gehinderd wordt door tabaksrook.
- 7.3. De gebruiker verstrekt op het eerste verzoek van Dome Assistance Dienstencheques een aantal inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de werknemer.
- 7.4. De gebruiker verbindt zich ertoe de werknemer steeds in veilige omstandigheden te werk te stellen. Alle onveilige situaties worden door de werknemer aan Dome Assistance Dienstencheques gemeld (bv. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is...). Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de huishoudhulp worden stopgezet.
- 7.5. De gebruiker dient Dome Assistance Dienstencheques te verwittigen bij het optreden van zeer besmettelijke ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer, bv. griep, rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht....
- 7.6. In geval van ongeval, overkomen aan de werknemer bij de uitvoering van zijn opdracht, dient de gebruiker Dome Assistance Dienstencheques onmiddellijk te verwittigen.
- 7.7. In geval van onmiddellijk gevaar mag de werknemer de arbeidsplaats verlaten.
- 7.8. De gebruiker verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat er steeds een verbanddoos beschikbaar is voor de werknemer.

Artikel 8. Non-discriminatie

- 8.1. Dome Assistance Dienstencheques selecteert competente medewerkers en biedt de gebruiker een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker waarborgt, en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de gebruiker. Dome Assistance Dienstencheques verwacht eenzelfde openheid van haar klanten. (Zie de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.)

Artikel 9. Afwezigheid werknemer van Dome Assistance Dienstencheques

- 9.1. Bij een onvoorziene omstandigheid (bvb. ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof van de werknemer ...) wordt de gebruiker zo snel mogelijk verwittigd.
- 9.2. Dome Assistance Dienstencheques zal alles in het werk stellen om desgewenst te voorzien in vervanging, maar deze kan niet worden gegarandeerd. Bij vervanging kunnen zich wijzigingen voordoen in werkuren en/of datum in overleg met de gebruiker.



Artikel 10. Afwezigheid gebruiker

- 10.1. Onverwachte bijstellingen aan het werkschema uitgaande van de gebruiker, worden minstens 8 dagen vooraf gemeld en eventuele vakantieperiodes worden zo snel mogelijk en ten minste 28 dagen vooraf gemeld aan Dome Assistance Dienstencheques.
- 10.2. In geval de werknemer de voorziene taken niet kan uitvoeren ingevolge nalatigheid van de gebruiker, kan de onderneming een vergoeding eisen van de gebruiker. Deze vergoeding mag niet bestaan uit dienstencheques en wordt gefactureerd aan 25,00 €/uur.
- 10.3. De gebruiker verbindt er zich toe niet meer dan in totaal 6 weken per kalenderjaar de huishoudhulp te onderbreken en hier Dome Assistance Dienstencheques minstens 28 dagen op voorhand van op de hoogte te stellen. Indien de weggevallen uren op een ander tijdstip kunnen worden ingehaald wordt deze wijziging niet meegeteld in het maximum totaal van 6 weken onderbreking. Overschrijding van de genoemde 6 weken kan aanleiding geven tot facturatie van het ontbrekende aantal uren en worden verrekend aan 25,00 €/uur .

Artikel 11. Verlies en diefstal

- 11.1. De werknemer van Dome Assistance Dienstencheques bewaart de huissleutel van de gebruiker enkel wanneer de gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de verantwoordelijke van Dome Assistance Dienstencheques hier eveneens schriftelijk over heeft ingelicht. Dome Assistance Dienstencheques wijst in deze elke vorm van verantwoordelijkheid af.
- 11.2. De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft het achterlaten van geld en waardevolle zaken in de woning, en het afsluiten van de woning.
- 11.3. Bij vermoeden van diefstal door de werknemer dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van Dome Assistance Dienstencheques te verwittigen.
- 11.4. Bij vermoeden van diefstal of andere criminele daden door de werknemer dient de gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een PV te laten opmaken.

Artikel 12. Verzekeringen

- 12.1. Dome Assistance Dienstencheques staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op weg van en naar het werk.
- 12.2. Dome Assistance Dienstencheques sluit een verzekering af voor schade toegebracht door haar werknemer aan de gebruiker. In geval van schade dient de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen. Schade, zoals die gebruikelijk bij de uitvoering van huishoudelijk werk kan voorkomen, valt niet onder voormelde verzekering en blijft ten laste van de gebruiker. Schade aan elektrische toestellen komt eveneens niet in aanmerking.
- 12.3. In ieder geval kan de aansprakelijkheid van Dome Assistance Dienstencheques slechts worden weerhouden indien ze kan worden aangetoond aan de hand van bewijskrachtige stukken waaruit onomstotelijk de aansprakelijkheid van Dome Assistance Dienstencheques kan worden aangetoond. Eveneens dienen de nodige bewijskrachtige stukken ifv waardebepaling of waardeverlies te worden voorgelegd.
- 12.4. De aansprakelijkheid van Dome Assistance Dienstencheques blijft in alle gevallen beperkt tot de effectief uitbetaalde bedragen door de verzekeringsmaatschappij, rekening houdend met het schadebeding en met de eventuele vrijstelling. Een franchise van 250€ valt steeds ten laste van de gebruiker.

Artikel 13. Wijzigingen

- 13.1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment door Dome Assistance Dienstencheques worden aangepast. Hiervoor worden geen individuele berichten verstuurd. De Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment bij Dome Assistance Dienstencheques worden opgevraagd of ingekeken.
- 13.2. De geldende compensatiefiche die van toepassing is bij veelvuldig of laattijdig annuleren, ongewone frequenties van gevraagde dienstverlening en voor betalingsaanmaningen, maakt integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden. Deze is van toepassing voor alle dienstverlening vanaf 1.1.2019 en kan jaarlijks herzien of aangepast worden.