



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. **Dome Assistance:** BVBA Dome Assistance, met maatschappelijke zetel te 9080 Lochristi, Dorp-West 15, KBO 0890 394 969.
- 1.2. **De klant:** de professionele klant die een beroep doet op Dome Assistance.
- 1.3. **De werknemer:** de persoon die een arbeidsovereenkomst heeft afgesloten met Dome Assistance.

Artikel 2. Contactgegevens

- 2.1. De verantwoordelijke van Dome Assistance is Erika Tuypens, e-mail info@domeassistance.be.
- 2.2. De bereikbaarheid wordt verzekerd via mail, website en de Dome App. Desgevallend zal Dome Assistance de klant zelf telefonisch contacteren indien de uitvoering van de opdracht dit vereist.

Artikel 3. Bepalingen betreffende de prestaties

- 3.1. De prestaties door personeel van Dome Assistance aan de klant, vallen strikt onder het takenpakket gespecificeerd in het contract. De klant verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval andere activiteiten te laten uitvoeren.
- 3.2. De klant waarborgt als een normaal zorgvuldig persoon de goede staat en werking van de door haar ter beschikking gestelde hulpmiddelen en materialen en overloopt samen met de werknemer, vooraleer deze zijn activiteiten begint, de eventuele gevaren ervan. De klant kan de werknemer niet verplichten om oplosmiddelen of niet geëtiketteerde producten te gebruiken.
- 3.3. Voor het goed functioneren van de werknemer in de concrete bedrijfssituatie is een degelijke voorafgaandelijke briefing van cruciaal belang. De klant verbindt er zich toe een gedetailleerde briefing over te maken aan de werknemer wat betreft de uit te voeren taken alsook een beschrijving van delicate materialen en voorwerpen die zich in de lokalen bevinden en die bijzondere aandacht vereisen.
- 3.4. Voor zover als nodig staat de klant in voor het voorafgaandelijk bekomen van de nodige toelatingen en vergunningen. De overeenkomst kan onder geen enkel beding beschouwd worden als een aannemingsovereenkomst. Werken waarvoor een erkenning of registratie van aannemer noodzakelijk zijn, worden niet uitgevoerd.

Artikel 4. Factuurvoorwaarden en betalingen

- 4.1. Dome Assistance beschikt over een eigen app die de klant toelaat geplande en uitgevoerde prestaties in detail op te volgen, en berichten uit te wisselen met Dome Assistance en werknemer.
- 4.2. Onafgezien van de afspraken zoals bedoeld in artikel 3, komt de verbintenis over een specifieke prestatie tot stand zoals bepaald in het algemeen kader van het klantcontract en de specifieke afspraak zoals in de app. Afwijkingen ten opzichte van deze planning dienen door de klant 8 dagen vooraf te worden meegedeeld.
- 4.3. Indien een prestatie niet geheel werd uitgevoerd maar toch als geheel uitgevoerd in de app genoteerd staat, zal de klant Dome Assistance hiervan binnen de 48u op de hoogte brengen zodat tijdig de nodige correcties kunnen worden doorgevoerd in de administratie. Dome Assistance streeft er naar facturen volledig accuraat op te maken in overeenstemming met de werkelijk geleverde prestaties.
- 4.4. Dome Assistance maakt een maandelijks factuur op voor de prestaties van de voorbije maand. Gelet op de mogelijkheid voor de klant om prestaties in de loop van de maand in detail op te volgen en waar nodig te reageren via de app, wordt de termijn om facturen geldig te protesteren beperkt tot 8 dagen na factuurdatum.
- 4.5. De verbintenis met Dome Assistance is een inspanningsverbintenis en geen resultaatverbintenis. Een uur prestatie kan derhalve niet geprotesteerd worden als het effectief is geleverd.
- 4.6. De prijzen van Dome Assistance, tenzij overeengekomen alf forfaitair bedrag, dekken de lonen van haar personeel, extralegale voordelen, sociale lasten, opleiding, en andere kosten en premies, zoals deze gelden op de datum van de offerte of van de ondertekening van het contract indien de offerte hierover niets vermeldt. De prijzen omvatten eveneens producten, materieel en andere algemene kosten indien deze zijn opgenomen in de offerte. De klant draagt alle kosten voor levering van elektriciteit, verwarming, water, en alle producten en materialen die niet in de offerte zijn opgenomen. Dome Assistance kan haar prijzen van tijd tot tijd aanpassen en zal de klant daarvan tijdig informeren.
- 4.7. Tenzij anders bepaald in het klantencontract zijn de facturen van Dome Assistance betaalbaar op haar maatschappelijke zetel binnen de 8 dagen na factuurdatum.
- 4.8. In geval van laattijdige betalingen, zal vanaf de tweede aanmaning een administratiekost van 10,00 € worden aangerekend per aanmaning, en 50,00 € per aangetekend schrijven. Bij gebrek aan betaling na de derde aanmaning, worden alle facturen onmiddellijk betaalbaar en zal een verwijlrentrest aangerekend worden van 10% op het totale uitstaande saldo kost, berekend op de originele vervaldatum op basis van 360 dagen per jaar en 30 dagen per maand. Desgevallende gerechtskosten en kosten voor juridische bijstand van Dome Assistance zullen integraal ten laste vallen van de in het ongelijk gestelde partij.

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 klant 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 uitsluitend onder het hiërarchische gezag van Dome Assistance. De werknemer zal wel de instructies opvolgen die de klant geeft in uitvoering van het contract en voor zover ze er niet strijdig mee zijn.
- 5.4. De klant wordt verzocht Dome Assistance op de hoogte te houden van elke onregelmatigheid die hij zou vaststellen in de taakinvulling van de toegewezen werknemer, en dit zowel op inhoudelijk vlak als op vlak van attitude. Dome Assistance zal alles in het werk stellen de nodige ondersteuning te bieden om hieraan te verhelpen.

Artikel 6. Bepalingen betreffende de klant

- 6.1. Dome Assistance is als werkgever 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.
- 6.2. De klant 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.
- 6.3. 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.
- 6.4. De klant 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.
- 6.5. De klant stelt aan de werknemer alle producten en toestellen ter beschikking die nodig zijn voor de uitvoering van het werk. De werknemer en Dome Assistance 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 klant staat garant voor de kwaliteit en de goede werking van deze producten en toestellen.
- 6.6. 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.
- 6.7. De klant verbindt er zich toe geen arbeidsverhouding of samenwerking aan te gaan, direct of indirect, rechtstreeks of middels een met hem verbonden onderneming, met werknemers of personeel in dienstverband bij Dome Assistance of met personen met wie de samenwerking minder dan 12 maanden geleden werd beëindigd, tenzij mits betaling van een schadevergoeding van 2500€ per vastgestelde inbreuk. Deze clausule geldt tot 12 maanden na de beëindiging van de samenwerking tussen de klant en Dome Assistance.

Artikel 7. Hygiëne en veiligheid op de werkplek

- 7.1. De klant 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 klant maakt met de werknemer duidelijke afspraken over rookgedrag en vermijdt eveneens dat de werknemer gehinderd wordt door tabaksrook.
- 7.3. De klant verstrekt op het eerste verzoek van Dome Assistance de nodige inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de werknemer. Waar nodig voorziet de klant de werknemer van de nodige beschermingsmiddelen om ongevallen te voorkomen (handschoenen, veiligheidsschoenen, bescherming van ogen en huid, ...).
- 7.4. De omstandigheden waarin de opdracht wordt vervuld kunnen wijzigen in de loop van de tijd. De klant verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval de gespecificeerde taken te laten uitvoeren in gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste omstandigheden (zoals bijvoorbeeld taken buiten bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen; taken in een omgeving waarin gevaarlijke stoffen worden gebruikt; loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is...; kelders, werk op hoogte en werk op werven kunnen zorgen voor gevaar). Zowel voor werken binnen als buiten dient een maximum werkhoogte van 3 meter te worden gerespecteerd. Alle onveilige situaties worden door de werknemer aan Dome Assistance gemeld. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de uitvoering van het contract worden geschorst of stopgezet.
- 7.5. De klant dient Dome Assistance te verwittigen bij het optreden van zeer besmettelijke ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer, bv. Covid-19, griep, rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht.... De klant zal zich strikt houden aan de door de overheid uitgevaardigde maatregelen en desgevallend ook aan de instructies van Dome Assistance. In het bijzonder zijn de richtlijnen omtrent Covid-19, zoals opgenomen in bijlage, van toepassing.
- 7.6. In geval van ongeval, overkomen aan de werknemer bij de uitvoering van zijn opdracht, dient de gebruiker Dome Assistance onmiddellijk te verwittigen.
- 7.7. In geval van onmiddellijk gevaar mag de werknemer de arbeidsplaats verlaten.
- 7.8. De klant verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat er steeds een verbanddoos beschikbaar is voor de werknemer.

Artikel 8. Non-discriminatie

- 8.1. Dome Assistance selecteert competente medewerkers en biedt de klant een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht en de informatie aan en de inspraak van de klant waarborgt. Dome Assistance 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



- 9.1. Bij een onvoorziene omstandigheid (bijvoorbeeld ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof van de werknemer ...) wordt de klant zo snel mogelijk verwittigd.
- 9.2. Dome Assistance 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 klant.

Artikel 10. Afwezigheid klant

- 10.1. Onverwachte bijsturingen aan het werkschema uitgaande van de klant worden minstens 8 dagen vooraf gemeld; eventuele vakantie- of sluitingsperiodes worden zo snel mogelijk en ten minste 28 dagen vooraf gemeld aan Dome Assistance.
- 10.2. In geval de werknemer de voorziene taken niet kan uitvoeren ingevolge nalatigheid van de klant, zullen de voorziene prestaties gefactureerd worden aan de geldende contractuele voorwaarden.
- 10.3. De klant verbindt er zich toe niet meer dan in totaal 4 weken per kalenderjaar het contract te onderbreken en hier Dome Assistance minstens 8 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 4 weken onderbreking, onder voorwaarde dat de gewijzigde uren kunnen passen in de planning van Dome Assistance.

Artikel 11. Verlies en diefstal

- 11.1. De werknemer van Dome Assistance ontvangt uitsluitend een sleutel of toegangscode van de lokalen van de klant wanneer de klant daartoe de schriftelijke toelating heeft gegeven en de verantwoordelijke van Dome Assistance hier eveneens schriftelijk over heeft ingelicht. Dome Assistance wijst in deze elke vorm van verantwoordelijkheid af en kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor directe of indirecte schade als gevolg van het ter beschikking stellen van een sleutel of toegangscode.
- 11.2. Dome Assistance wijst eveneens alle aansprakelijkheid af in die gevallen waarin de werknemer als enige aanwezige in de lokalen van de klant verblijft in de loop van de uitvoering van de opdracht.
- 11.3. De klant dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft het achterlaten van geld en waardevolle zaken in zijn lokalen, en het afsluiten ervan.
- 11.4. Bij vermoeden van diefstal of andere criminele daden door de werknemer dient de klant steeds onmiddellijk de verantwoordelijke van Dome Assistance te verwittigen en aangifte te doen bij de politiediensten om een PV te laten opmaken.

Artikel 12. Schade en verzekeringen

- 12.1. Dome Assistance staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op weg van en naar het werk.
- 12.2. Dome Assistance sluit een verzekering af voor schade toegebracht door haar werknemer aan de klant. In geval van schade dient de klant de verantwoordelijke van Dome Assistance onmiddellijk op de hoogte te stellen. Schadeclaims die niet binnen de 48u aan Dome Assistance worden gemeld kunnen worden geweigerd. Schade, zoals die gebruikelijk bij de uitvoering van de contractueel overeengekomen taken kan voorkomen, valt niet onder voormelde verzekering en blijft ten laste van de klant. Schade aan elektrische toestellen komt eveneens niet in aanmerking. Dome Assistance kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor schade te wijten aan ouderdom of aan de slechte toestand van gebouwen, installaties, meubilair en materieel dat ter beschikking wordt gesteld door de klant. Dome Assistance kan enkel aansprakelijk zij voor de rechtstreekse schade die voortvloeit uit een fout bij de uitvoering van het contract. Indirecte of gevolgschade is in alle gevallen uitgesloten.
- 12.3. In ieder geval kan de aansprakelijkheid van Dome Assistance slechts worden weerhouden indien ze kan worden aangetoond aan de hand van bewijskrachtige stukken die onomstotelijk deze aansprakelijkheid aantonen. Eveneens dienen de nodige bewijskrachtige stukken ivf waardebepaling of waardeverlies te worden voorgelegd.
- 12.4. De aansprakelijkheid van Dome Assistance 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 klant.

Artikel 13. Wijzigingen en overmacht

- 13.1. Deze Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment door Dome Assistance worden aangepast. Hiervan wordt de klant desgevallend ingelicht. De Algemene Voorwaarden kunnen op elk moment bij Dome Assistance worden opgevraagd of ingekeken.
- 13.2. Elk geval van overmacht, met name elke oorzaak waardoor Dome Assistance buiten haar wil om haar overeenkomst met de klant niet zou kunnen naleven, geeft Dome Assistance het recht haar verplichtingen op te schorten of een einde te stellen aan het contract zonder enig recht van de klant op schadevergoeding.

Artikel 14. Toepasbaarheid en jurisdictie

- 14.1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle offertes, werken en leveringen van diensten door Dome Assistance, ook al zijn ze tegenstrijdig met de algemene of bijzondere voorwaarden van de klant, dewelke niet van toepassing zullen zijn. De klant wordt geacht de Algemene Voorwaarden te kennen en te aanvaarden door het enkele feit van de bestelling, de ondertekening van het contract of het laten uitvoeren van de prestatie.
- 14.2. Bij eventuele nietigheid of ongeldigheid van een van de bepalingen uit het contract of de Algemene voorwaarden blijven alle andere bepalingen van kracht.
- 14.3. Voor alle geschillen die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeien uit de overeenkomst is het Belgisch recht van toepassing en zijn uitsluitend de rechtbanken van Gent bevoegd tenzij Dome Assistance beslist het geschil bij een andere Rechtbank die jurisdictie heeft aanhangig te maken.



Dome Assistance BV
Werkinstructies m.b.t. Coronavirus – 01.04.2021

1. Voorbereiding van de prestaties

- De Dome Assistance werknemer voorziet zich van volgende materialen, verplicht mee te nemen naar elke klant :
 - a) Mondmasker
 - b) Papieren zakdoekjes
 - c) Papieren handdoekjes
 - d) Wegwerphandschoenen
 - e) Desinfecterende alcoholgel
- De klant zal zorgen voor het volgende :
 - a) De mogelijkheid de handen te wassen
 - b) Een propere handdoek enkel voor persoonlijk gebruik
 - c) Een desinfecterend middel voor het reinigen van deurklinken enz verplicht uit te voeren bij de start en het beëindigen van de prestatie
 - d) Alle poetsmateriaal en producten
 - e) Goede verluchting
- De Dome Assistance werknemer bevestigt dat hij/zijzelf en de gezinsleden in de voorbije 14 dagen niet zijn ziek geweest ten gevolge van corona of symptomen van het coronavirus hebt gehad. Hetzelfde wordt gevraagd aan de klant vooraleer de opdracht uitgevoerd kan worden.

2. Verplaatsingen

- Verplaatsingen met het openbaar vervoer dienen zo te gebeuren dat elk contact met anderen zoveel mogelijk vermeden wordt. Indien mogelijk worden verplaatsingen buiten de spitsuren gedaan. Bij wijzigingen dien je Dome Assistance te verwittigen via de app.
- Op elk moment wordt zorg gedragen voor een afstand van minstens 1.5m tot andere mensen.

3. Bij de klant

- Tijdens de prestatie, zelfs bij de begroeting, bewaart de Dome Assistance werknemer op elk moment een afstand van 1.5m met alle aanwezigen. Dit is een verplichte maatregel.
- Tijdens de prestatie mag de Dome Assistance werknemer niet in dezelfde ruimte zijn als de andere aanwezigen. De klant draagt zorg voor dezelfde houding.
- Overal waar de minimum afstand van 1.5m niet kan gegarandeerd worden, wordt het mondmasker gedragen. Dit is een verplichte maatregel.
- De Dome Assistance werknemer werkt uitsluitend met handschoenen, en wast regelmatig je handen grondig met water en zeep, tenminste bij het begin en bij het einde van de prestatie. De handen worden gedroogd met een papieren handdoekje of een propere handdoek. Papieren handdoekjes en zakdoekjes worden onmiddellijk weggegooid in een afgesloten vuilzak.



- Elke prestatie begint én eindigt verplicht met het desinfecteren van aanraakpunten : deurklinken, schakelaars, telefoon, afstandsbediening, tafel, aanrecht, spoelknop toilet, kraan, handsteun, ... Dit maakt deel uit van de prestatie bij de klant.
- Indien iemand moet niezen, hoesten of snuiten, moeten mond en neus met een papieren zakdoek bedekt worden, die nadien weggeworpen wordt in een afgesloten vuilzak. Aansluitend worden de handen gewassen.

4. Veiligheid en communicatie

- De Dome Assistance medewerker contacteert onmiddellijk het kantoor via de DOME app in de volgende gevallen :
 - a) Wanneer de regel van 1.5m niet door de klant gerespecteerd wordt. In dat geval eindigt ook onmiddellijk het werk en worden de lokalen van de klant verlaten.
 - b) Wanneer er twijfels zijn over de veiligheid van de werkplek, of wanneer veiligheid niet gegarandeerd is.
 - c) Wanneer vastgesteld wordt dat iemand bij de klant symptomen vertoont of ziek is. In dat geval vertrekt de Dome Assistance medewerker onmiddellijk, ook als de prestatie niet afgewerkt is.
 - d) Wanneer de Dome Assistance medewerker zich onwel voelt, symptomen vertoont, of wanneer iemand in zijn/haar gezin symptomen vertoont.
 - e) Wanneer een Coronatest werd afgelegd maar nog geen resultaat gekend is, of wanneer de Dome Assistance medewerker of een van de gezinsleden in quarantaine gaat.
- Aan de klant wordt hetzelfde gevraagd.
- Dome Assistance kan onaangekondigde controles uitvoeren om de naleving van de instructies te verifiëren.
- Het is mogelijk dat de overheid aanpassingen aan de richtlijnen opstelt. In dat geval zullen de aanpassingen onmiddellijk opgenomen worden in deze instructie en zijn ze onmiddellijk van kracht.

5. Instructievideo

Instructievideo's zijn consulteerbaar op de Dome Assistance website

www.domeassistance.be

en op het Dome Assistance youtube kanaal :

- Nederlands : [Dome Assistance Corona maatregelen NL](#)
- Français : [Dome Assistance mesures Corona FR](#)
- English : [Dome Assistance Corona Measures EN](#)