

CONDITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - CONTEXTE

Les présentes conditions générales sont établies lors de l'utilisation de titres-services comme moyen de paiement par l'utilisateur dans le cadre de la fourniture d'aide à domicile de nature ménagère par Squeaky-Clean sprlfs. Elles sont communiquées à l'utilisateur sur support papier avant le démarrage du service commandé. L'utilisateur faisant appel aux services de Squeaky-Clean sprlfs est réputé en avoir pris connaissance jusqu'à preuve du contraire et les accepter sans réserve. Elles sont disponibles au téléchargement sur son site internet à l'adresse : www.titres-services.eu. Squeaky-Clean sprlfs sélectionne des travailleurs compétents afin de garantir un service de qualité. Squeaky-Clean sprlfs met tout en œuvre afin de garantir l'exécution des prestations demandées mais ne peut certifier qu'elles seront toujours effectuées par le même travailleur. Les travailleurs ne peuvent ni être un parent ou un allié jusqu'au deuxième degré de l'utilisateur ou d'un membre de sa famille, ni avoir le même domicile que l'utilisateur. Lorsque le travailleur proposé est dans l'une de ces situations, l'utilisateur le communique au responsable de Squeaky-Clean sprlfs (Cadre légal : la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services).

ARTICLE 2 - PRESTATIONS

L'utilisateur déclare être informé qu'il est interdit d'occuper le travailleur de Squeaky-Clean sprlfs dans le cadre des titres-services pour effectuer des activités autres que l'aide à domicile de nature ménagère. L'utilisateur s'engage donc à ne jamais lui demander d'effectuer des activités telles que s'occuper d'animaux, nettoyer leur cage et entretenir les locaux professionnels comme les bâtiments d'usine, les magasins, les cabinets de médecins et de dentistes, les espaces communs d'immeubles à appartements et les locaux commerciaux. L'utilisateur déclare être informé qu'il est interdit d'occuper le travailleur titres-services pour des travaux autres que les travaux ménagers d'ordre privés. Le schéma de travail définitif est établi par Squeaky-Clean sprlfs en concertation avec l'utilisateur. L'utilisateur est tenu, en tant que personne normalement prévoyante, de veiller à ce que les tâches imposées ne causent pas une pression de travail telle que les conséquences en soient néfastes pour la sécurité et la santé du travailleur.

ARTICLE 3 - MISE À DISPOSITION DE MATÉRIEL

L'utilisateur garantit à Squeaky-Clean sprlfs que le matériel nécessaire à la bonne exécution du travail sera mis à disposition du travailleur. L'utilisateur garantit, en tant que personne normalement prévoyante, le bon état de fonctionnement des moyens et du matériel qu'il met à disposition. Il passe en revue avec le travailleur, avant que celui-ci ne commence ses activités, les éventuels dangers qu'ils présentent. L'utilisateur ne peut obliger le travailleur à utiliser des solvants ou des produits non-étiquetés.

ARTICLE 4 - PAIEMENT

L'utilisateur remet au travailleur un titre-service, signé et daté par lui, pour toute heure de travail entamée. Un titre-service ne peut être utilisé que pour indemniser des prestations de travail. L'utilisateur déclare être en possession d'un nombre de titres-services correspondant au nombre d'heures de la prestation. Si pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pouvait remettre les titres-services à temps, il s'engage à récupérer le retard endéans les 15 jours calendrier.

A défaut d'une remise des titres-services dus dans les délais impartis, Squeaky-Clean sprlfs facturera les heures prestées à la valeur de remboursement majorées des intérêts au taux légal.

Si l'utilisateur a recours au système des titres-services électroniques, le travailleur enregistrera ses prestations sur le serveur vocal interactif à l'aide du téléphone laissé à sa disposition par l'utilisateur. L'utilisateur déclare avoir un nombre de titres-services suffisant dans son portefeuille électronique. Si pour quelque raison que ce soit, le portefeuille de l'utilisateur venait à ne pas être suffisamment crédité, il s'engage à récupérer le retard endéans les 15 jours calendrier.

A défaut d'une remise des titres-services dus dans les délais impartis, Squeaky-Clean sprlfs facturera les heures prestées à la valeur de remboursement majorées des intérêts au taux légal.

En cas de non-paiement des factures émises endéans les 30 jours à dater de leur émission, l'utilisateur sera redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une indemnité forfaitaire équivalente à 10 % de leur montant.

Si Squeaky-Clean sprlfs ne reçoit aucune nouvelle de la part de l'utilisateur aux demandes de régularisations, le dossier sera transmis à un bureau de recouvrement.

ARTICLE 5 - SUSPENSION DU SERVICE

L'utilisateur désireux de ne plus recourir aux services de Squeaky-Clean sprlfs est tenu de l'en informer par courrier postal recommandé et de respecter un délai de préavis d'un mois.

A défaut, Squeaky-Clean sprlfs facturera les heures non prestées équivalentes à la durée du préavis à la valeur de remboursement majorées des intérêts au taux légal.

En cas de non-paiement des factures émises endéans les 30 jours à dater de leur émission, l'utilisateur sera redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une indemnité forfaitaire équivalente à 10 % de leur montant.

Si Squeaky-Clean sprlfs ne reçoit aucune nouvelle de la part de l'utilisateur aux demandes de régularisations, le dossier sera transmis à un bureau de recouvrement.

Le service sera suspendu jusqu'à régularisation dès que l'utilisateur présente un déficit de 6 heures de prestations non payées (défaut de remise des titres-services après chaque prestation ou défaut d'approvisionnement du portefeuille électronique).

ARTICLE 6 - HYGIENE/SECURITE

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, s'engage à ne faire effectuer en aucun cas par le travailleur de Squeaky-Clean sprlfs des tâches dangereuses, insalubres ou inadaptées, par exemple (non-exhaustif) des travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de pluie, neige et froid, ou lorsque la température est trop élevée, le nettoyage de la voiture, l'utilisation de produits non-étiquetés, le déplacement de meuble ou d'objet trop lourd ... L'entretien des caves et des greniers ainsi que le travail en hauteur (le travailleur ne peut par exemple monter sur une échelle au-delà de trois marches) peuvent présenter des dangers, l'utilisateur y sera attentif. L'utilisateur s'engage à faire travailler le travailleur dans des conditions d'hygiène et de salubrité normales (locaux aérés, chauffés, éclairés, non enfumés, etc...). L'utilisateur doit permettre au travailleur, avant que l'occupation ne commence, de faire effectuer une visite des lieux quant aux conditions de travail par rapport à l'hygiène, dans le cadre des activités à effectuer. L'utilisateur s'engage à permettre au travailleur d'utiliser ses installations sanitaires (WC, lavabo, ...). A la demande de Squeaky-Clean sprlfs, l'utilisateur fournit un certain nombre d'informations qui sont indispensables pour garantir un environnement de travail sain et hygiénique au travailleur. Ces informations peuvent par

exemple concerner la présence ou non d'animaux domestiques dans l'habitation, etc... En cas d'accident survenu au travailleur lors de l'exécution de ses activités, l'utilisateur doit immédiatement en avvertir Squeaky-Clean sprlfs. L'utilisateur s'engage à toujours occuper le travailleur dans des conditions de sécurité optimales. Toutes les situations dangereuses sont signalées par le travailleur à Squeaky-Clean sprlfs (Par exemple : prise de courant mal fixée, fiche dont le câblage est dénudé, ...). En cas de danger imminent, le travailleur peut quitter le lieu de travail; l'utilisateur restant redevable du paiement de la prestation entamée. L'utilisateur s'engage également à veiller à ce qu'il y ait toujours une trousse de secours à la disposition du travailleur.

ARTICLE 7 - NON-DISCRIMINATION

Squeaky-Clean sprlfs offre à l'utilisateur un service de qualité qui garantit le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques et religieuses, du droit de réclamation, du droit à l'information et du droit de regard de l'utilisateur, et qui tient compte de la situation de vie du précité. Squeaky-Clean sprlfs, vis-à-vis des travailleurs et des utilisateurs, ne fera aucune distinction sur base de la race, de l'origine ethnique, du handicap, de l'orientation sexuelle, des convictions philosophiques ou religieuses, dans le cadre de la fourniture des services (Loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la Loi du 15 février 1993 créant un centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme).

ARTICLE 8 - ABSENCE DU TRAVAILLEUR

Squeaky-Clean sprlfs veille à ce que le travail soit effectué convenablement par des travailleurs compétents, selon le schéma convenu avec l'utilisateur. Squeaky-Clean sprlfs avise l'utilisateur dans les plus brefs délais d'éventuels changements dans le schéma de travail. En cas d'empêchement du travailleur (congés pour cause de maladie ou autres) ce dernier sera remplacé dans la mesure du possible. Si les heures de travail et/ou les dates devaient être modifiées, Squeaky-Clean sprlfs en informera l'utilisateur dans les plus brefs délais. En cas de changement de numéro de téléphone de l'utilisateur, les informations doivent parvenir le plus vite possible à Squeaky-Clean sprlfs dans le cas où Squeaky-Clean sprlfs devrait le contacter pour une modification du schéma de travail.

ARTICLE 9 - ABSENCE DE L'UTILISATEUR

Des adaptations imprévues au schéma de travail (tel qu'un déménagement) et d'éventuelles périodes de vacances doivent être signalées le plus rapidement possible, au moins 15 jours calendrier à l'avance. Lorsque l'utilisateur ne souhaite pas d'aide à domicile pendant une ou deux semaines consécutives, il en avvertit Squeaky-Clean sprlfs au moins 3 jours ouvrables à l'avance par téléphone au 0497/469.486 (nous ne tenons pas compte des SMS). L'utilisateur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que les tâches et les heures demandées puissent réellement être effectuées par le travailleur.

Si les tâches ne peuvent être effectuées pour des raisons propres à l'utilisateur et qu'il n'en a pas informé Squeaky-Clean sprlfs dans les délais impartis, Squeaky-Clean sprlfs facturera les heures de travail normalement convenues à la valeur de remboursement majorées des intérêts au taux légal.

En cas de non-paiement des factures émises endéans les 30 jours à dater de leur émission, l'utilisateur sera redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'une indemnité forfaitaire équivalente à 10 % de leur montant.

Si Squeaky-Clean sprlfs ne reçoit aucune nouvelle de la part de l'utilisateur aux demandes de régularisations, le dossier sera transmis à un bureau de recouvrement.

Pour la bonne exécution du service commandé, l'utilisateur est tenu de communiquer à Squeaky-Clean sprlfs son adresse ou les changements d'adresse éventuels ainsi qu'un numéro de téléphone et/ou une adresse email valide et actuelle. Les données à caractère personnel communiquées par l'utilisateur (nom, prénom, adresse(s), téléphone, etc.) sont strictement confidentielles. Squeaky-Clean sprlfs s'engage à ne les utiliser que dans le cadre du traitement de ses dossiers et de la bonne exécution du service commandé et, à n'autoriser l'accès à ces informations qu'aux membres de son personnel qui doivent en prendre connaissance pour la bonne organisation du service.

ARTICLE 10 - PERTE ET VOL

L'utilisateur fera toujours preuve de la prudence requise en ce qui concerne l'argent et les objets de valeurs laissés sur le lieu de travail. En cas de suspicion de vol, l'utilisateur doit toujours prévenir Squeaky-Clean sprlfs. En cas de vol, l'utilisateur doit immédiatement faire une déclaration auprès des services de police qui dresseront un procès-verbal. Pour éviter tout malentendu, si l'utilisateur souhaite que le travailleur conserve la clef du lieu de travail, il l'autorisera par écrit et en fera parvenir une copie à Squeaky-Clean sprlfs qui la conservera. Squeaky-Clean sprlfs décline toute responsabilité si l'utilisateur remet un exemplaire de ces clefs au travailleur. Squeaky-Clean sprlfs ne peut être tenue pour responsable en cas de vol.

ARTICLE 11 - ASSURANCES

Squeaky-Clean sprlfs a souscrit une assurance accident du travail, en vue de l'indemnisation, conformément à la loi, du travailleur qui serait victime d'un accident du travail ou sur le chemin du travail.

Squeaky-Clean sprlfs est également assurée pour les dommages matériels qui pourraient être causés à l'utilisateur par le travailleur dans l'exercice de ses prestations suite à l'exécution incorrecte de ses tâches.

En cas de dommage causé par le travailleur aux biens ou au domicile de l'utilisateur, celui-ci doit s'adresser en premier lieu à sa police d'assurance RC. Squeaky-Clean sprlfs n'est responsable de ce dommage que dans la mesure où celui-ci est lié aux prestations effectuées par le travailleur et à l'occasion d'une exécution incorrecte de ses tâches.

En cas de tels dommages, l'utilisateur doit impérativement avertir Squeaky-Clean sprlfs endéans les 24 heures, sous peine que ceux-ci ne puissent être pris en considération. La franchise de la police d'assurance RC souscrite s'élève à 600€ (qui ne seront jamais remboursés). Cette franchise est à la charge de l'utilisateur. Si le dommage est inférieur au montant de la franchise, Squeaky-Clean sprlfs n'interviendra pas. Le remboursement n'interviendra qu'après acceptation de la compagnie d'assurances. La compagnie d'assurances tiendra en outre compte de la valeur du bien au moment du dommage. Squeaky-Clean sprlfs n'est en aucun cas tenue pour responsable des suites d'erreurs, de fautes ou d'oublis commis par l'utilisateur dans la communication d'informations et/ou d'instructions concernant la bonne exécution des tâches à effectuer.

ARTICLE 12 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le travailleur n'est pas autorisé à fumer pendant son service. Le travailleur ne peut pas téléphoner pendant les heures de travail, sauf si cela est nécessaire pour le service; au besoin, il peut alors utiliser le téléphone de l'utilisateur. Le travailleur ne doit accepter aucun cadeau ni aucun don. L'utilisateur ne doit pas en offrir non plus. Le travailleur peut, dans des cas exceptionnels, recevoir l'autorisation de téléphoner (problèmes familiaux urgents, etc...). Le travailleur garde uniquement

la clé de la maison de l'utilisateur lorsque l'utilisateur donne son autorisation par écrit et en a averti Squeaky-Clean sprlfs. Le travailleur est placé sous l'autorité hiérarchique de Squeaky-Clean sprlfs exclusivement. Squeaky-Clean sprlfs se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions générales en publiant une nouvelle version sur son site internet à l'adresse : www.titres-services.eu.

ARTICLE 13 – FACULTE DE RESILIATION

Squeaky-Clean sprlfs se réserve le droit d'interrompre immédiatement le service commandé sans préavis ni indemnité en cas de non-respect des présentes conditions générales, en cas de non remise de titres-services à temps et à heure ou en cas de non-paiement des factures émises et, lorsqu'il n'y aura plus d'émission de titres-services.

Squeaky-Clean sprlfs se réserve aussi le droit d'interrompre immédiatement le service commandé en cas de non-respect par le client des obligations découlant des présentes conditions générales et notamment pour les raisons suivantes :

- Critique ouverte de l'entreprise, de son personnel et de son fonctionnement ;
- Non-conciliation en cas de plaintes répétées du travailleur vis-à-vis de ses conditions de travail chez l'utilisateur ;
- Plaintes répétées de plus de trois travailleurs à l'encontre de l'utilisateur ;
- Plaintes répétées de l'utilisateur à l'encontre de plus de trois travailleurs ;
- Tentative de prise à partie du travailleur par l'utilisateur dans le cadre d'un litige l'opposant à Squeaky-Clean sprlfs.

Le client peut aussi renoncer unilatéralement au service commandé dans l'hypothèse où Squeaky-Clean sprlfs aura manqué à ses obligations en ne mettant pas de travailleur à sa disposition suite à ses demandes à plus de 5 reprises sauf s'il a manifesté oralement ou par écrit sa volonté de renoncer au service commandé sans respecter le délai de préavis.

Aucun préavis ni aucune indemnité ne pourra être réclamée par l'utilisateur ou par Squeaky-Clean sprlfs.

ARTICLE 14 - LITIGES

En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Charleroi sont compétents et seul le droit belge est applicable.