

Algemene voorwaarden 1st Belgium Service

Artikel 1: Context

Deze verordening wordt gedaan in het kader van het gebruik van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker¹ in het kader van het aanbieden van huishulp², zijnde het uitvoeren van huishoudelijke taken, door 1ST BELGIUM SERVICE³. 1ST BELGIUM SERVICE recruteert hiervoor competente medewerkers, zodoende een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen garanderen.

Deze werknemers mogen geen familielid, verwant van de tweede graad van de gebruiker of van een gezinslid van de gebruiker zijn, evenmin dezelfde woonplaats hebben als de gebruiker.

Wanneer de voorgedragen kandidaat zich toch in een van deze situaties bevindt, verbindt de gebruiker zich ertoe dit te communiceren met de verantwoordelijke van 1ST BELGIUM SERVICE (Wettelijk kader: de wet van 20 juli 2001 van de ontwikkeling van diensten en de plaatselijke werkgelegenheid en de bevordering ervan en het koninklijk besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques).

Artikel 2: Prestaties

De gebruiker verklaart kennis te hebben genomen van het verbod een werknemer⁴ van 1ST BELGIUM SERVICE, binnen het kader van de dienstencheques, voor andere activiteiten in te schakelen dan huishulp, zijnde het uitvoeren van huishoudelijke taken.

De gebruiker verbindt zich er toe de werknemer nooit activiteiten te laten uitvoeren zoals de zorg voor dieren en/of het onderhouden van hun verblijfplaatsen (kooien, hokken, enz.), het onderhoud van bedrijfsruimten zoals fabrieksgebouwen, winkels, praktijken van artsen en tandartsen, gemeenschappelijke ruimten van appartementsgebouwen, commerciële ruimten...

De gebruiker verklaart in kennis te zijn worden gesteld dat het verboden is de werknemer, in het kader van de dienstencheques, voor andere dan huishoudelijk werk in het privaat gedeelte van zijn woning, in te schakelen.

De definitieve werkschema wordt opgesteld door 1ST BELGIUM SERVICE in overleg met de gebruiker.

De gebruiker is verplicht, als normaal voorziende persoon, ervoor te zorgen dat de opgelegde taken geen werkdruk veroorzaken in die mate dat de gevolgen ervan nadelig zijn voor de veiligheid en/of de gezondheid van de werknemer.

Artikel 3: Materialen

De gebruiker geeft 1ST BELGIUM SERVICE de garantie dat het materiaal dat nodig is om het werk op een correcte manier te uitvoeren, ter beschikking zal worden gesteld van de werknemer.

De gebruiker garandeert, als normaal voorziende persoon, de goede staat en de goede werking van de voorziene materialen en produkten.

Hij overloopt met de werknemer, vóór de aanvang van de werkzaamheden, de potentiële gevaren die de werkzaamheden inhouden.

De gebruiker kan de werknemer niet dwingen om oplosmiddelen of ongelabelde produkten gebruiken.

Artikel 4: Betalingen

¹ Gebruiker: Particulier die beroep doet op de diensten van 1ST BELGIUM SERVICE.

² Huishulp: Dienst voor particulieren bestaande uit huishoudelijke taken uitgeoefend in het privégedeelte van de woning, zijnde het reinigen van de woning, het lappen van de ramen, de vaat en de strijk, kleine herstelwerken aan kleding, het bereiden van een eenvoudige maaltijd.

³ 1ST BELGIUM SERVICE: Erkende onderneming die huishoudelijke diensten aanbiedt aan particulieren te betalen met dienstencheques.

⁴ Werknemer: Persoon die in opdracht van 1ST BELGIUM SERVICE huishoudelijke hulp uitvoert.

De gebruiker overhandigt aan de werknemer een dienstencheque, gedateerd en ondertekend door hem, per gepresteerd arbeidsuur. Een dienstencheque kan enkel gebruikt worden ter compensatie van verrichte arbeid.

De gebruiker verklaart in het bezit te zijn van het aantal dienstencheques dat overeenkomt met de aantal uren van de te verrichten arbeid.

Indien, om welke reden dan ook, de gebruiker in de onmogelijkheid is de dienstencheques tijdig te overhandigen, verbindt hij zich ertoe dit binnen de 7 kalenderdagen recht te zetten en het verschuldigde aantal cheques aan 1ST BELGIUM SERVICE te bezorgen.

Bij gebreke aan tijdige betaling is de gebruiker van rechtswege en zonder ingebrekestelling, na 6 weken beginnende van de datum van levering van de prestatie, een wettelijk bepaalde nalatigheidsvergoeding verschuldigd aan 1ST BELGIUM SERVICE bovenop het factuurbedrag, vermeerderd met een forfaitaire toelage van 50€ en vermeerderd met de aanmaningskosten.

Indien binnen de 8 weken volgend op de feitelijke prestatie, door de gebruiker geen gevolg werd gegeven aan de aanmaning(en) van 1ST BELGIUM SERVICE, zal het dossier worden overgemaakt aan een dienst voor minnelijke en gerechtelijke invorderingen.

Indien de gebruiker gebruik maakt van het systeem van de elektronische dienstencheques, zal de werknemer zelf telefonisch zijn prestaties doorgeven via het daarvoor voorziene platform. De gebruiker stelt hiervoor zijn telefoon ter beschikking van de werknemer.

De gebruiker verklaart in zijn digitale portefeuille het nodige aantal dienstencheques te bezitten dat overeenkomt met de aantal uren van de te verrichten arbeid.

Artikel 5: Hygiëne en veiligheid

De gebruiker, als normaal voorziende persoon, verbindt zich ertoe in geen geval de werknemer van 1ST BELGIUM SERVICE gevaarlijke taken te laten uitvoeren die onveilig of ongeschikt zijn voor de werknemer, zijnde schoonmaken buiten in de regen, sneeuw en koude of wanneer de temperatuur te hoog is, maar ook het schoonmaken van de auto, het gebruik van niet-gelabelde producten, het verplaatsen van meubilair of te zware voorwerpen, ...

Kelders, zolders en werken op een zekere hoogte (de werknemer mag bijvoorbeeld een laddertje tot 3 treden hoog beklimmen) kunnen gevaarlijk zijn.

De gebruiker verbindt zich ertoe de werknemer te laten werken in hygiënische omstandigheden. Indien onhygiënische situaties zich (blijven) voordoen, wordt de huishoudelijke hulp onmiddellijk stopgezet.

De gebruiker moet de werknemer, vóór het begin van de werkzaamheden, de mogelijkheid geven tot een bezoekeronde ter plaatse met betrekking tot de arbeidsomstandigheden en hygiëne, in het kader van de activiteiten die zullen worden uitgevoerd.

De gebruiker, als normaal voorziende persoon, stemt ermee in de werknemer de sanitaire voorzieningen te laten gebruiken (toiletten, wastafel ...).

De gebruiker kan door 1ST BELGIUM SERVICE verzocht worden hen een aantal gegevens te verschaffen die essentieel zijn om de werknemer een veilige en gezonde werkomgeving te garanderen. Deze informatie kan bijvoorbeeld het al dan niet aanwezig zijn van huisdieren in het huis, enz.. zijn.

De gebruiker is verplicht 1ST BELGIUM SERVICE onmiddellijk op de hoogte te brengen van (opkomende) zeer besmettelijke ziekten die een mogelijk gevaar vormen voor besmetting van de werknemer, bijvoorbeeld, griep, rode hond, waterpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, virale hepatitis, ...

De gebruiker verbindt zich er toe 1ST BELGIUM SERVICE onmiddellijk op de hoogte te brengen bij ongeval van de werknemer, tijdens het uitvoeren van zijn activiteiten. De gebruiker, als normaal voorziende persoon, verbindt zich ertoe de werknemer altijd een veilige werkomgeving te garanderen. Elke gevaarlijke situatie zal door de werknemer worden gemeld aan 1ST BELGIUM SERVICE (bijvoorbeeld, losse stekkers, stekkers met onbeschermd bedrading, ...). Indien er geen gevolg wordt gegeven aan de gemelde veiligheidsproblemen, zal de huishoudelijke hulp onmiddellijk worden stopgezet. In het geval van dreigend gevaar, heeft de werknemer het recht de werkplek te verlaten.

De gebruiker, als normaal ziende persoon, verbindt zich ertoe om ervoor te zorgen dat er altijd een EHBO-kit ter beschikking is van de werknemer.

Artikel 6: Anti-discriminatie

1ST BELGIUM SERVICE biedt haar klanten een kwaliteitsvolle service die het respect voor de menselijke waardigheid en privacy garandeert en ieders ideologische, filosofische en religieuze overtuigingen eerbiedigt, het recht tot klagen, het recht op informatie en het recht op controle naleeft, rekening houdend met de leefsituatie van de gebruiker.

1ST BELGIUM SERVICE zal ten opzichte van medewerkers en klanten, geen onderscheid maken op basis van ras, etniciteit, handicap, seksuele geaardheid, religieuze of filosofische overtuigingen in het kader van de dienstverlening (Wet van 25 februari 2003 betreffende de strijd tegen discriminatie, tot wijziging van de wet van 15-02-1993 tot invoering van een Centrum voor Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding).

Artikel 7: Afwezigheid van de werknemer

1ST BELGIUM SERVICE verzekert dat het werk in alle degelijkheid wordt uitgevoerd door gekwalificeerd personeel, volgens een vooropgestelde planning.

1ST BELGIUM SERVICE brengt de gebruiker zo snel mogelijke op de hoogte van eventuele veranderingen in de werkplanning van zijn huishoudelijke hulp. Bij afwezigheid van de werknemer (verlof wegens ziekte, omstandigheden of als gevolg van overmacht), zal deze in de mate van het mogelijke worden vervangen.

Bij dergelijke wijzigingen, kunnen er veranderingen optreden in de afgesproken planning betreffende werktijden en/of data.

1ST BELGIUM SERVICE brengt de gebruiker zo snel mogelijk op de hoogte van wijzigingen binnen de vooraf voorziene prestaties.

Bij aanpassingen van de gegevens van de gebruiker, verbindt deze zich er toe 1ST BELGIUM SERVICE hiervan, binnen de kortst mogelijke tijd, op de hoogte te brengen. Zodat 1ST BELGIUM SERVICE, indien nodig, contact kan opnemen met de gebruiker voor wijzigingen aan de werkplanning van de werknemer.

Artikel 8: Afwezigheid van de gebruiker

Elke onverwachte aanpassingen aan het werkschema van de werknemer vanwege de gebruiker (bv. verhuis) en mogelijke vakantieperiodes van de gebruiker worden zo spoedig mogelijk gemeld aan 1ST BELGIUM SERVICE, dit ten minste 14 dagen van tevoren.

Wanneer de gebruiker geen huishoudelijke hulp wenst gedurende een of meerdere opeenvolgende weken, verbindt hij zich er toe 1ST BELGIUM SERVICE ten minste 72 uur van tevoren hiervan op de hoogte te brengen. Dit kan per telefoon op het nr 02/270.55.65.

De gebruiker neemt de nodige maatregelen opdat de gevraagde taken en uren daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd door de werknemer.

Indien de taken niet kunnen worden uitgevoerd om redenen eigen aan de gebruiker, zal 1ST BELGIUM SERVICE de oorspronkelijk voorziene arbeidsduur aanrekenen.

Wij herinneren u eraan dat het te contacteren bedrijf 1ST BELGIUM SERVICE is en niet Sodexo (het bedrijf dat dienstencheques aanbiedt).

Bij adreswijziging van de gebruiker, moet dit zo snel mogelijk gemeld worden aan 1ST BELGIUM SERVICE opdat de continuïteit van de dienstverlening kan worden gewaarborgd.

Artikel 9: Verlies en diefstal

De gebruiker zal altijd de nodige voorzichtigheid aanwenden ten aanzien van losliggend geld en kostbaarheden op de werkvloer. Bij vermoedelijke diefstal, zal de gebruiker altijd 1ST BELGIUM SERVICE hiervan op de hoogte brengen. Bij effectieve diefstal zal de gebruiker onmiddellijk aangifte doen bij de politie, die een proces-verbaal zal opmaken.

Om misverstanden te vermijden zal, indien de gebruiker wenst dat de werknemer de sleutel tot de werkplek behoudt, een schriftelijke toelating moeten gegeven worden tot het behoud van deze sleutel (1ST BELGIUM SERVICE bewaart hiervan steeds een kopie). 1ST BELGIUM SERVICE aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien de gebruiker een kopie van zijn sleutels aan de werknemer geeft. 1ST BELGIUM SERVICE kan niet aansprakelijk gesteld worden bij eventuele diefstal.

Artikel 10: Verzekeringen

1ST BELGIUM SERVICE is verzekerd tegen arbeidsongevallen, met het oog op mogelijke vergoedingen, in overeenstemming met de wet, indien de werknemer gewond raakt op het werk of op weg naar het werk.

1ST BELGIUM SERVICE is eveneens verzekerd tegen schade die zou worden berokkend aan het adres van de gebruiker.

In geval van schade berokkend aan de bezittingen en/of eigendommen van de gebruiker door de werknemer, verbindt de gebruiker zich ertoe contact op te nemen met zijn persoonlijke verzekering burgerlijke aansprakelijkheid.

1ST BELGIUM SERVICE is niet verantwoordelijk voor schade, tenzij het een rechtstreeks gevolg is van de onjuiste uitvoering van de bovenvermelde taken.

Bij een dergelijk schadegeval, verbindt de gebruiker zich er toe 1ST BELGIUM SERVICE binnen de 24 uur hiervan op de hoogte te brengen, zoniet vervalt de garantie dat het schadegeval in aanmerking komt voor eventuele terugbetaling.

Elk schadegeval, veroorzaakt door de werknemer van 1ST BELGIUM SERVICE tijdens het uitvoeren van de huishoudelijke taken, zal dan ook afzonderlijk onderzocht en behandeld worden door onze ombudsdienst.

Bij schadegevallen vanaf 1000€ zal aan de gebruiker automatisch een franchise van 250€ aangerekend worden. Deze franchise is in geen enkel geval recupereerbaar en volledig de verantwoordelijkheid van de gebruiker.

De restitutie gebeurt pas na acceptatie van het schadegeval door onze ombudsdienst in samenspraak met de verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsmaatschappij zal ook rekening houden met de waarde van het onroerend goed op het moment van de schade.

1ST BELGIUM SERVICE is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de eventuele gevolgen van blunders, fouten of nalatigheden van de gebruiker in de communicatie van informatie en/of instructies met betrekking tot de uitvoering van de taak.

Artikel 11: Algemene bepalingen

Voor de werknemer is het niet toegestaan te roken tijdens de dienst.

Het is voor de werknemer ook niet toegestaan te bellen tijdens de werkuren, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de huishoudelijke taken. De werknemer kan in dat gebruik maken van de telefoon van de gebruiker.

De werknemer aanvaardt geen giften of geschenken van de gebruiker.

De gebruiker hoeft deze ook niet aan te bieden.

De werknemer kan in uitzonderlijke gevallen worden toegestaan om te bellen. De werknemer behoudt de sleutel van het huis van de gebruiker enkel indien de gebruiker hiertoe schriftelijk toestemming geeft en 1ST BELGIUM SERVICE hiervan op de hoogte werd gesteld.

De werknemer staat onder het hiërarchisch gezag van 1ST BELGIUM SERVICE.

Bij problemen, wordt de gebruiker verzocht contact op te nemen met 1ST BELGIUM SERVICE die de klacht zal onderzoeken en behandelen.