

## ***Convention : Titres-Services***

Entre l'entreprise agréée **Active Cleaning Services SPRL** située

Avenue Des Bouleaux no.2 à 1170 Watermael Boitsfort

et

L'Utilisateur : (Madame, Monsieur).....

Domicilié(e).....

.....

d'autre part il est convenu et accepté ce qui suit :

### **Article 1 : Objet**

Active Cleaning Services SPRL s'engage à:

1. Fournir une aide à domicile sous la forme d'activités ménagères qui comprennent :
  - le nettoyage à domicile,
  - la lessive et le repassage du linge de maison chez l'utilisateur,
  - les petits travaux occasionnels de couture,
  - les courses ménagères,
  - l'entretien des vitres de l'habitation
2. assurer un accompagnement de personnes âgées, malades ou handicapées dans leurs tâches ménagères, dans leurs déplacements ou dans leurs loisirs.
3. Active Cleaning Services SPRL s'engage à respecter la confidentialité des informations reçues de l'Utilisateur. (L'inscription de l'utilisateur aux titres-services se faisant, auprès de la société SODEXO)

### **Article 2 : Durée de la convention**

La présente convention est conclue pour :

- une durée indéterminée

En outre, la présente convention peut, quelle que soit sa durée, être résiliée par les deux parties par lettre recommandée ou par e-mail à [activecleaning@hotmail.be](mailto:activecleaning@hotmail.be), moyennant le respect d'un préavis de 1 mois. Le début du préavis prends cours trois jours ouvrables après l'envoi du recommandé ou de l'e-mail.

En cas de non-respect de cette clause, Active Cleaning Services SPRL sera dans l'obligation de vous facturer les heures perdues durant la période de préavis (au prix/heure que Sodexo rembourse à l'Entreprise).

### **Article 3 : Engagements de l'Utilisateur**

- N'exiger de l'aide-ménagère aucun travail dangereux ou trop lourd (comme déplacer des meubles), inadapté et enfreignant les règles élémentaires d'hygiène;
- Garantir que le matériel mis à disposition soit en bon état de fonctionnement et les détergents de qualité et en quantité suffisantes et étiquetés ;
- Ne faire effectuer aucune autre activité que celle prévue par la législation sur les titres-services (article 1 de l'Arrêté Royal du 12/12/2001 concernant les titres-services Moniteur Belge 22 décembre 2001). Plus d'informations ? Pour la Wallonie et Bruxelles: [www.titresservices2016.be](http://www.titresservices2016.be) et pour la Flandre : [www.dienstencheques2016.be](http://www.dienstencheques2016.be); <http://www.werk.be/online-diensten/dienstencheques>);
- Prévenir la Société Active Cleaning Services SPRL en cas de maladie contagieuse, afin d'éviter la propagation de la maladie;
- Indiquer préalablement la présence d'animaux dans l'habitation;
- Veiller à ce que le travail s'accomplisse dans des conditions convenables au point de vue de la sécurité, hygiène et de la santé de l'aide-ménagère.

En cas de paiement par **mode papier**, l'Utilisateur remet le jour même de la prestation à l'aide-ménagère un titre-service daté et signé par heure de travail prestée.

En cas de paiement par **mode électronique** l'Utilisateur devra confirmer la prestation via le site de Sodexo dès réception de l'email pour prestation de service.

Le Client est tenu de s'acquitter de la prestation dans les 15 jours au plus tard.

En cas de retard de paiement, Active Cleaning Services SPRL s'autorise le droit de stopper toute prestation pour l'utilisateur en défaut et en cas de litige prolongé l'entreprise agréée se réserve le droit de porter le préjudice auprès du Tribunal de Commerce compétent.

### **Article 4 : Modalités des prestations**

Dans les limites du règlement de travail, les horaires de travail, le plan d'activités de l'aide-ménagère ainsi que les modalités d'accès au domicile de l'Utilisateur seront convenus de commun accord par notre entreprise et l'Utilisateur.

En cas de changement d'horaire ou du nombre d'heures à prester, l'Utilisateur devra prévenir Active Cleaning Services SPRL, 15 jours à l'avance si possible. (Contact direct avec l'agence).

L'Utilisateur qui part en congé ou qui n'a pas besoin de l'aide-ménagère pendant une période donnée sera tenu d'avertir Active Cleaning Services SPRL, 15 jours à l'avance. (Contact direct avec l'agence).

### **Article 5 : Accords généraux**

Le travailleur de l'Entreprise de services ne peut garder la clé de la maison de l'utilisateur que si ce dernier a donné son autorisation expresse de manière écrite et ce après avoir averti le responsable de l'Entreprise de services.

L'Entreprise de services demandera également une autorisation écrite à l'Utilisateur pour faire une clé supplémentaire à utiliser en cas de remplacement éventuel.

L'aide-ménagère est placée sous l'autorité d'Active Cleaning Services SPRL.

Si l'utilisateur a une plainte à formuler, il doit s'adresser à Active Cleaning Services.

### **Article 6 : Absence du travailleur**

L'Entreprise de services veille à ce que le travail soit effectué correctement par des travailleurs compétents selon le schéma convenu.

En cas d'empêchement inopiné de l'aide-ménagère, Active Cleaning Services SPRL procédera au remplacement de celle-ci dans les 24 heures dans la mesure de la disponibilité du service.

Dans la mesure du possible, l'Entreprise de services avise l'Utilisateur au plus vite possible d'éventuels changements dans le schéma de travail.

L'Entreprise de services mettra alors tout en œuvre pour pourvoir au remplacement si l'Utilisateur le souhaite. Celui-ci ne peut cependant être garanti. En cas de remplacement, il pourrait y avoir des modifications dans les heures de travail et/ou la date.

### **Article 7 : Absence non prévue de l'Utilisateur**

Consigne de l'ONEM :

- au cas où le travailleur ne pourrait pas exécuter les tâches prévues en raison d'une négligence/absence non prévue (sauf les urgences) et non communiqué de la part de l'Utilisateur à Active Cleaning Services SPRL, l'entreprise pourra demander le montant équivalent pour les heures habituellement prestées.
- L'Utilisateur ne peut pas exiger à l'aide-ménagère des prestations de moins que 3 heures ou plus de 9 heures par jour.

### **Article 8 : Pertes et vol**

L'Utilisateur doit toujours faire preuve de la prudence la plus élémentaire en ce qui concerne l'argent et les objets de valeur.

En cas de présomption de vol par le travailleur, l'Utilisateur doit toujours avertir le responsable de l'Entreprise de services et faire immédiatement une déclaration aux services de police pour faire dresser procès-verbal.

Seul le travailleur pourra être poursuivi en cas de vol.

## **Article : 9 Assurances**

L'aide-ménagère est assurée par Active Cleaning Services SPRL en responsabilité civile et en cas d'accident de travail.

Toute déclaration de sinistre ou d'accident devra se faire dans les 48 heures auprès d' Active Cleaning Services SPRL. La compagnie d'assurance jugera de la responsabilité de l'aide-ménagère en cas de sinistre. En cas d'acceptation du sinistre, le dommage sera réparé sur présentation de la facture d'achat ou de réparation du bien/matériel détérioré, en tenant compte de la vétusté du bien.

L'Entreprise de services est responsable, dans le cadre de l'assurance accidents du travail, des indemnités légalement dues au cas où le travailleur serait victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail.

En cas de dommage matériel, l'Utilisateur doit avertir immédiatement le responsable de l'Entreprise de services. **Toutefois, afin d'éviter tout abus, des petits dommages tels que vaisselle brisée ou petits bibelots ne seront pas assurés. La société décline la responsabilité pour tous dégâts provoqués par l'usure normale des utiles de nettoyage.**

Pour ce qui est des dégâts plus importants, un dossier sera transmis à l'assurance.

## **Article : 10 Litiges**

En cas de problème lié à l'application de la présente convention, les deux parties s'engagent à mettre tout en œuvre pour trouver une solution à l'amiable.

En cas de non-respect de la présente convention, Active Cleaning Services SPRL se réserve le droit d'y mettre fin sans préavis.

La présente convention est conclue en 2 exemplaires et chaque partie reconnaît en avoir reçu un exemplaire.

Fait à Bruxelles, le ...../...../.....

Pour accord,

Active Cleaning Services SPRL

Anghelescu Elena,

Gerante

ACTIVE CLEANING  
SERVICES SPRL  
0847858102

Pour accord,

L'Utilisateur

N° d'inscription Sodexo : \_\_\_\_\_

**FICHE CLIENT**

(A REMPLIR EN LETTRES MAJUSCULES S.V.P)

Nom, Prénom :

.....

(Merci d'indiquer ici le nom sous lequel vous commanderez vos chèques Titres-Services)

Adresse :

.....

Code Postal : ..... Localité : .....

Email : .....

Date de naissance : ...../...../.....

N° de téléphone : .....

**Personne à contacter en cas de problème (ex : porte fermée) :**

**Nom et Prénom :** .....

**Tél/GSM :** .....

Nombre d'heures souhaitées : .....heures (min 3H et max 9 par jour)

**Par semaine**

**Par 15 jours**

Nom du travailleur souhaité : .....

**Jours souhaités :**

**Lundi** De ..... à ..... Heures

**Mardi** De ..... à ..... Heures

**Mercredi** De ..... à ..... Heures

**Judi** De ..... à ..... Heures

**Vendredi** De ..... à ..... Heures

**Samedi** De ..... à ..... Heures

**Serez-vous présent(e) pendant les prestations de l'aide-ménagère ? Oui – Non**

**Remarque :** .....

.....

**Si vous êtes absent(e), comment l'aide-ménagère peut accéder à la maison ?**

.....

.....

**Votre bâtiment est-il protégé par une alarme : Oui – Non**

**Si oui,** comment envisagez-vous l'entrée de l'aide-ménagère en votre absence ?

.....

.....

**Souhaitez-vous remettre une clef de la maison : Oui – Non**