

## Article 1 : Situation

Les présentes Conditions Générales s'appliquent au contrat de titres-services entre l'Utilisateur et la Société de services. Les Services objet du Contrat concernent les services et prestations tels que décrits dans la loi du 20 juillet 2001 relative à la promotion des services – et de l'emploi de proximité et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services.

## Article 2: Dispositions légales relatives à l'utilisation des titres-services

### 2.1 Qui peut payer avec des titres-services ?

- Pour payer avec des titres-services, l'Utilisateur doit :
  - Être majeur
  - Être une personne physique
- Les titres-services ne peuvent être utilisés que pour de l'aide-ménagère au sein de la propre famille de l'Utilisateur.
- Les titres-services ne peuvent être utilisés que pour les heures effectivement prestées.

### 2.2 Qui est payé avec les titres-services ?

- Les employés de l'entreprise de titres-services.
- L'Aide-ménagère ne peut pas être un membre de la famille ou un parent jusqu'au deuxième degré de l'Utilisateur ou des membres de sa famille.
- L'Aide-ménagère ne peut pas avoir le même lieu de résidence que l'Utilisateur.

### 2.3 Tâches autorisées pour l'aide-ménagère

- Tâches ménagères dans la sphère privée de l'Utilisateur
  - Nettoyer la maison et les vitres
  - Lessive et repassage
  - Petits travaux de couture
  - Préparation des repas
- A l'extérieur du domicile
  - Courses ménagères quotidiennes
  - Repassage dans l'un de nos centres de repassage à domicile

### 2.4 Tâches non autorisées pour l'aide-ménagère

Les tâches suivantes ne sont **pas considérées comme des tâches ménagères** et ne peuvent en aucun cas être effectuées :

- Entretien des cages d'escaliers communes
- Entretien de locaux professionnels tels que des bâtiments industriels, magasins, cabinets médicaux et dentaires, bureaux,...
- Lavage de voitures
- Travaux de peinture ou de tapisserie
- Travaux de rénovation
- Entretien du jardin
- Garde d'enfants
- Soins aux animaux
- Débarrasser le grenier, la cave ou l'abri de jardin

## Article 3: Dispositions relatives au bien-être, à la sécurité et à la santé des aides-ménagères

Chez Helan Aide-ménagère, nous attachons une grande importance au bien-être de nos employés. L'Utilisateur s'engage à respecter ces mesures. Dans le cadre du entraînement, bien-être, de la prévention et de la sécurité, la Société de services peut à tout moment **observer l'Aide-ménagère pendant les séances de nettoyage**.

Des conseils et des informations concrètes peuvent être consultés sur le site Internet ou dans les brochures suivantes :

- Guide pratique
- Guide de nettoyage
- Checklist pour un lieu de travail cinq étoiles

L'Utilisateur peut toujours demander ces brochures à son conseiller.

### 3.1 Tâches interdites en matière de bien-être, de santé et de sécurité.

L'Aide-ménagère ne peut en aucun cas effectuer des tâches dangereuses, malsaines ou inappropriées, telles que :

- Nettoyage à l'extérieur par temps de pluie, de neige, de froid ou de températures excessives.
- Nettoyer les plafonds, les murs et/ou les volets aux étages supérieurs.
- Nettoyer les excréments.
- Se tenir debout sur un escabeau de quatre marches ou plus.
- Nettoyer avec des produits de nettoyage dangereux (tels que l'ammoniaque, l'eau de Javel,...)

### 3.2 Matériel et produits

- L'Utilisateur est chargé de fournir le matériel et les produits en temps opportun afin que l'Aide-ménagère puisse effectuer correctement ses tâches. L'Aide-ménagère dispose des connaissances techniques nécessaires concernant les produits et matériaux courants et quotidiens.
- L'Utilisateur est seul responsable d'informer complètement et clairement l'Aide-ménagère sur les éventuels matériaux ou produits spéciaux, sur les règles particulières de sécurité et sur les modalités particulières d'entretien propres au logement.
- L'Utilisateur doit fournir des produits d'entretien ne contenant pas d'ammoniaque ou d'eau de Javel.
- L'Aide-ménagère ne peut en aucun cas utiliser des produits dont l'emballage comporte les mentions H suivantes : H310 Mortel par contact cutané, H311 Toxique par contact cutané, H314 Provoque des brûlures de la peau et des lésions oculaires graves, H330 Mortel par inhalation, H331 Toxique par inhalation, H336 Peut provoquer somnolence ou vertiges, H340 Peut induire des anomalies génétiques, H341 Susceptible d'induire des anomalies génétiques, H350 Peut provoquer le cancer, H351 Susceptible de provoquer le cancer, H370 Risque avéré d'effets graves pour les organes, H371 Risque présumé d'effets graves pour les organes.
- L'Utilisateur doit fournir un escabeau antidérapant comportant jusqu'à trois marches.

### 3.3 Hygiène, santé et sécurité

- La température minimale au domicile de l'Utilisateur doit être d'au moins 16°C.
- L'Aide-ménagère doit pouvoir travailler dans de bonnes conditions d'hygiène. En cas de situations répétées de manque d'hygiène, l'aide peut être interrompue.
- En cas de maladie contagieuse d'un membre de la famille, l'Utilisateur doit immédiatement en informer la Société de services.
- L'Aide-ménagère doit toujours être en mesure de travailler dans des conditions sûres. En cas de situation dangereuse, l'employé de la Société de services peut demander à l'Utilisateur de résoudre certains problèmes (tels qu'une prise de courant mal fixée, une prise dont le câblage est exposé,...). En cas de problèmes de sécurité persistants (maximum deux semaines consécutives), l'aide peut être interrompue avec effet immédiat.
- L'Aide-ménagère doit effectuer les travaux de nettoyage avec un équipement hygiénique, sûr et ergonomique.
- L'Aide-ménagère ne peut pas fumer pendant les heures de travail. L'Utilisateur est également prié de ne pas fumer en présence de l'aide-ménagère. Si l'Aide-ménagère est enceinte, c'est même une obligation. Ceci est conforme à la politique de la Société de services en matière de protection de la maternité et de tabagisme passif.
- Si l'Utilisateur a un ou plusieurs animaux domestiques, la Société de services doit en être informée à l'avance.
- L'Aide-ménagère fait toujours les courses pour l'utilisateur à pied, dans un rayon de 2 km autour du domicile, ou à vélo, dans un rayon de 5 km autour du domicile.

### 3.4 Discrimination et comportement indésirable

La Société de services offre à l'Utilisateur un service de qualité dans le respect de la dignité humaine, de la vie privée et des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses. Le droit de plainte, d'information et de participation est garanti à l'Utilisateur. En outre, la situation sociale de l'Utilisateur est prise en compte.

La Société de services ne pratique aucune discrimination fondée sur le genre, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions philosophiques ou religieuses et l'âge tant de l'employé que de l'Utilisateur (voir la loi du 25 février 1993 relative à la lutte contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993 portant la création d'un centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et voir le décret du 8 mai 2002 relatif à la participation proportionnelle au marché de l'emploi).

L'Utilisateur doit traiter l'employé de la Société de services avec respect et s'abstenir de toute forme de comportement indésirable à son égard. En cas de manque de respect, l'aide peut être interrompue immédiatement.

### 3.5 Interdiction de vidéosurveillance

L'Utilisateur ne peut filmer ou surveiller l'Aide-ménagère, excepté en conformité avec les règles strictes de la convention collective de travail n°68 du Conseil national du travail. Toutes les images et informations obtenues par vidéosurveillance en violation de la convention collective de travail susmentionnée sont inutilisables et constituent une violation du droit à la vie privée de l'Aide-ménagère.

### Article 4: Prestations et plannings

L'Utilisateur prend toutes les précautions nécessaires pour que les activités convenues puissent être effectivement réalisées par l'Aide-Ménagère (y compris l'accès au logement). L'Utilisateur doit toujours avoir suffisamment de travail pour le nombre d'heures prévues. En cas de dérogation au nombre d'heures planifiées, cela doit toujours être fait en consultation avec la Société de services. L'Utilisateur peut modifier la fréquence ou le nombre d'heures d'aide souhaitées par écrit au moins quatre semaines à l'avance et pas plus de deux fois par année civile. L'Utilisateur n'est pas autorisé à conclure des accords directs avec l'Aide-ménagère s'ils dérogent aux dispositions du présent Contrat. L'Aide-ménagère ne peut prendre de décisions au nom et pour le compte de la Société de Services.

Les modifications du planning peuvent être transmises au conseiller de la Société de services via l'application Helan Aide-ménagère (téléchargeable gratuitement dans l'App Store et Google Store), par e-mail ou par téléphone.

### Article 5: Absence de l'Utilisateur

#### 5.1 Absence planifiée

L'Utilisateur peut annuler gratuitement les heures de travail convenues jusqu'à **5 fois par année civile** en raison de l'absence de l'Utilisateur. L'Utilisateur doit en informer la Société de services par écrit en temps opportun (par e-mail ou via l'application Helan Aide-ménagère) :

- **Au moins 5 jours ouvrables** à l'avance s'il s'agit d'une absence d'une semaine ou moins
- **Au moins 10 jours ouvrables** à l'avance s'il s'agit d'une absence de plus d'une semaine.

Si l'Utilisateur annule les heures de travail convenues plus de 5 fois au cours de la même année civile ou si la Société de services n'est pas informée à temps d'une absence, les titres-services seront facturés selon la **contre-valeur légalement subventionnée** à ce moment-là.

#### 5.2 Force majeure

En cas de force majeure de la part de l'Utilisateur, celui-ci avertira la Société de services dès qu'il aura eu connaissance ou aurait pu raisonnablement avoir connaissance de la force majeure.

On parle de force majeure lorsque :

1. Un événement ou circonstance survient et rend l'exécution du contrat (temporairement ou définitivement) impossible, et
2. L'événement survenu n'est pas imputable à la partie qui ne respecte pas son contrat.

Exemples de cas de force majeure : décès, maladie contagieuse nécessitant une quarantaine, hospitalisation soudaine, incendie, coupure de courant inopinée,...

En cas d'invocation de force majeure, l'Utilisateur fournira à la Société de services les justificatifs nécessaires (comme un certificat médical, une annonce de décès,...) démontrant le cas de force majeure.

Si les raisons de force majeure ci-dessus ne s'appliquent pas, les heures normales de travail seront facturées en cas de défaut de notification ou de notification tardive. Et ce à la contre-valeur légalement subventionnée des titres-services en vigueur à ce moment-là.

### Article 6: Absence de l'Aide-ménagère

Toutes les Aide-Ménagères de la Société de services ont des contrats de travail à durée indéterminée. Cela signifie que les employés rendent visite à l'Utilisateur toute l'année selon l'horaire convenu. Ceci à l'exception des jours fériés rémunérés, des congés payés et des éventuelles périodes de maladie. La Société de services informera l'Utilisateur dans les meilleurs délais de toute modification de l'horaire de travail. Vous le recevrez par e-mail, si une adresse e-mail est connue et via notre application Helan Aide-ménagère.

En cas d'absence imprévue de l'Aide-Ménagère (par exemple pour cause de maladie, de force majeure ou de congés de circonstance), l'Utilisateur sera prévenu dans les meilleurs délais par l'Aide-Ménagère ou la Société de services.

Le remplacement peut être programmé si possible à la demande de l'Utilisateur. En cas de remplacement temporaire ou permanent, il peut y avoir une modification des horaires de travail. Cela se fait toujours en concertation avec l'Utilisateur.

La Société de services mettra tout en œuvre pour assurer un remplacement définitif de l'Aide-ménagère dans les cas suivants :

- une cessation de contrat de l'Aide-ménagère
- une absence structurelle de l'Aide-ménagère
- un cas de force majeure structurelle ou maladie de l'Aide-ménagère
- une absence structurelle exceptionnelle de l'Aide-ménagère

La Société de services est tributaire du marché du travail pour ce remplacement.

La Société de services en informera alors l'Utilisateur.

### Article 7: Procédure de réclamation

Avez-vous une plainte concernant votre Aide-ménagère ? Vous pouvez nous en faire part **endéans les 7 jours calendrier** par téléphone, en ligne sur <https://www.helan.be/fr/aide-et-contact/vosimpressions>, par écrit à votre conseiller ou via l'application de la Société de services. Nous examinerons alors la plainte de manière approfondie et garantirons une réponse téléphonique ou écrite dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

L'Utilisateur ne peut pas résilier unilatéralement le Contrat en raison d'une plainte. Si, après enquête, il apparaît que la plainte formulée est légitime, la Société de services fera, à titre de compensation, exécuter à nouveau gratuitement les prestations concernées, et ce, à un moment convenu avec l'Utilisateur. En aucun cas une compensation financière ne pourra être accordée.

### Article 8: Titres-services et contributions

#### 8.1 Titres-services

Paiement des prestations

L'Utilisateur paie l'Aide-ménagère au moyen de titres-services : 1 titre-services par heure de travail. Les prestations de moins d'une heure sont comptabilisées pour une heure de travail complète. Le paiement par titres-services électroniques ou la remise du/des titre(s)-services dû(s) doit être effectué au plus tard au moment où l'Aide-ménagère effectue la prestation. L'Utilisateur choisit de travailler avec des titres-services électroniques ou papier. La Société de services travaille par défaut avec des titres-services électroniques en raison des nombreux avantages qu'ils présentent pour l'Utilisateur, l'Aide-ménagère et la Société de services elle-même.

Si l'utilisateur utilise des titres-services électroniques, il veille à ce que le portefeuille électronique contienne toujours suffisamment de titres-services. Pour les titres-services en version papier, l'utilisateur s'assure qu'ils sont valables, signés et complétés (à l'encre bleue ou noire).

Défaut de règlement des prestations

Si les services n'ont pas été payés au moyen de titres-services au moment de leur exécution, une mise en demeure sera envoyée par la Société de services. Cette mise en demeure est sans frais. Si la Société de services n'est pas en possession des titres-services dans les 14 jours suivant l'envoi de la mise en demeure sans frais (ce délai commence à courir le 3<sup>e</sup> jour ouvrable après l'envoi), toute prestation sera interrompue sans autre avis et la contre-valeur subventionnée des titres-services sera récupérée. Dans ce cas, outre le montant principal, des intérêts seront également réclamés (au taux d'intérêt de référence majoré de 8 % visé à l'article 5, alinéa 2 de la loi du 2/08/2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, cf. article 5, alinéa 2 de la loi du 2/08/2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales) :

- 20 euros : si le montant dû est inférieur ou égal à 150 euros
- 30 euros (+ 10 % du montant dû) si le montant dû est compris entre 150,01 euros et 500 euros
- 65 euros (+ 5 % du montant dû) si le montant dû est supérieur à 500 euros.

## 8.2 Contribution client

### Paiement de la contribution client

Outre les titres-services, l'Utilisateur doit également à la Société de services une contribution client. La contribution est facturée par trimestre. Cette cotisation est calculée par heure de travail effectuée (ou prévue mais annulée tardivement tel que déterminée dans l'article 5 des conditions générales.) :

- Pour les utilisateurs titulaires de titres-services flamands : 1,90 euros
- Pour les utilisateurs titulaires de titres-services bruxellois : 0,30 euros

Les utilisateurs ayant eu au moins une heure de travail ménagère avant le 01/01/2025, à l'adresse de l'utilisateur, paient une cotisation maximale de 600 euros par année civile.

Les prestations fournies à l'Utilisateur dans un point de repassage (le linge n'étant pas repassé à l'adresse de l'Utilisateur) sont exemptes de cette contribution client.

La Société de services n'offre pas de remboursement en cas de modification ou d'interruption des services.

Les utilisateurs qui sont clients de la Mutualité Libre Helan et en règle de cotisations mutualistes, reçoivent une intervention de la mutualité pour cette contribution client, à la suite de quoi l'ASBL Helan Aide-ménagère leur facture un montant inférieur. L'intervention de la mutualité est organisée directement entre l'ASBL Helan Aide-ménagère et la mutualité. Le montant restant est facturé à trimestre par l'ASBL Helan Aide-ménagère à l'Utilisateur.

La Société de services se réserve le droit d'augmenter unilatéralement la contribution susmentionnée et/ou de modifier unilatéralement le mode et les modalités de facturation. L'utilisateur en sera informé au moins un mois à l'avance et pourra, au cours de ce mois, résilier le contrat sans frais, avant que la modification n'entre en vigueur.

### Modalités de paiement de la contribution client

La contribution doit être payée au plus tard 14 jours après la date de facturation. En cas de non paiement à la date d'échéance de la facture, une lettre de rappel vous sera envoyée. Cette lettre de rappel est gratuite. Si la facture reste impayée 14 jours après ce rappel (le délai de 14 jours commence à courir le 3<sup>e</sup> jour ouvrable après l'envoi), des intérêts seront réclamés en plus du montant principal (au taux d'intérêt de référence majoré de 8 % visé à l'article 5, deuxième alinéa, de la loi du 2/08/2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, cf. article 5, deuxième alinéa, de la loi du 2/08/2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, cf. article 5, deuxième alinéa, de la loi du 2/08/2002) :

- 20 euros : si le montant dû est inférieur ou égal à 150 euros
- 30 euros (+ 10% du montant dû) si le montant dû est compris entre 150 et 500 euros
- 65 euros (+ 5 % du montant dû) si le montant dû est supérieur à 500 euros.

## Article 9: Durée du contrat / Résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Les deux parties peuvent résilier le contrat au moyen d'un courrier ou d'un e-mail, sous réserve d'un préavis de quatre semaines, à compter de la date d'envoi du courrier ou de l'e-mail. Pendant ce délai de préavis, les titres-services restent dus.

Le présent contrat est immédiatement résilié de plein droit, sans intervention judiciaire, dans les cas suivants :

- si les obligations contractuelles ne sont pas remplies
- si la Société de services perd son agrément.
- si le système des titres-services est supprimé par le gouvernement.

## Article 10: Assurances

### 10.1 Assurance accidents du travail

En vertu de l'assurance contre les accidents du travail, la Société de services est responsable de l'indemnisation légalement due si l'Aide-ménagère est victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail, ainsi que des dommages corporels subis pendant les heures de travail.

### 10.2 Assurance responsabilité civile

La responsabilité de la Société de services pour les dommages matériels avérés aux biens de l'Utilisateur (y compris les biens des résidents et les biens sous la garde de l'Utilisateur ou des résidents), causés par l'Aide-ménagère lors de la prestation des services, est limitée au montant des dommages prévus dans sa police d'assurance. Le contenu de cette police d'assurance peut être demandé par écrit par l'Utilisateur pour inspection. Tout dommage sera indemnisé en valeur réelle au moment des faits. Un taux d'amortissement de 10 % par an est pris en compte.

Les dommages d'un montant inférieur à 250 euros ne seront pas remboursés. L'Utilisateur doit déclarer les dommages dont la Société de services pourrait éventuellement être responsable à la Société de services dans les cinq jours ouvrables suivant l'événement qui a causé le dommage. En cas de déclaration tardive, toute réclamation est irrecevable.

Les dommages matériels avérés dont la responsabilité est établie ne peuvent être indemnisés que sur la base d'une preuve officielle de réparation ou d'achat de pièces de rechange.

Outre le fait que l'Aide-ménagère possède les connaissances techniques nécessaires sur les produits et matériaux usuels et courants, l'Utilisateur est seul responsable de fournir à l'Aide-ménagère des informations complètes et claires sur des matériaux ou produits spéciaux, sur des règles de sécurité particulières et sur des méthodes d'entretien spécifiques propres à la maison. La Société de services ne peut en être tenue responsable.

## Article 11: Vol et clé

Les limitations précitées de l'article 10.2 sur les exclusions de responsabilité ne s'appliquent pas en cas de :

- faute intentionnelle, fraude ou négligence grave
- responsabilité pour dommages corporels

La Société de services assure une présélection qualitative du/des candidat(s) Aide(s)-ménagère(s). Néanmoins, nous demandons à l'Utilisateur d'être prudent et vigilant. En cas de délit (vol,...) de la part de l'Aide-ménagère, l'Utilisateur informera immédiatement la Société de services et remettra le numéro de PV de détermination à la Société Service. La Société de services n'est pas responsable de la perte, du vol ou de l'utilisation par des tiers des clés ou codes remis à l'Aide-ménagère à l'initiative de l'Utilisateur.

## Article 12: Accords généraux

- L'utilisateur accepte qu'une visite à domicile puisse être effectuée par la Société de Chèques Services préalablement à la première prestation.
- L'Aide-ménagère ne peut accepter de cadeaux ou de dons et l'Utilisateur ne peut en offrir.
- L'Aide-ménagère n'est pas autorisée à téléphoner pendant les heures de travail, sauf si cela est nécessaire pour la Société de services.
- L'Aide-ménagère peut faire une pause, mais ce temps devra ensuite être rattrapé. Sauf après un temps de travail de six heures, l'Aide-ménagère est alors tenue de prendre une pause d'un quart d'heure.

## Article 13: Déclaration des données personnelles

Conformément au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, nous informons l'Utilisateur que la Société de services traitera les données personnelles contenues dans ce contrat de service en vue de la bonne exécution du présent contrat et dans le cadre des obligations découlant de l'arrêté royal du 12 décembre 2001 relatif aux titres-services. L'Utilisateur a le droit d'accéder gratuitement à ses données, de corriger des données incomplètes ou incorrectes, de révoquer son consentement, de restreindre ou de s'opposer à certains traitements, de faire supprimer des données inapplicables. Pour toute information complémentaire, l'Utilisateur peut consulter les déclarations de confidentialité ou contacter notre data protection officer via [www.helan.be/fr/aide-et-contact/vosimpressions/gdpr](http://www.helan.be/fr/aide-et-contact/vosimpressions/gdpr) - ou par courrier à l'adresse suivante : Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk. L'Utilisateur trouvera la déclaration de confidentialité complète sur [www.helan.be/privacy](http://www.helan.be/privacy)

## Article 14: Modification des conditions générales

La Société de services se réserve le droit de modifier unilatéralement à tout moment les présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales modifiées seront notifiées à l'Utilisateur par e-mail au plus tard un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Si l'Utilisateur n'accepte pas les Conditions Générales modifiées, il a la possibilité de résilier le Contrat par lettre recommandée. Dans le cas où la Société de services n'aurait pas reçu cette résiliation au plus tard au moment de l'entrée en vigueur des Conditions Générales modifiées, l'Utilisateur est présumé accepter les Conditions Générales modifiées. Les Conditions Générales (ou leurs modifications) sont présumées tacitement acceptées par l'Utilisateur dès le paiement des prestations fournies par l'Aide-ménagère.

### **Article 15: Litiges**

Le tribunal d'Anvers est compétent pour les litiges concernant ce contrat.

### **Article 16: Réclamations contre les employés**

Le client reconnaît et accepte que tous les services fournis dans le cadre du contrat d'utilisation sont exécutés au nom d' Helan Aide Ménagère.

En cas de dommage, blessure ou perte survenant pendant l'exécution du contrat d'utilisation ou en relation avec les services fournis, le client accepte de ne pas intenter de réclamation directement contre les employés individuels de Helan Aide Ménagère, y compris mais sans s'y limiter, les aides ménagères, le personnel administratif, les directeurs et réalisateurs.

En cas de dispute, réclamation ou poursuite, toute responsabilité incombera uniquement Helan Aide Ménagère en tant que personne morale. Le personnel d'Helan Aide Ménagère reste exonéré de toute responsabilité personnelle, sauf en cas d'intention, d'erreur grave, d'erreur mineure et autres exclusions prévues par la loi.