

Article 1^{er} : Dispositions générales

La présente convention est conclue dans le cadre légal de la législation des titres-services (la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services d'emplois de proximité et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services – Matière régionalisée depuis le 01/01/2016 (ci-après la « **Législation sur les titres-services** ») et fixe les règles de collaboration entre l'entreprise TS et l'Utilisateur quant à l'utilisation des titres-services.

L'Entreprise TS offre des services de nettoyage, repassage, courses ménagères et préparation de repas aux particuliers en sélectionnant des aide-ménagère(s) afin de garantir un service de qualité.

Article 2 : Champ d'application

Les activités qui peuvent être réalisées par l'aide-ménagère(e) sont les suivantes et sont réalisées exclusivement au lieu de résidence/domicile de l'Utilisateur :

- Nettoyage du domicile ;
- Lessive et repassage ;
- Courses ménagères ou préparation de repas.

Il s'agit exclusivement d'une aide dans le ménage et il est par conséquent interdit pour l'aide-ménagère(ère), sans être exhaustif, :

- De garder des enfants ;
- De s'occuper des animaux et entretenir leur abri et excréments ;
- D'entretenir des communs (cage d'escalier d'appartements) ;
- D'entretenir des parties professionnelles ;
- De fournir des soins d'hygiène et/ou médicaux à toute personne ;
- De nettoyer les caves, greniers *non-aménagés*, terrasses, voitures, garages... ;
- D'aider à déménager ou à monter des meubles.

Les Titres-Services ne peuvent être utilisés que pour des services destinés aux besoins privés de l'Utilisateur et non pour ses activités professionnelles. Ne sont pas autorisés, par exemple, le nettoyage d'un appartement mis en location, des espaces communs dans une copropriété ainsi que les locaux professionnels comme les magasins, les cabinets de médecin et de dentiste, les locaux commerciaux, etc. Cette liste n'est pas exhaustive.

L'Utilisateur s'engage à ne confier à l'aide-ménagère que les tâches autorisées par le système des Titres-Services et reprises ci-dessus.

L'Utilisateur s'engage à ne faire effectuer à l'aide-ménagère(e) aucune prestation dangereuse, aucun travail trop lourd ou inadapté ainsi qu'aucune prestation qui ne respecterait pas les règles d'hygiènes visées ci-après.

En présence d'animaux au domicile de l'Utilisateur, il est recommandé de laisser les animaux dans une pièce en dehors de l'espace de travail de l'aide-ménagère(e) afin

de respecter le travail en cours. Il est également demandé de ne pas laisser les animaux « sauter » sur l'aide-ménager(e) vu que certaines personnes ont peur des chiens et surtout s'ils sont de grande taille. En tout état de cause, l'Utilisateur s'engage à informer préalablement l'aide-ménager(e) de la présence d'animaux au domicile.

Si un contrôle de l'inspection sociale de la Région Wallonne au domicile de l'Utilisateur devait constater un non-respect des activités autorisées, l'Entreprise TS aura la possibilité de se retourner contre l'Utilisateur frauduleux afin de récupérer l'amende que l'inspection sociale pourrait dresser à l'entreprise TS.

Article 3 : Engagements des parties

L'Entreprise TS s'engage à tout mettre en œuvre (obligation de moyen) pour mettre à disposition de l'Utilisateur un(e) aide-ménager(ère) sélectionné(e) pour la période et aux heures convenues.

L'Utilisateur s'engage à respecter la législation des titres-services et notamment :

- Quant au nombre maximum de titres-services dont il peut disposer selon sa situation personnelle ;
- Quant aux activités autorisées définies en article 2 des présentes ;
- Quant à l'interdiction de lien familial ou par alliance avec l'aide-ménager(ère) et à l'interdiction d'avoir la même résidence/domicile. Par lien de parenté, on entend le fait d'être :
 - parents, grands-parents, beaux-parents ou grands-parents par alliance ;
 - enfants ou petits-enfants ;
 - frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs.
 - Quant à l'obligation de délivrer des titres-services nominatifs ;

Lorsque l'aide-ménager(ère) proposé entre dans l'une de ces situations, l'Utilisateur doit en informer le responsable de l'entreprise et demander le retrait de l'aide-ménager(ère). Si l'Utilisateur ne le fait pas et que l'Entreprise TS doit rembourser les titres-services perçus, en raison d'un contrôle de l'inspection sociale, alors l'Entreprise TS pourra se retourner contre l'Utilisateur pour lui réclamer la somme qu'elle aura dû rembourser à cause de la faute commise par l'Utilisateur en ne demandant pas le retrait de l'aide-ménager(ère) faisant l'objet d'une telle interdiction.

L'Utilisateur s'engage en outre :

- à fournir à l'aide-ménager(ère) le matériel et les produits nécessaires aux tâches demandées conformément à l'article 5 des présentes ;
- à donner toutes instructions et points d'attention clairs et utiles à l'aide-ménager(ère) ;
- à avertir l'Entreprise TS de toute absence ou retard conformément à l'article 8 des présentes ;
- à autoriser le passage de l'Entreprise TS ou tout représentant de celle-ci sur le lieu de l'exécution de l'activité, ceci afin de permettre de vérifier que les conditions de la présente convention sont respectées ou en raison d'une obligation légale ;

- à se porter seul responsable des avances et/ou prêts qu'il consentirait à l'aide-ménager(ère). Il est informé que l'aide-ménager(ère) ne peut accepter ni demander de l'argent à l'Utilisateur ;
- à se mettre clairement d'accord avec son aide-ménagère sur la question du tabagisme afin d'éviter toutes nuisances provoquées par la fumée du tabac ;
- à étiqueter tout produit dangereux.

L'Utilisateur est informé que :

- L'aide-ménager(ère) n'est pas autorisé(e) à fumer pendant ses heures de service. S'il n'est pas prévu de pause pendant les heures de travail, l'Utilisateur laissera à l'aide-ménager(ère) la possibilité de fumer une cigarette dans la matinée et une autre dans l'après-midi ;
- L'aide-ménager(ère) ne peut pas téléphoner pendant les heures de travail à moins que ce ne soit aux fins d'encoder ses prestations, ou qu'il s'agisse d'un appel d'urgence. Il (elle) peut dans ce cas utiliser le téléphone de l'Utilisateur. Exceptionnellement, l'aide-ménager(ère) peut être autorisé(e) à téléphoner et à allumer son GSM.

L'Utilisateur s'abstiendra de tout acte de violence (verbal ou physique) ou de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail, tant envers l'aide-ménagère que le personnel administratif de l'Entreprise TS. Les dispositions de la loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail lui sont applicables. En pareil cas, l'Entreprise TS se réserve le droit de mettre un terme directement à la convention par courrier postal ou courriel électronique et ce, sans préavis ni indemnité. Cette décision interviendra en cas de plainte(s) reçues par l'Entreprise TS.

Par actes de violence ou de harcèlement couverts par cette clause on entend, mais sans s'y limiter :

- Les insultes, les menaces ou les comportements intimidants envers l'aide-ménagère ou le personnel administratif.
- Tout contact physique non consenti, y compris les gestes déplacés ou violents.
- Les remarques à connotation sexuelle ou les avances non désirées.
- La diffusion de rumeurs malveillantes ou de fausses informations visant à nuire à la réputation de l'aide-ménagère ou du personnel administratif.
- Toute forme de pression psychologique, comme l'intimidation répétée ou la manipulation.

En pareil cas, l'Utilisateur sera redevable à l'égard de l'Entreprise TS d'une indemnité correspondant à 1 mois de prestations facturées à concurrence de la Valeur réelle du titre-service par heure de prestation prévue, afin de compenser le manque à gagner et le préjudice subi par l'Entreprise TS.

On entend par « **Valeur réelle** » le montant équivalent à la valeur de l'intervention régionale et du prix d'acquisition du titre-service, tels que déterminés par la Législation sur les titres-services.

L'Utilisateur s'engage à communiquer immédiatement à l'Entreprise TS toute nouvelle adresse de son domicile dû à un déménagement. Il devra également

avertir l'Entreprise TS lorsqu'il change de support de Titres-Services à savoir soit le support papier ou le support électronique.

Article 4 : Heures de travail et prestations

L'Utilisateur s'engage à respecter le nombre d'heures fixé au début de l'inscription ainsi que l'horaire d'intervention.

L'Entreprise TS s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir afin d'assurer un service régulier et correspondant au mieux aux attentes de l'Utilisateur tant en termes de qualité que de respect du planning. Dans la limite du règlement de travail, les horaires de travail ainsi que les modalités d'accès au domicile de l'Utilisateur seront convenus d'un commun accord entre l'Entreprise TS et l'Utilisateur. Tout changement d'horaire ou du nombre d'heures prestées doit être négocié avec l'Entreprise TS.

L'Utilisateur communiquera à l'Entreprise TS le planning de travail qu'il souhaite voir appliquer : jour, périodicité, nombres d'heures ainsi que les tâches à effectuer. Conformément à la législation des titres-services, la durée minimale pour chaque prestation est de 3 heures.

L'Entreprise TS a le droit de refuser ce planning en cas de difficultés internes d'application. Le cas échéant, il reviendra aux parties de s'accorder sur un autre planning. Si aucun accord ne peut être trouvé, la convention sera résiliée sur le champ sans préavis ni indemnité.

Tout changement d'horaire ou de nombre d'heures à prester doit être fait en concertation avec le responsable de l'Entreprise TS. L'Utilisateur ne peut en aucun cas convenir directement avec l'aide-ménager(e) d'un changement de prestation et vice-versa.

L'entreprise TS est en droit de remplacer l'aide-ménager(ère) en place par un autre aide-ménager(ère) de qualification équivalente.

En cas d'absence de l'aide-ménager(ère), l'Entreprise TS mettra tout en œuvre (obligation de moyen) pour procéder au remplacement de celui-ci/celle-ci sous réserve des disponibilités de ses aide-ménager(ères). Si l'aide-ménager(ère) est empêché(e) en raison d'un cas de force majeure (empêchement inopiné), aucune indemnité ne pourra être réclamée à l'Entreprise TS qui est dégagée de toute responsabilité.

Il n'y aura pas de prestation les jours fériés.

Si, à la demande de l'Utilisateur, une prestation est interrompue, l'heure entamée sera facturée.

Il est demandé à l'Utilisateur de ne pas appeler l'aide-ménager(ère) en dehors des heures du bureau c'est-à-dire avant 8h30 et après 17h30 afin de préserver sa vie privée sauf en cas d'extrême urgence. Il est par ailleurs préférable de communiquer par SMS.

Il est rappelé que l'Utilisateur s'engage à respecter le nombre maximum de titres-services dont il peut disposer selon sa situation personnelle conformément à la législation sur les titres-services.

ARTICLE 4 bis : Paiement Frais supplémentaires (frais administratifs)

Afin d'assurer la pérennité des avantages extra-légaux offerts à notre personnel (chèques repas, chèques cadeaux, frais de tel,...) et la qualité de nos services (formations, vêtement travail, respect des normes sectorielles, ...), des frais administratifs complémentaires à l'achat des titres-services seront facturés trimestriellement OU mensuellement. Le montant de départ est de 1,35€ par heure de prestation. Ce tarif pourrait être indexé. Les factures ne sont pas soumises à la TVA en respect de la loi du secteur des titres-services. Ces factures ne peuvent pas être payées en titres-services et elles devront être réglées séparément par virement bancaire. Ce tarif est susceptible d'être indexé.

Le non-paiement de la facture entrainera l'envoi d'un rappel de paiement par mail ou courrier ou sms.

Le non-paiement du premier rappel dans les délais entrainera automatiquement la suspension de l'aide-ménagère et l'attribution de la tranche horaire à un autre client sans préavis ni information préalable. Des frais de rappel pourraient être activés lors de l'envoi d'un second rappel.

Le présent avenant s'appliquera automatiquement à partir du 01/10/2025 sauf si vous informez votre aide-ménagère de votre souhait de stopper la convention actuelle. Vous pouvez alors stopper sans préavis.

ARTICLE 4ter : Paiement Frais d'envoi des factures par courrier

Cet article concerne l'utilisateur qui choisit de ne pas donner de mail pour l'envoi des factures des frais supplémentaires (Voir l'article 4Biss). Lors de la génération des factures, il y aura une ligne de frais divers en plus sur la facture intitulée « frais divers poste & relevé » au tarif en vigueur au moment de la génération de la facture (4,5€ au 01/01/2026). Ce montant pourrait être indexé.

Ce montant sera compté à chaque génération d'une nouvelle facture.

ARTICLE 4quater : Paiement Frais de rédaction de relevé par courrier ou mail

Cet article concerne l'utilisateur qui demande à notre agence de lui fournir un relevé des prestations de son aide-ménagère. Il peut s'agir d'un relevé envoyé par mail que l'on doit remplir et renvoyé par mail. Il peut aussi s'agir d'un papier reçu par courrier que l'on doit remplir et renvoyer par mail ou courrier. Il y aura une ligne de frais divers en plus sur la facture intitulée « frais divers poste & relevé » au tarif en vigueur au moment de la génération de la facture (6€ au 01/01/2026). Ce montant pourrait être indexé.

Champ d'application : Demande du client de réaliser un relevé **plus d'une fois dans l'année**.

Ce montant sera compté à chaque génération d'une nouvelle facture pendant l'année au cours de laquelle la demande du relevé a eu lieu.

Article 5 : Mise à disposition du matériel et des produits

L'Utilisateur doit mettre à disposition le matériel et les produits nécessaires aux tâches demandées et à l'exercice de l'activité par l'aide-ménager(ère).

L'Utilisateur est seul responsable de l'état du matériel et des produits qu'il met à disposition de l'aide-ménager(ère).

L'Utilisateur garantit par ailleurs, en tant que personne normalement prévoyante, le bon état et le fonctionnement des moyens et du matériel qu'il met à disposition et passe en revue avec l'aide-ménager(ère), avant que celui-ci/celle-ci ne commence ses prestations, les éventuels dangers qu'ils présentent. L'aide-ménager(ère) listera en fin de prestation les produits dont les quantités restantes seront insuffisantes pour sa prochaine visite.

Le matériel et les produits doivent être mis à la disposition effective de l'aide-ménager(ère). Si ceux-ci sont inaccessibles, indisponibles ou en panne et que l'aide-ménager(ère) ne peut de ce fait travailler, les prestations seront dues de la même manière que si elles avaient pu être effectuées. Ces dernières seront facturées à l'Utilisateur à concurrence d'un montant équivalent à la Valeur réelle par heure de prestation non accomplie, afin de compenser le manque à gagner et le préjudice subi par l'Entreprise TS.

Le manque de matériel et/ou de produit déjà notifié à l'Utilisateur, qui n'y aurait pas répondu, se verra suspendre son aide-ménager(e) le temps de régulariser la situation.

Article 6 : Hygiène et sécurité sur le lieu de travail

En tant qu'employeur, l'Entreprise TS est responsable du respect des dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de ses arrêtés d'exécution.

Dans le cadre de la prévention et du bien-être au travail, l'Utilisateur autorise le passage d'un responsable de l'Entreprise TS à son domicile.

L'Utilisateur :

- Est tenu de veiller à ce que les tâches imposées ne causent pas une pression de travail tel que les conséquences en soient néfastes pour la sécurité et la santé de l'aide-ménager(ère);
- Ne peut obliger l'aide-ménager(ère) à utiliser des solvants ou des produits non étiquetés ainsi que du matériel détérioré ou défaillant ;
- Informe l'aide-ménager(ère) lors de l'accueil (que l'Utilisateur donne le premier jour de travail) sur ses produits ainsi que sur les dangers et méthodes

d'entretien propres à son habitation. Il appartient à **l'Utilisateur de ne pas mettre à disposition de l'aide-ménager(ère) des produits corrosifs, oxydants, industriels** (à savoir des produits non conçus ni adaptés pour le nettoyage des habitations) ou dangereux tels que par exemple **eau de javel (NAC10), ammoniac (NH3), acide chlorhydrique (HCL), acétone (C3H6O), 'white spirit' ou tous types de solvants en général.**

- S'engage à ne faire effectuer en aucun cas des tâches dangereuses, insalubres ou inadaptées telles que par exemple :
 - o Travaux à l'extérieur en cas de pluie, neige et froid, température caniculaire,
 - o Travaux en hauteur : maximum 3 marches d'escalier et tous les travaux dans des conditions inadaptées ou présentant des risques de chute ;
 - o Port de charges dont le poids est susceptible de provoquer des douleurs dorsales ;
 - o Présence de fils électriques à nu, prise de courant mal fixée, etc ;
 - o Ainsi que toutes les activités et tâches listés à l'article 2.
- S'engage à faire travailler l'aide-ménager(e) dans des bonnes conditions hygiéniques, par exemple :
 - o Ne pas laisser trainer des serviettes hygiéniques, préservatifs, mouchoirs, ... l'aide-ménager(ère) ne peut pas les ramasser.
 - o Les zones où des moisissures sont présentes sur les murs ne doivent pas être nettoyées.

Si ces situations non hygiéniques se présentent à plusieurs reprises, l'Entreprise TS pourra mettre fin à la présente convention sans préavis ;

- S'engage à discuter avec l'aide-ménager(ère) si l'Utilisateur fume dans son domicile pendant les prestations de l'aide-ménager(e). Ils doivent tomber sur un accord ;
- **Doit avertir l'Entreprise TS et l'aide-ménager(ère) de l'apparition/la connaissance de maladies contagieuses présentant un danger pour le travailleur comme la Covid, la grippe, rubéole, varicelle, mononucléose, méningite, l'hépatite virale ... ;**
- Doit avertir dans les plus brefs délais l'Entreprise TS en cas d'accident survenu à l'aide-ménager(ère) lors de l'exécution de ses activités ;
- S'engage à toujours occuper l'aide-ménager(ère) dans des conditions de sécurité maximales et doit notamment informer l'Entreprise TS de la présence de tout animal dangereux et/ou méchant et/ou venimeux (araignée, serpent, insectes, chien, félin, etc.). L'Utilisateur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour que l'aide-ménager(ère) ne soit pas en contact direct avec ces animaux conformément à l'article 2 ;
- S'engage à veiller à ce que l'aide-ménager(ère) ait connaissance de l'endroit où se trouve la pharmacie du domicile de l'Utilisateur et que celui-ci lui en

permette l'accès pour un besoin de premiers soins comme des pansements, antiseptique, ...

L'aide-ménager(ère) est en droit de refuser d'effectuer toute tâche insécurisée et/ou présentant des mauvaises conditions d'hygiène.

En cas de mauvaises conditions d'hygiène et/ou de sécurité et/ou de maladie contagieuse, l'Entreprise TS est en droit de suspendre ses obligations contractuelles jusqu'à ce que l'Utilisateur ait remédié au problème d'hygiène et/ou sécurisé les lieux. L'Utilisateur sera dans ces cas redevable à titre de dédommagement, d'une indemnité égale à la Valeur réelle d'un titre-service par heure de prestation non accomplie en raison de mauvaises conditions d'hygiène et/ou de sécurité et ce, sans préjudice de dommages et intérêts plus étendus dans le chef de l'Entreprise TS.

Si problèmes de sécurité ou d'hygiène persistent, l'Entreprise TS peut mettre fin à la convention sans préavis ni indemnité par courrier postal ou par courriel électronique. L'Utilisateur sera dans ces cas redevable à titre de dédommagement, d'une indemnité égale à la Valeur réelle d'un titre-service par heure de prestation non accomplie prévue afin de compenser le manque à gagner et le préjudice subi par l'Entreprise TS et ce, sans préjudice de dommages et intérêts plus étendus dans le chef de l'Entreprise TS.

En cas de danger imminent, l'aide-ménager(ère) peut quitter immédiatement le lieu de travail.

Article 7 : Annulation des prestations par l'Entreprise TS

L'Entreprise TS veille à ce que le travail soit effectué correctement par l'aide-ménager(e) et ce conformément à l'accord intervenu sur les horaires.

L'Utilisateur sera avisé le plus rapidement possible des absences prévues de l'aide-ménager(ère) (par exemple, pour congés annuels).

L'aide-ménager(e) a l'obligation de prévenir l'Utilisateur par sms ou par téléphone de son absence pour cause de maladie ou congé de circonstance. L'Entreprise TS verse à ce titre tous les mois une indemnité téléphonique à l'aide-ménager(ère) pour couvrir les frais de communication.

L'Utilisateur ne recevra aucune notification de la part de l'Entreprise TS concernant l'absence de l'aide-ménager(ère), cette responsabilité incombant exclusivement à l'aide-ménager(ère).

Sur demande de l'Utilisateur, l'Entreprise TS s'efforcera de trouver un remplaçant selon les disponibilités (obligation de moyen). Cependant, ce remplacement, fonction des disponibilités des aide-ménager(s)(ère(s)) à disposition de l'entreprise TS, ne peut être garanti. Il peut arriver que les possibilités de remplacement soient inexistantes au moment de la demande. Dans ce cas, l'Utilisateur ne pourra réclamer aucune indemnisation à l'Entreprise TS. En cas de remplacement, des modifications des heures de travail et/ou de la date peuvent survenir avec l'accord de l'Utilisateur.

L'Utilisateur doit informer immédiatement l'Entreprise TS de toute absence, justifiée ou non, de son aide-ménager(e).

Article 8 : Annulation des prestations par l'Utilisateur

L'Utilisateur est autorisé à annuler sans frais les prestations de l'aide-ménager(ère) uniquement pour les raisons suivantes et à 5 reprises par année civile :

- Les séjours à l'étranger pour des raisons professionnelles ou de loisirs ;
- Les cas de raisons privées impérieuses.

Les annulations acceptées automatiquement sont au nombre maximum de **5 par année civile** et concernent les séjours à l'étranger avec une limite de :

- 2 semaines dans la période de septembre à décembre ;
- 1 semaine dans la période de janvier à juin ;
- 2 à 3 semaines dans la période de juillet et août.

Les annulations de plus de 3 semaines consécutives ne sont pas acceptées sauf autorisation exceptionnelle de l'Entreprise TS suivant le cas.

Les cas suivants ne constituent pas des raisons privées impérieuses, sauf acceptation du caractère impérieux par l'Entreprise TS et à sa seule discrétion :

- travaux dans le domicile de l'Utilisateur ;
- maladies **non contagieuses** de l'Utilisateur ou d'un occupant du domicile ;
- télétravail ou congé de l'Utilisateur ou d'un occupant du domicile ;
- présence d'enfants lors de vacances scolaires sauf si l'Entreprise TS est prévenu au préalable et qu'elle accepte le caractère impérieux.

La communication de l'annulation doit se faire directement par l'Utilisateur sur le GSM de l'aide-ménager(e) au minimum 7 jours au préalable.

S'il s'agit d'une annulation qui n'est pas acceptée automatiquement (plus de 5 annulations déjà demandées ou annulation pour une autre raison que des vacances à l'étranger), alors l'Utilisateur doit passer par le responsable de l'Entreprise TS pour communiquer son annulation qui se réserve le droit d'accepter ou de refuser sans motifs. En cas d'annulations considérées par trop fréquentes ou nombreuses par l'Entreprise TS, celle-ci pourra, à sa seule discrétion et unilatéralement, mettre fin à la convention et retirer l'aide-ménager(e) sans préavis.

Si un(e) aide-ménager(e) se retrouve devant le domicile de l'Utilisateur sans pouvoir réaliser sa prestation à cause d'une « porte fermée » (annulation d'une prestation sans avoir prévenu l'aide-ménager(e)), alors l'Entreprise TS pourra réclamer à l'Utilisateur une indemnité égale à la Valeur réelle d'un titre-service par heure de prestation non accomplie prévue afin de compenser le manque à gagner et le préjudice subi par l'Entreprise TS, sans préjudice de dommages et intérêts plus étendus dans son chef. Il en va de même si l'Utilisateur refuse que l'aide-ménager(ère) preste ses services en dehors des cas autorisés dans la présente convention.

Le droit d'annulation n'est pas reporté d'année en année et ne pourra pas être exercé durant la période de préavis en cas de résiliation de la convention par l'Utilisateur.

Article 9 : Paiements

L'Utilisateur doit être **obligatoirement en possession** des titres-services papiers ou avoir des titres-services électroniques en suffisance pour pouvoir payer l'aide-ménager(e) et cela dès le début de chaque prestation.

L'Utilisateur a l'obligation de dater et signer les titres-services papiers.

La cause d'un éventuel non-paiement doit être expliqué à l'aide-ménager(e).

L'Utilisateur reconnaît que tout titre-service endommagé, mal rempli (ratures, etc.) ou périmé perd sa valeur de sorte que l'Entreprise TS est, le cas échéant, parfaitement fondée à réclamer un nouveau titre. A défaut de remise de nouveaux titres, l'Entreprise TS facturera, après mise en demeure préalable, à l'Utilisateur un montant équivalent à la Valeur réelle d'un titre-service par heure prestée. De même, les prestations pour lesquelles l'Utilisateur ne transmettra pas les titres-services, malgré la mise en demeure préalable, seront facturées à concurrence du montant équivalent à la Valeur réelle du titre-service par heure de prestation.

Un retard de paiement dépassant 3 semaines calendriers entraînera automatiquement une suspension de l'aide-ménager(e) et la possibilité pour l'Entreprise TS de mettre fin unilatéralement à la convention sans préavis ni indemnité conformément aux modalités reprises ci-après.

Toutes les factures sont payables au comptant. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, et conformément aux articles XIX.1 et suivants du Code de droit économique, un premier rappel de paiement à titre gratuit est adressé à l'Utilisateur. Un délai de 14 jours, à compter du troisième jour ouvrable qui suit le rappel en cas d'envoi postal ou du jour qui suit le rappel en cas d'envoi électronique, est accordé au Client pour effectuer le paiement. Une fois ce délai échu, le montant resté impayé est majoré d'un intérêt équivalent au taux directeur majoré de huit points de pourcentage visé à l'article 5, alinéa 2, de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales par mois jusqu'à complet paiement. En pareil cas, le montant resté impayé est également majoré d'une clause indemnitaire d'un montant qui varie en fonction de la somme ci-dessous (calculée sur base du montant que l'Entreprise TS est censée recevoir de la région wallonne grâce aux titres-services donnés par l'Utilisateur) :

- 20€ si le montant restant dû ne dépasse pas 150,00€ ;
- 30€ augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est de 150,01 à 500 euros ;
- 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû dépasse 500 euros.

Article 10 : Contestation des heures prestées

En cas de contestation des heures prestées par l'aide-ménager(ère), l'Utilisateur avertira l'Entreprise TS au plus tard le 10^{ème} jour du mois suivant le mois pendant lequel les prestations ont été effectuées. Si aucune contestation n'est faite dans ce délai, l'Entreprise TS considèrera les heures comme étant réellement prestées et les services comme étant (réputés avoir été) parfaitement réalisés.

En ce qui concerne la qualité du travail réalisé par l'aide-ménager(ère) chez l'Utilisateur, celui-ci est prié de signaler son mécontentement (contestation) à l'Entreprise TS le jour même ou au plus tard le lendemain de la prestation, pour permettre et autoriser une éventuelle visite sur place du service clientèle.

Article 11 : Non-discrimination

L'Entreprise TS offre un service garantissant le respect de la dignité, de la vie privée et sociale, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses. L'Utilisateur ne peut faire de distinction se fondant sur le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques et l'âge (cf la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination et modifiant la loi du 15 février 1993).

Article 12 : Assurances

L'Entreprise TS est responsable, dans le cadre de l'assurance accident de travail, des indemnités légalement dues au cas où l'aide-ménager(ère) de l'Entreprise TS est victime d'un accident du travail (ou d'un accident sur le chemin du travail).

L'Entreprise TS contracte une assurance RC exploitation pour les dommages causés par l'aide-ménager(e) qui sont la conséquence directe de l'exécution incorrecte des activités autorisées visées à l'article 2 de la présente convention.

En cas de dégât, l'Utilisateur avertit l'Entreprise TS dans les 24H.

Le dédommagement sera en fonction de la valeur réelle du bien au moment du sinistre (facture à l'appui et valeur à neuf déduction faite de la vétusté). L'Utilisateur qui a souscrit une assurance « responsabilité civile familiale » s'engage quant à lui à informer son assureur qu'il est Utilisateur de titres-services.

Seuls les sinistres d'une valeur supérieure à 250€ feront l'objet d'un dossier transmis à la compagnie d'assurance de l'Entreprise TS. Toute indemnisation éventuelle du dommage prouvé par l'Utilisateur n'interviendra qu'après accord d'intervention de la compagnie d'assurance et en ce cas, selon une estimation en valeur réelle du bien au moment du sinistre (facture à l'appui), sous déduction de leurs vétustés. L'intervention sera plafonnée à un montant maximum de 1.250.000 € .

Le cas échéant, un expert se rendra sur place pour constater et évaluer les dégâts. Seule la franchise contractuelle de 250 € ne sera pas facturée à l'Utilisateur et prise en charge par l'Entreprise TS. Les dégâts dont la valeur est inférieure à 250€ feront toujours l'objet d'un examen par l'Entreprise TS pour trouver une solution de remboursement à l'amiable.

La compagnie d'assurance est seul juge de la responsabilité de l'aide-ménager(ère).

Bien que l'Entreprise TS ait la responsabilité d'assurer une sélection approfondie des aide-ménagers(ères) qu'elle met à disposition de l'Utilisateur, elle ne peut être tenue pour responsable en cas de vol ou de perte de tout objet quelconque et/ou d'argent. De même l'Entreprise TS ne peut être tenue responsable des sommes, valeurs ou objets que l'Utilisateur confierait à l'aide-ménager(ère). En cas de suspicion de vol, l'Utilisateur est tenu d'avertir l'Entreprise TS et de porter plainte à la police et ce, dans les plus brefs délais. L'Utilisateur est invité à se couvrir contre le risque de vol auprès de sa propre compagnie d'assurance.

Article 13 : Remise des clés du logement/résidence à l'aide-ménager(ère) – systèmes d'alarme

Si l'Utilisateur décide de remettre les clés de son habitation à l'aide-ménager(ère), l'Entreprise TS lui recommande de faire signer à l'aide-ménager(ère) une déclaration de réception/restitution des clés.

L'Utilisateur veille lui-même à la restitution des clés par l'aide-ménager(ère) ainsi qu'à la remise des clés à un autre travailleur (ex. en cas de remplacement).

En tout état de cause, l'Entreprise TS n'est en aucun cas responsable de la restitution ou non des clés, de leur perte ou de l'utilisation qui en serait faite par l'aide-ménager(ère) ou tout autre personne. L'aide-ménager(ère) ne peut pas non plus se voir communiquer le code du ou des systèmes d'alarme équipant la résidence de l'Utilisateur à moins, bien entendu, qu'il ne s'agisse d'un code spécifique au travailleur.

L'Utilisateur est seul responsable des conséquences de toute communication qu'il ferait à l'aide-ménager(ère) à cet égard.

Article 14 : Droit de rétractation

Dans l'hypothèse où l'Utilisateur est un Consommateur, si le contrat doit être considéré comme ayant été conclu « hors établissement du vendeur » conformément à l'article VI.64 CDE ou « à distance » conformément à l'article VI.45 CDE (Code de droit économique), l'Utilisateur a le droit de se rétracter, et donc de renoncer au contrat, sans frais, soit en envoyant le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe 2 du livre X du CDE ou faisant une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat à l'Entreprise TS dans les 14 jours ouvrables suivants la signature du contrat.

Article 15 : Durée de la convention et résiliation

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

Chaque partie peut résilier la présente convention moyennant un préavis de 3 semaines calendriers notifié par courrier recommandé ou par e-mail.

Le délai de préavis commencera à courir le lundi suivant la semaine au cours de laquelle le congé a été donné, le cachet de la poste faisant foi le cas échéant.

En cas de non-respect du délai de préavis, l'Utilisateur sera redevable à l'Entreprise TS, à titre de dédommagement, d'une indemnité égale à la Valeur réelle du titre-service par heure de prestation non accomplie.

L'acceptation d'une prestation d'un travailleur par l'Utilisateur implique l'acceptation de la présente convention entre l'Entreprise TS et l'Utilisateur.

En cas de refus de signature de la présente convention par l'Utilisateur, l'Entreprise TS est parfaitement fondée, au choix, à suspendre ou arrêter les prestations jusqu'à la régularisation.

Article 16 : Protection des données personnelles

L'Entreprise TS veille au respect du droit de la vie privée et, dans ce cadre, agit toujours conformément à la législation applicable. En faisant appel aux services L'Entreprise TS, l'Utilisateur marque son accord sur la façon dont l'Entreprise TS collecte et traite ses données à caractère personnel. Les données à caractère personnel transmises par l'Utilisateur sont enregistrées dans les fichiers de L'Entreprise TS. L'Entreprise TS traite les données personnelles de l'Utilisateur pour les finalités suivantes : exécution et facturation des Prestations, gestion de litiges, études de marché, la lutte contre la fraude et d'infractions, le contrôle de qualité de service et l'envoi d'information commerciale. En communiquant ses données à caractère personnel, l'Utilisateur est expressément d'accord avec le fait que l'entreprise TS puisse conserver et traiter ces données aux fins précitées. Les données ne seront communiquées à des tiers que pour les finalités spécifiées ci-dessus. L'Utilisateur peut toujours s'opposer gratuitement au traitement de ses données à caractère personnel envisagé à des fins de direct marketing ou consulter ses données à caractère personnel et les corriger gratuitement en nous contactant par courriel électronique (xxx).

En cas d'utilisation de caméra(s) tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de sa résidence, l'Utilisateur devra se conformer à la réglementation en la matière et notamment par la CCT n°68 et la loi du 21 mars 2007, réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance, au Règlement général européen sur la protection des données, ainsi qu'à la loi du 05 septembre 2018 en matière de protection des données. Dans ce contexte, l'Utilisateur doit aviser l'Entreprise TS de la présence de caméra à son domicile, dans les 10 jours calendrier suivant la conclusion de la présente convention ou, dans les 10 jours calendrier à compter du jour de l'acquisition d'une caméra en cours d'exécution de la présente convention. Endéans ce délai, il devra justifier l'utilisation de caméras sur le lieu de travail des aide-ménagères(ères) et apporter la preuve du respect de toutes les dispositions légales applicables. A défaut de respect dudit délai et/ou du cadre légal en la matière, l'Utilisateur ne sera pas autorisé à filmer pendant les prestations des aide-ménagères(ères).

Article 17 : Litiges et droit applicable

Les litiges portant sur la présente convention sont réglés par le tribunal adéquat dans le ressort duquel se trouve le lieu d'établissement de l'Entreprise TS.