

Artikel 1: Situering

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst inzake dienstverlening in het kader van dienstencheques tussen de Gebruiker en het Dienstenbedrijf. De Diensten die het voorwerp uitmaken van de Overeenkomst betreffen diensten en prestaties zoals omschreven in de Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten - en banen en het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

Huidige voorwaarden zijn van toepassing zowel op Type 1 als op Type 2 omschreven in onderstaande tabel, behoudens indien hieronder uitdrukkelijk anders gestipuleerd.

Type 1	Type 2
activiteiten van huishoudelijke aard verricht in de woning van de Gebruiker	strijkactiviteiten verricht buiten de woning van de Gebruiker, in een Thuisstrijkpunt van het Dienstenbedrijf
hierna verkort: "Type huishoudhulp"	hierna verkort: "Type strijkhulp"
schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden	strijken (met inbegrip van verstelwerk van het te strijken linnen) op een locatie anders dan de woning van de Gebruiker

Artikel 2: Wettelijke bepalingen rond het gebruik van dienstencheques.

2.1 Wie mag betalen met dienstencheques?

- Om met dienstencheques te betalen moet de Gebruiker:
 - meerderjarig zijn
 - een natuurlijk persoon zijn
- Dienstencheques mogen enkel gebruikt worden voor huishoudhulp binnen het eigen gezin van de Gebruiker.
- Dienstencheques mogen enkel gebruikt worden voor effectief gepresteerde uren.

2.2 Wie wordt betaald met dienstencheques?

- Werknemers van de dienstencheque-onderneming
- De huishoudhulp mag **geen gezinslid of familielid tot de tweede graad** zijn van de Gebruiker of diens gezinsleden.
- De huishoudhulp mag **niet dezelfde woonplaats** hebben als de Gebruiker.

2.3 Toegelaten taken van de huishoudhulp

- Huishoudelijke taken in de privésfeer** van de Gebruiker
 - schoonmaken van de woning en ramen lappen
 - wassen en strijken
 - occasioneel naaiwerk uitvoeren
 - maaltijden bereiden
- Buitenshuis**
 - Dagelijkse boodschappen voor het huishouden
 - Strijkwerk in één van onze thuisstrijkpunten

2.4 Niet toegelaten taken van de huishoudhulp

Volgende taken worden **niet beschouwd als huishoudelijke taken** en mogen in geen geval uitgevoerd worden:

- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen
- Onderhoud van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes ...
- Onderhoud van een bed and breakfast (B&B), Airbnb, kamers die verhuurd worden, studentenkamers
- Auto's wassen
- Schilder- of behangwerken
- Verbouwingswerken
- Tuinonderhoud
- Kinderopvang verzorgen
- Dieren verzorgen
- Opruimen van zolder, kelder of tuinhuisjes
- Ophalen of terugbrengen van wasmanden, vervoer van strijk

Artikel 3: Bepalingen rond welzijn, veiligheid en gezondheid van de huishoudhulp

Bij Helan Huishoudhulp hechten we veel belang aan het welzijn van onze medewerkers. De Gebruiker engageert zich om deze maatregelen na te leven. In het kader van coaching, welzijn, preventie en veiligheid kan het Dienstenbedrijf ten allen tijde de Huishoudhulp **observeren tijdens de poetsbeurten**.

Concrete tips en informatie zijn raadpleegbaar op de website of in volgende brochures:

- Praktische Gids
- Poetswijzer
- Checklist vijfsterren werkplek

De Gebruiker kan deze brochures steeds opvragen bij de consulent.

3.1 Verboden taken in het kader van welzijn, veiligheid en gezondheid.

De huishoudhulp mag in geen geval **gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken** uitvoeren zoals:

- Buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koud weer of bij te hoge temperaturen.
- Reiniging van plafonds, muren en/of rolluiken op bovenverdiepingen.
- Opruimen van uitwerpselen.
- Op een trapladder van vier of meer treden staan.
- Poetsen met onveilige schoonmaakproducten (zoals ammoniak, bleekwater, ...)

3.2 Materiaal en producten (enkel van toepassing voor "Type huishoudhulp")

- De gebruiker is verantwoordelijk om tijdig producten en materialen te voorzien zodat de Huishoudhulp de taken correct kan uitvoeren. De Huishoudhulp beschikt over de nodige technische onderlegdheid om om te gaan met normale, alledaagse producten en materialen.
- De Gebruiker is uitsluitend verantwoordelijk om de Huishoudhulp grondig en duidelijk te informeren over mogelijke bijzondere materialen of producten, over bijzondere veiligheidsvoorschriften en over specifieke wijzen van onderhoud die eigen zijn aan de woning.
- De Gebruiker voorziet poetsproducten die geen ammoniak of bleekwater bevatten.
- De Huishoudhulp mag in geen geval producten gebruiken die volgende H-zinnen vermelden op de verpakking; H310 Dodelijk bij contact met de huid, H311 Giftig bij contact met de huid, H314 Veroorzaakt ernstige brandwonden en oogletsel, H330 Dodelijk bij inademing, H331 Giftig bij inademing, H336 Kan slaperigheid of duizeligheid veroorzaken, H340 Kan genetische schade veroorzaken, H341 Verdacht van het veroorzaken van genetische schade, H350 Kan kanker veroorzaken, H351 Verdacht van het veroorzaken van kanker, H370 Veroorzaakt schade aan organen, H371 Kan schade aan organen veroorzaken
- De Gebruiker voorziet een trapladder van maximaal drie treden met antislip.

3.3 Hygiëne, gezondheid en veiligheid (enkel van toepassing voor "Type huishoudhulp")

- De minimumtemperatuur in de woning van de Gebruiker bedraagt minstens 16°C.
- De Huishoudhulp moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties kan de hulp worden stopgezet.
- Bij besmettelijke ziektes bij een gezinslid moet de Gebruiker onmiddellijk het Dienstenbedrijf verwittigen.
- De Huishoudhulp dient steeds in veilige omstandigheden te kunnen werken. Bij onveilige situaties kan de werknemer van het

Dienstenbedrijf de Gebruiker vragen bepaalde problemen op te lossen (zoals loszittend stopcontact, stekker waarvan bedrading bloot is, ...). Bij aanhoudende veiligheidsproblemen (maximaal twee opeenvolgende weken) kan de hulp met onmiddellijke ingang worden stopgezet.

- De Huishoudhulp dient het poetswerk te verrichten met hygiënisch, veilig en ergonomisch materiaal.
- De Huishoudhulp mag niet roken tijdens de werkuren. Ook de Gebruiker wordt gevraagd om niet te roken in het bijzijn van de Huishoudhulp. Als de Huishoudhulp zwanger is, is dit zelfs een verplichting. Dit kadert in het beleid van het Dienstenbedrijf rond moederschapsbescherming en passief roken.
- Als de Gebruiker één of meerdere huisdieren heeft, dan moet het Dienstenbedrijf dit op voorhand weten.
- De Huishoudhulp doet boodschappen voor de Gebruiker steeds te voet, binnen een straal van 2km van de woning of met de fiets, binnen een straal van 5km van de woning.

3.4 Discriminatie en ongewenst gedrag

Het Dienstenbedrijf biedt de Gebruiker een kwaliteitsvolle dienstverlening aan met respect voor menswaardigheid, persoonlijke levenssfeer, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen. Aan de Gebruiker wordt het klachtenrecht, informatie en inspraak gewaarborgd. Er wordt overigens rekening gehouden met de sociale leefsituatie van de Gebruiker. Het Dienstenbedrijf maakt voor het aanbieden van de dienstverlening geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd van zowel de werknemer als de Gebruiker (zie de Wet van 25 februari 1993 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 februari 1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding en zie het Decreet van 8 mei 2002 houdende evenredige participatie op de arbeidsmarkt).

De Gebruiker dient de werknemer van het Dienstenbedrijf respectvol te behandelen en zich ten aanzien van hem/haar te onthouden van elke vorm van ongewenst gedrag. Bij een gebrek aan respect kan de hulp onmiddellijk worden stopgezet.

3.5 Verbod op videobewaking

De Gebruiker mag in zijn woning de Huishoudhulp niet filmen of bewaken, tenzij conform de strikte voorschriften van de collectieve arbeidsovereenkomst nr. 68 van de Nationale Arbeidsraad. Alle beelden en inlichtingen die verkregen werden door videobewaking in strijd met voormelde CAO, zijn onbruikbaar en houden een schending in van het recht van op de persoonlijke levenssfeer van de Huishoudhulp.

De Gebruiker van "Type strijkhulp" erkent op de hoogte te zijn van de mogelijkheid dat er aan de ingang en uitgang van de thuisstrijkpunten videobewaking is en aldus beeldmateriaal wordt opgenomen. Dit gebeurt steeds met het oog op de beveiliging van de Gebruiker en/of de Huishoudhulp en gebeurt onder verantwoordelijkheid van de Huishoudhulp. Deze beelden of gegevens kunnen steeds worden ingezien via aanvraag via e-mail bij de desbetreffende Huishoudhulp.

Artikel 4: Prestaties en planning

4.1 "Type huishoudhulp"

De Gebruiker neemt alle nodige voorzorgen zodat de overeengekomen activiteiten, volgens de frequentie en aantal uren overeengekomen in artikel 3 van de overeenkomst ook daadwerkelijk kunnen uitgevoerd worden door de Huishoudhulp (o.a. toegang tot de woning). De Gebruiker dient steeds voldoende werk te hebben voor het aantal geplande uren. Indien er afgeweken wordt van de geplande uren, dient dit steeds in overleg met het Dienstenbedrijf te gebeuren.

De Gebruiker kan de frequentie of het gewenste aantal uren van de hulp schriftelijk wijzigen, minimaal vier weken op voorhand en maximaal twee keer per kalenderjaar.

Het is de Gebruiker niet toegestaan rechtstreeks afspraken te maken met de Huishoudhulp als die afwijken van de bepalingen van deze Overeenkomst. De Huishoudhulp kan geen beslissingen nemen in naam van, en voor rekening van, het Dienstenbedrijf.

Wijzigingen aan de planning kunnen doorgegeven worden aan de consultant van het Dienstenbedrijf via de app van Helan Huishoudhulp (gratis te downloaden in App Store en Google Store), via mail of telefoon.

4.2 "Type strijkhulp"

De strijktiviteiten worden verricht buiten de woning van de Gebruiker, in een Thuisstrijkpunt van het Dienstenbedrijf. De Gebruiker is verantwoordelijk voor het brengen en ophalen van het wasgoed, en spreekt hiervoor het tijdstip af met de Huishoudhulp.

Artikel 5: Afwezigheid van de Gebruiker (enkel van toepassing op "Type huishoudhulp")

5.1 Geplande afwezigheid

De Gebruiker kan **tot vijf keer per kalenderjaar** kosteloos de afgesproken werkuren afzeggen omwille van afwezigheid van de Gebruiker.

De Gebruiker dient het Dienstenbedrijf hierover tijdig, bij voorkeur schriftelijk in te lichten, (via e-mail of de applicatie Helan Huishoudhulp).

Elke afwezigheid moet minstens vijf werkdagen op voorhand doorgegeven worden.

Als de Gebruiker voor meer dan vijf keer binnen hetzelfde kalenderjaar de afgesproken werkuren annuleert of als het Dienstenbedrijf niet tijdig op de hoogte wordt gebracht van een afwezigheid, dan worden de dienstencheques volgens de wettelijk gesubsidieerde tegenwaarde op dat moment aangerekend.

5.2 Overmacht

In het geval van overmacht door de Gebruiker, verwittigt de Gebruiker het Dienstenbedrijf zodra hij kennis heeft, of redelijkerwijze kennis had kunnen hebben, van de overmacht.

We spreken van overmacht wanneer:

1. het voordoen van een gebeurtenis/omstandigheid die uitvoering van de overeenkomst (tijdelijk of definitief) onmogelijk maakt, en
2. het voordoen van de gebeurtenis niet toe te rekenen is aan de partij die zijn overeenkomst niet voldoet.

Voorbeelden van overmacht zijn: overlijden, besmettelijke ziekte waarbij isolatie noodzakelijk is, een plotselinge ziekenhuisopname, brand, onaangekondigde elektriciteitspanne, In geval overmacht wordt ingeroepen, zal de Gebruiker aan het Dienstenbedrijf de **nodige bewijsstukken** (zoals doktersattest, overlijdensbericht, ...) geven waaruit de situatie van overmacht blijkt. Wanneer bovenstaande overmachtsredenen niet van toepassing zijn, worden bij het niet of laattijdig verwittigen de normale diensturen aangerekend. En dit aan de wettelijke gesubsidieerde tegenwaarde van de dienstencheques die gelden op dat moment.

Artikel 6: Afwezigheid van de Huishoudhulp (enkel van toepassing op "Type huishoudhulp")

Alle Huishoudhulpen van het Dienstenbedrijf hebben vaste arbeidsovereenkomsten. Dit betekent dat de medewerkers het hele jaar door bij de Gebruiker langskomen volgens het afgesproken schema. Dit met uitzondering van betaalde feestdagen, betaald verlof en gebeurlijke ziekteperiodes. Het Dienstenbedrijf brengt de Gebruiker zo snel mogelijk op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema, deze ontvangt u via e-mail, indien een e-mailadres gekend en via onze applicatie Helan Huishoudhulp. Bij een niet te voorzien afwezigheid van de Huishoudhulp (bv. door ziekte, overmacht of omstandigheidsverlof) wordt de Gebruiker zo snel mogelijk verwittigd door de Huishoudhulp of het Dienstenbedrijf.

Op vraag van de Gebruiker kan, indien mogelijk, vervanging worden ingepland. Bij een al dan niet tijdelijke vervanging kan er een wijziging aan de werkuren zijn. Dit gebeurt steeds in overleg met de Gebruiker.

Het Dienstenbedrijf zal alles in het werk stellen om een definitieve vervanging van de Huishoudhulp te voorzien in volgende gevallen:

- een uitdiensttreding van de Huishoudhulp
- een structurele afwezigheid van de Huishoudhulp
- een structurele overmacht of ziekte van de Huishoudhulp
- een structurele uitzonderlijke afwezigheid van de Huishoudhulp

Voor deze vervanging is het Dienstenbedrijf afhankelijk van de arbeidsmarkt. Het Dienstenbedrijf brengt de Gebruiker hiervan dan op de hoogte.

Artikel 7: Klachtenprocedure

Hebt u een klacht over uw Huishoudhulp? Dan kan u dit binnen de zeven kalenderdagen zowel telefonisch, online op <https://www.helan.be/nl/contacteer-ons/meldpunt>, als schriftelijk doorgeven aan uw consultant of via de app van het Dienstenbedrijf. Wij onderzoeken deze klacht dan grondig en garanderen een telefonisch of schriftelijk antwoord binnen de vijf werkdagen na ontvangst van de klacht.

De Gebruiker kan de overeenkomst niet eenzijdig verbreken omwille van een klacht. Indien na onderzoek blijkt dat de geformuleerde klacht terecht is, zal het Dienstenbedrijf als compensatie, de betreffende prestaties kosteloos opnieuw laten uitvoeren. En dit op een tijdstip overeengekomen met de Gebruiker. Er kan in geen geval een geldelijke compensatie worden gegeven.

Artikel 8: Dienstencheques en bijdragen

8.1 Dienstencheques

1. Betaling van prestaties voor "Type huishoudhulp"

De Gebruiker betaalt de Huishoudhulp met dienstencheques: 1 cheque per gewerkt uur. Prestaties van minder dan 1 uur worden gegroepeerd tot een volledige arbeidsduur. De betaling via de elektronische dienstencheques, of de overhandiging van de verschuldigde dienstencheque(s), gebeurt uiterlijk op het ogenblik dat de prestatie wordt uitgevoerd door de Huishoudhulp.

De Gebruiker kiest zelf of hij/zij met elektronische of papieren dienstencheques werkt. Het Dienstenbedrijf werkt standaard met elektronische dienstencheques wegens de vele voordelen voor zowel de Gebruiker, de Huishoudhulp en als voor het Dienstenbedrijf zelf.

Als de Gebruiker elektronische cheques gebruikt, zorgt hij/zij dat de elektronische portefeuille altijd voldoende cheques bevat. Bij papieren dienstencheques zorgt de Gebruiker dat deze geldig zijn, ondertekend en ingevuld worden (met blauwe of zwarte inkt).

De aangekochte dienstencheques kunnen niet aangewend worden voor de betaling van prestaties die meer dan één jaar voor de datum van de uitgifte van de cheque werden gepresteerd. Indien het dienstenbedrijf niet binnen deze termijn werd vergoed door middel van een geldige dienstencheque zal de gebruiker de gesubsidieerde tegenwaarde van de dienstencheque dienen te betalen aan de erkende onderneming.

2. Betaling van prestaties voor "Type strijkhulp"

De Gebruiker betaalt de Huishoudhulp met dienstencheques: 1 cheque staat gelijk aan 60 strijkkunten. Elk te strijken stuk linnen krijgt een bepaald aantal strijkkunten toegewezen, afhankelijk van het type en de grootte van het stuk, zoals bepaald in de "Strijklijst". Deze Strijklijst is ten allen tijde beschikbaar op de website van Helan Huishoudhulp, en wordt duidelijk zichtbaar opgehangen in het thuisstrijkpunt. Het Dienstenbedrijf behoudt zich het recht om de Strijklijst aan te passen, op voorwaarde dat die minstens één maand op voorhand aan de Gebruiker wordt gecommuniceerd.

Bij het inleveren van de strijk wordt het totale aantal strijkkunten berekend. Indien het aantal strijkkunten hoger is dan (een veelvoud van) 60 dan wordt dit aantal afgerond naar boven. Ongebruikte strijkkunten worden bijgehouden op een tegoedformulier en verrekend bij de volgende strijkebeurt.

De betaling via de elektronische dienstencheques gebeurt automatisch, nadat de Gebruiker de wasmand is komen ophalen, en de prestaties administratief werden verwerkt door het Dienstenbedrijf. De betaling via papieren dienstencheque(s), gebeurt op het ogenblik dat de Gebruiker de wasmand komt ophalen in het thuisstrijkpunt.

3. Ingebrekestelling van prestaties

Bij niet-betaling van de prestaties met (geldige) dienstencheques wordt door het Dienstenbedrijf een ingebrekestelling verstuurd. Aan deze ingebrekestelling zijn geen kosten verbonden. Indien de prestaties niet betaald zijn binnen de 14 dagen na het versturen van de kosteloze ingebrekestelling (deze termijn begint te lopen de 3de werkdag na verzending) wordt zonder enige verdere berichtgeving alle hulpverlening stopgezet. In dat geval:

- blijft de betaling van de prestaties verschuldigd. Er kan evenwel geen betaling met dienstencheques meer gebeuren indien de prestaties meer dan 12 maanden voordien zijn uitgevoerd. In dat geval moet de gesubsidieerde waarde van de dienstencheques betaald worden.
- worden naast de hoofdsom (de dienstencheques, of de gesubsidieerde waarde ervan indien de prestaties meer dan 12 maanden geleden werden uitgevoerd) ook interesten aangerekend worden zoals bedoeld in artikel 5, 2de lid van de wet van 2/08/2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties cfr. art. XIX.4 1° WER én een forfaitaire vergoeding waarvan het bedrag afhangt van de hoogte van het verschuldigde bedrag (hierbij wordt rekening gehouden met de gesubsidieerde waarde van de cheques):
 - 20 euro: indien het verschuldigde bedrag lager of gelijk is aan 150 euro
 - 30 euro (+ 10% van het verschuldigde bedrag) indien het verschuldigde bedrag tussen de 150,01 en 500 euro bedraagt
 - 65 euro (+ 5% van het verschuldigde bedrag) indien het verschuldigde bedrag hoger is dan 500 euro.

8.2 Klantenbijdrage voor "Type huishoudhulp"

1. Betaling van de klantenbijdrage

Naast de dienstencheques is de Gebruiker eveneens aan het Dienstenbedrijf een bijdrage verschuldigd. De bijdrage wordt gefactureerd per trimester.

Deze bijdrage per gepresteerd (of gepland maar laattijdig geannuleerd zoals bepaald in artikel 5 van de algemene voorwaarden) arbeidsuur bij de klant thuis bedraagt 1.90 euro.

Gebruikers die voor 1/1/25 minimaal één uur poetshulp hebben afgenomen op het adres van de Gebruiker, betalen maximaal €600 bijdrage per kalenderjaar.

Prestaties geleverd voor de Gebruiker in een strijkkpunt (wasgoed wordt niet op het adres van de Gebruiker gestreken) zijn vrijgesteld van deze klantenbijdrage.

Gebruikers die klant zijn van Helan Onafhankelijk Ziekenfonds en die in orde zijn met de bijdragen aanvullende, ontvangen van het ziekenfonds een tussenkomst in deze klantenbijdrage waardoor zij vanuit Helan Huishoudhulp vzw een lager bedrag gefactureerd krijgen.

De tussenkomst van het ziekenfonds wordt rechtstreeks geregeld tussen Helan Huishoudhulp vzw en het ziekenfonds. Het resterende bedrag wordt per trimester gefactureerd door Helan Huishoudhulp vzw aan de Gebruiker.

2. Betalingsmodaliteiten klantenbijdrage

De bijdrage moet betaald worden uiterlijk 14 dagen na factuurdatum. Bij niet-betaling tegen de vervaldag van de factuur wordt u een herinneringsbrief gestuurd. Aan deze herinneringsbrief zijn geen kosten verbonden. *Indien de factuur onbetaald blijft 14 dagen na deze herinneringsbrief (de termijn van 14 dagen begint te lopen de 3e werkdag na verzending), zullen naast de hoofdsom ook interesten gevorderd zijn zoals bedoeld in artikel 5, 2e lid van de wet van 2/08/2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties cfr. art. XIX.4 1° WER* én een forfaitaire vergoeding waarvan het bedrag afhangt van de hoogte van het verschuldigde factuurbedrag:

- 20 euro: indien het verschuldigde bedrag lager of gelijk is aan 150 euro
- 30 euro (+ 10% van het verschuldigde bedrag) indien het verschuldigde bedrag tussen de 150,01 en 500 euro bedraagt
- 65 euro (+ 5% van het verschuldigde bedrag) indien het verschuldigde bedrag hoger is dan 500 euro..

Artikel 9: Duur van de overeenkomst / opzeg

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur. Beide partijen kunnen de overeenkomst stopzetten door middel van een brief/mail mits inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken die ingaat op datum van verzending van de brief/mail. Gedurende deze opzegtermijn, blijven de geplande prestaties verplicht af te nemen en te betalen met dienstencheques. Annuleringen tijdens de opzegtermijn, worden ingehaald aansluitend op de opzegtermijn. Bij niet betaling van de (geannuleerde) prestaties met dienstencheques worden deze aangerekend volgens de wettelijke gesubsidieerde tegenwaarde op dat moment.

Deze overeenkomst wordt onmiddellijk van rechtswege beëindigd, zonder enige rechterlijke tussenkomst, in volgende gevallen:

- indien de contractuele verplichtingen niet zijn nagekomen
- indien het Dienstenbedrijf haar erkenning verliest.
- indien het systeem van de dienstencheque van overheidswege wordt stopgezet.

Artikel 10: Verzekeringen

10.1 Arbeidsongevallenverzekering

In het kader van de arbeidsongevallenverzekering staat het Dienstenbedrijf in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen indien de Huishoudhulp het slachtoffer is van een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk, alsook voor lichamelijke letsels opgelopen tijdens de werkuren.

10.2 Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering

De aansprakelijkheid van het Dienstenbedrijf voor bewezen materiële schade aan goederen van de Gebruiker (inclusief goederen van inwonende personen en goederen die de Gebruiker of inwonende personen in bewaring hebben), toegebracht door de Huishoudhulp tijdens de levering van de huishoudelijke taken, is beperkt tot het schadebedrag voorzien in zijn verzekeringspolis. Een samenvatting van de verzekerde waarborgen en kapitaal kan schriftelijk worden opgevraagd door de Gebruiker ter inzage. Eventuele schade wordt vergoed rekening houdende met de waarde van het beschadigde goed op het ogenblik van de feiten. Naargelang de ouderdom/slijtage/staat van het beschadigde goed zal er een afschrijvingspercentage worden toegepast. Dit percentage wordt door de verzekeraar bepaald. Schade voor een bedrag lager dan 250 euro wordt niet vergoed.

De Gebruiker dient een aangifte te doen aan het Dienstenbedrijf van elke schade waarvoor het Dienstenbedrijf eventueel aansprakelijk zou kunnen zijn binnen de vijf werkdagen na de gebeurtenis die de schade veroorzaakte. In geval van laattijdige aangifte kan de claim onontvankelijk verklaard worden door de verzekeraar. Na goedkeuring van tussenkomst voor de schade door de verzekeraar, wordt de bewezen materiële schade - waarvan de aansprakelijkheid vaststaat - uitsluitend vergoed aan de hand van officiële bewijsstukken van herstelling of aankoop van vervangstukken. Indien de verzekeraar de tussenkomst weigert, is er geen vergoeding mogelijk.

Naast het feit dat de Huishoudhulp beschikt over de nodige technische onderlegdheid over normale, alledaagse producten en materialen, is de Gebruiker uitsluitend verantwoordelijk om de Huishoudhulp grondig en duidelijk te informeren over bijzondere materialen of producten, over bijzondere veiligheidsvoorschriften en over specifieke wijzen van onderhoud die eigen aan de woning zijn. Het Dienstenbedrijf kan hiervoor niet verantwoordelijk gesteld worden.

Artikel 11: Diefstal en sleutel

Onze aansprakelijkheid is verzekerd voor de schade veroorzaakt door diefstal of poging tot diefstal:

- gepleegd door de Huishoudhulp in de uitoefening van diens functie
- in de hand gewerkt door de nalatigheid van de Huishoudhulp in de uitoefening van diens functie

Het Dienstenbedrijf verzekert een kwalitatieve screening van de kandidaat-Huishoudhulp(en). Toch vragen we aan de Gebruiker om zorgvuldig en waakzaam te zijn. In het geval van een misdrijf (diefstal, ...) door de Huishoudhulp zal de Gebruiker het Dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte brengen en het PV-nummer van vaststelling overmaken aan het Dienstenbedrijf. Het dienstenbedrijf komt enkel tussen voor schade in geval van diefstal als dit een bewezen diefstal is waarvoor een Proces Verbaal is opgemaakt én de huishoudhulp de diefstal bekend heeft of veroordeeld werd voor de diefstal. Het Dienstenbedrijf is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of gebruik door derden van sleutels of codes die op initiatief van de Gebruiker aan de Huishoudhulp worden gegeven.

Artikel 12: Algemene afspraken

- De Gebruiker stemt ermee in dat voorafgaand aan de eerste prestatie een huisbezoek mag plaatsvinden door het Dienstenchequebedrijf.
- De Huishoudhulp mag geen geschenken of giften aanvaarden en de Gebruiker mag dit niet aanbieden.
- De Huishoudhulp mag niet telefoneren tijdens de werkuren, tenzij dit nodig is voor het Dienstenbedrijf.
- De Huishoudhulp mag een pauze nemen, maar dan moet deze tijd worden ingehaald. Tenzij na een werktijd van zes uur, dan is de Huishoudhulp verplicht om een kwartier pauze te nemen.

Artikel 13: Verklaring persoonlijke gegeven

Conform de Europese Verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, informeren wij de Gebruiker dat het Dienstenbedrijf de persoonsgegevens die in dit dienstverleningscontract staat, verzamelt met het oog op de goede uitvoering van deze overeenkomst en in het kader van de verplichtingen die voortvloeien uit het KB van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques. De Gebruiker heeft het recht om gratis toegang te krijgen tot zijn gegevens, onvolledige of onjuiste gegevens te verbeteren, de toestemming in te trekken, bepaalde verwerkingen te beperken of bezwaar in te dienen, niet toepasselijke gegevens te laten wissen. Voor alle bijkomende inlichtingen, kan de Gebruiker de privacy verklaringen raadplegen of onze data protection officer contacteren via <https://www.helan.be/nl/contacteer-ons/meldpunt/gdpr> - of per brief op volgend adres: Boomsesteenweg 5, 2610 Wilrijk. De gebruiker vindt de volledige privacy verklaring op www.helan.be/privacyverklaring.

Artikel 14: Wijziging van de algemene voorwaarden

Het Dienstenbedrijf houdt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden ten allen tijde eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen uiterlijk één (1) maand voor inwerkingtreding per e-mail of per post aan de Gebruiker ter kennis worden gebracht.

Indien de Gebruiker de aangepaste Algemene Voorwaarden niet aanvaardt, heeft hij de mogelijkheid de Overeenkomst per aangetekend schrijven te beëindigen. In het geval het Dienstenbedrijf deze opzegging niet heeft ontvangen uiterlijk op het tijdstip van de inwerkingtreding van de aangepaste Algemene Voorwaarden, wordt de Gebruiker geacht in te stemmen met de aangepaste Algemene Voorwaarden.

Artikel 15: Betwistingen

De rechtbank van Antwerpen is bevoegd voor betwistingen rond deze overeenkomst.

Artikel 16: Vorderingen ten aanzien van medewerkers

De klant erkent en stemt ermee in dat alle diensten die in het kader van de gebruikersovereenkomst worden verleend, worden uitgevoerd in naam van Helan Huishoudhulp vzw. In het geval van enige schade, letstel of verlies dat zich voordoet tijdens de uitvoering van de gebruikersovereenkomst of in verband met de verleende diensten, stemt de klant ermee in dat zij geen rechtstreekse vordering kan instellen tegen de individuele medewerkers van Helan Huishoudhulp, inclusief maar niet beperkt tot huishoudhulpen, administratief personeel, directieleden en bestuurders. In het geval van een geschil, vordering of rechtszaak, zal enige aansprakelijkheid uitsluitend rusten op Helan Huishoudhulp als rechtspersoon. Het personeel van Helan huishoudhulp blijft vrijgesteld van persoonlijke aansprakelijkheid, behoudens opzet, zware fout, gewoonlijk licht fout en andere uitsluitingen voorzien in de wet.