



OPTIMA service est une marque commerciale de la société Magabel&Co sprl.

INTRODUCTION ET DEFINITIONS

Les présentes conditions générales fixent les droits, les obligations et les responsabilités respectives de Magabel&co. sprl, Rue de la Jonchaie 13 à, 10400 Bruxelles TVA BE 0819 860 925 et de l'utilisateur, relatives aux services proposés par Magabel&co. sprl – la mise à disposition d'une aide ménagère. Dans les dispositions ci-dessous, les termes suivants désignent : L'utilisateur – particulier domicilié en Belgique, utilisant les titres-services dans un but privé. L'entreprise agréée – ci concernée Magabel&co. sprl est une entreprise qui fournit des travaux ou des services de proximité visés à l'article 2, §1er, 3° de l'Arrêté Royal du 12.12.2001 et l'Arrêté Royal du 13 JUILLET 2007 Société émettrice – SODEXO, la société désignée par l'ONEM à la suite d'un appel d'offre, chargée d'émettre les titres-services. Titres-services – c'est un système subventionné par l'Etat Fédéral permettant aux particuliers de disposer d'un travailleur d'une entreprise agréée pour l'exécution de tâches ménagères à domicile ou en dehors de celui-ci.

ARTICLE 1 – OBLIGATIONS, DROITS et ENGAGEMENTS DE L'ENTREPRISE AGREEE

Magabel&co. sprl fournit les services de natures suivantes:

1.1 L'aide à domicile de nature ménagère:

- le nettoyage du domicile y compris les vitres;
- la lessive et le repassage; les petits travaux de couture;
- la préparation de repas.

1.2 L'aide hors du domicile :

- L'activité de courses ménagère : il s'agit de petites courses visant à pourvoir à vos besoins quotidiens (par exemple : poste, pain, pharmacie). Ne sont pas considérés comme des besoins journaliers : l'achat de meubles, d'appareils ménagers, d'appareils audio-visuels, de repas chauds ainsi que la distribution périodique de journaux et de magazines.

Optima service is een handelsmerk van de onderneming Magabel&co. Bvba.

INLEIDING EN OMSCHRIJVINGEN

De huidige algemene voorwaarden bepalen de rechten, de plichten en de respectievelijke verantwoordelijkheden van Magabel&co. bvba, Biesputstraat 13, 1040 BRUSSEL BTWBE 0819 860 925 en van de gebruiker, betreffende de door Magabel&co. bvba aangeboden diensten - de terbeschikkingstelling van een huishoudhulp. In de onderstaande beschikkingen verwijzen de volgende termen naar:

De gebruiker- particulier gedomicilieerd in België die gebruik maakt van dienstencheques voor privé doeleinden.

De erkende onderneming – Magabel&co. bvba is een onderneming die werken of nabijheidsdiensten aanbiedt voorzien door het artikel 2, §1, 3° van het Koninklijk Besluit van 12.12.2001 en het Koninklijk Besluit van 13 juli 2007.

Uitgiftemaatschappij - SODEXO, de maatschappij aangewezen door de RVA naar aanleiding van een aanbesteding, belast met het uitgeven van dienstencheques.

Dienstencheques - is een door de Federale Staat gesubsidieerd systeem om particulieren in staat te stellen te beschikken over een werknemer van een erkende onderneming voor het uitvoeren van huishoudelijke taken thuis of buitenshuis.

ARTIKEL 1 – VERPLICHTINGEN, RECHTEN EN VERBINTENISSEN VAN DE ERKENDE ONDERNEMING

Magabel&co. bvba levert diensten van de volgende aard:

1.1 Thuishulp van huishoudelijke aard:

- De reiniging van de woning met inbegrip van de ramen;
- Het wassen en het strijken, kleine naaiwerkjes;
- Het bereiden van maaltijden.

1.2 De hulp buitenshuis:

- Huishoudelijke boodschappen: het betreft kleine boodschappen om te beantwoorden aan uw dagelijkse behoeften (bijvoorbeeld: post, brood, apotheek). Wat niet wordt beschouwd als dagelijkse behoeften: het kopen van meubels, huishoudelijke toestellen, audiovisuele toestellen, warme maaltijden en de periodieke levering van dagbladen en magazines.

- Le repassage dans un local de l'entreprise (également le raccommodage du linge à repasser).
- L'aide aux déplacements de particuliers atteints d'un handicap reconnu, aux bénéficiaires d'une allocation pour l'aide aux personnes âgées, et aux enfants mineurs handicapés des particuliers. Il est à noter que le transport des personnes handicapées nécessite l'utilisation d'un véhicule adapté pour lequel le SPF Mobilité et Transports a délivré une attestation. Ce dernier n'est pas requis dans les autres cas.

1.3 Magabel&co. sprl s'engage à respecter la confidentialité des toutes informations reçues lors de l'inscription de l'utilisateur auprès de Sodexo (société émettrice des titres services)

1.4 Magabel&co. sprl s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir afin d'assurer un service régulier et correspondant au mieux aux attentes du client, tant en terme de qualité que d'organisation et 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 Magabel&co. sprl et l'utilisateur. Tout changement d'horaire ou du nombre d'heures prestées doit être négocié avec l'entreprise agréée Magabel&co. sprl.

1.5 En cas d'empêchement inopiné de l'aide ménagère, Magabel&co. sprl procédera, à la demande du client, au remplacement de celle-ci dans la mesure des disponibilités du service.

ARTICLE 2 – OBLIGATIONS, DROITS ET ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

2.1 L'utilisateur a été informé que les titres-services ne peuvent être utilisés que dans le cadre de différentes activités d'ordre privé et en aucun cas pour des activités d'ordre professionnel. Ne sont donc pas autorisés : les nettoyages de : bureau, cabinet dentaire, salle d'exposition, endroit commercial, chambre ou studio mis en location. Les travaux suivants sont également interdits : réparation d'un WC, travaux d'électricité, tapissage et peinture, entretien du jardin, petites transformations, baby-sitting, garde de personnes âgées ou malades, garde et soins aux animaux durant l'absence du propriétaire, gérance ou travaux administratifs pour l'entreprise, ou toutes les autres activités qui ne

- Het strijken in een lokaal van de onderneming (ook het herstellen van te strijken linnengoed).
- Hulp bij de verplaatsingen van particulieren getroffen door een erkende handicap, gerechtigden of een bijstand voor bejaardenhulp, en gehandicapte minderjarigen van particulieren. Hier moet worden opgemerkt dat het vervoer van gehandicapte personen het gebruik vereist van een aangepast voertuig waarvoor de FOD Mobiliteit en Vervoer een attest heeft afgeleverd. Dit wordt niet vereist in de andere gevallen.

1.3 Magabel&co. bvba verbindt zich ertoe de vertrouwelijkheid te respecteren van alle informatie ontvangen tijdens de inschrijving van de gebruiker bij Sodexo (uitgiftemaatschappij voor de dienstencheques).

1.4 Magabel&co. bvba verbindt zich ertoe er alles aan te doen binnen haar mogelijkheden om een regelmatige dienst te verzekeren en die zo goed mogelijk overeenstemt met de verwachtingen van de klant zowel op vlak van kwaliteit als van organisatie en naleving van de planning. Binnen de grenzen van de werkovereenkomst, de werkuren alsook de toegangsmodaliteiten tot de woning van de gebruiker zullen worden overeengekomen in onderlinge overeenstemming tussen Magabel&co. bvba en de gebruiker. Elke wijziging van het uurrooster of het aantal gepresteerde uren moet worden onderhandeld met de erkende onderneming Magabel&co. bvba.

1.5 In geval van onverwachte afwezigheid van de huishoudhulp zal Magabel&co. bvba op vraag van de klant deze onmiddellijk laten vervangen in de mate van de beschikbaarheid van de dienst.

ARTIKEL 2 - VERPLICHTINGEN, RECHTEN EN VERBINTENISSEN VAN DE GEBRUIKER

2.1 De gebruiker werd op de hoogte gesteld dat de dienstencheques enkel kunnen worden gebruikt voor privé doeleinden en dus in geen geval in het kader van professionele activiteiten. Wat dus niet wordt toegestaan: het kuisen van een bureau, tandartsenpraktijk, tentoonstellingszaal, commerciële ruimte, verhuurde kamer of studio. De volgende werken worden eveneens verboden: herstelling van een WC, elektriciteitswerken, behangen en verven, onderhoud van de tuin, kleine transformaties, babysitten, bewaken van oudere of zieke personen, bewaken en verzorgen van dieren tijdens de afwezigheid van de eigenaar, beheren of



seraient pas spécifiées dans les points 1.1 et 1.2 de l'article 1. Toute utilisation des titres-services en dehors des activités autorisées sera sévèrement punie en cas de contrôle par l'inspection compétente en la matière. Dans le cas où Magabel&co. sprl se verrait punie financièrement par l'Onem, organe compétent en matière de contrôle, suite à un cas de fraude qui aurait été causé par un client, elle se réserve le droit de pouvoir se retourner contre le client fraudeur afin de réclamer toute perte financière qu'elle aurait subie.

2.2 L'utilisateur ne peut également pas exiger de la part de l'aide ménagère d'effectuer des travaux jugés dangereux ou trop lourds. (En ce qui concerne le nettoyage des vitres en hauteur: pour les vitres intérieures, vous ne pouvez exiger de votre femme de ménage qu'elle monte à plus d'un mètre de haut sur une escabelle, soit quatre marches; pour les vitres extérieures qui ne peuvent être lavées de l'intérieur, sans faire courir un danger quelconque, par exemple se pencher dans le vide, ne demandez pas à votre aide ménagère de les laver). Tous les travaux jugés inadaptés ou même dangereux, tels que le nettoyage à l'extérieur par temps de pluie ou de neige, ou lorsque les conditions atmosphériques sont mauvaises (températures trop élevées ou trop basses) sont fortement déconseillé. La manutention d'objets trop lourds est fortement déconseillée pour l'aide ménagère. L'utilisateur est tenu d'éviter les conditions de travail insalubres. Veiller à ce que le travail s'accomplisse dans des conditions convenables du point de vue de la sécurité et de la santé de l'aide ménagère. Il est à noter que cette dernière doit signaler toute situation à risque à l'entreprise agréée Magabel&co. sprl. Dans certains cas, les problèmes de sécurité pourraient même entraîner la suspension des services.

2.3. L'utilisateur s'engage 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.

2.4 L'utilisateur s'engage à étiqueter les produits dangereux et veiller à ce que l'aide ménagère n'utilise pas des produits corrosifs, des détachants ou encore des produits non étiquetés.

2.5 L'utilisateur s'engage à informer Magabel&co. sprl de la présence d'animaux domestiques et surtout, de tout animal jugé dangereux et/ou méchant et/ou venimeux (araignée, serpent, insectes, chien, félin,...). L'utilisateur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires pour que le travailleur ne soit pas en contact direct avec ces animaux ou, au

exécution de tâches administratives pour de l'entreprise, ou toute autre activité qui n'est pas déterminée dans les points 1.1 et 1.2 de l'article 1.

Elk gebruik van dienstencheques buiten de toegestane activiteiten zal streng worden bestraft in geval van controle door de bevoegde inspectie ter zake. In geval dat Magabel&co. bvba financieel zou worden bestraft door de RVA, bevoegd controleorgaan, als gevolg van fraude door een klant, behoudt zij zich het recht voor zich tegen de frauderende te klant te keren voor de terugvordering van de financiële verliezen die zij zou hebben opgelopen.

2.2 De gebruiker kan ook niet van de huishoudhulp eisen om werken uit te voeren die gevaarlijk of te zwaar worden geacht. (Wat betreft het kuisen van ramen op een hoogte: voor binnenramen kunt u van uw huishoudhulp niet vragen dat zij op een hoogte van meer dan één meter op een ladder gaat staan; voor buitenramen die niet van vanbinnen kunnen worden gewassen zonder gevaar te lopen, bijvoorbeeld over een afgrond leunen vraagt u uw huishoudhulp niet om deze te wassen). Alle werken die ongepast worden geacht of zelf gevaarlijk zoals het buitenshuis kuisen terwijl het regent of sneeuwt, of wanneer de weersomstandigheden slecht zijn (te hoge of te lage temperaturen) worden sterk afgeraden. Het behandelen van te zware voorwerpen wordt sterk afgeraden voor de huishoudhulp. De gebruiker is ertoe gehouden ongezonde werkomstandigheden te vermijden. Erop toe te zien dat het werk wordt uitgevoerd in behoorlijke omstandigheden wat betreft de veiligheid en de gezondheid van de huishoudhulp. Er moet worden opgemerkt dat de huishoudhulp elke risicovolle situatie moet melden bij de erkende onderneming Magabel&co. bvba. In bepaalde gevallen, kunnen problemen met veiligheid aanleiding geven tot de opschorting van de diensten.

2.3 De gebruiker verbindt zich ertoe duidelijke afspraken te maken op vlak van roken om de hinder van tabaksrook te vermijden.

2.4 De gebruiker verbindt zich ertoe gevaarlijke producten te labelen en er op toe te zien dat de huishoudhulp geen corrosieve producten, ontvlekkers of niet gelabelde producten zou gebruiken.

2.5 De gebruiker verbindt zich ertoe Magabel&co. bvba te verwittigen van de aanwezigheid van huisdieren en vooral, van dieren die gevaarlijk en/of kwaadaardig en/of giftig worden geacht (spin, slang, insect, hond, katachtige, e.d.). De gebruiker is verplicht alle nodige voorzorgen te nemen om te vermijden dat de werknemer in direct

moins, sécuriser le contact avec ceux-ci.

2.6 L'utilisateur s'engage à fournir à l'aide ménagère un matériel en bon état et les produits d'entretien adéquats afin de garantir des conditions de travail optimales. Il veillera également à ce que les appareils ménagers mis à la disposition de l'aide ménagère soient en bon état et que ceux-ci ne constituent pas un danger de par leur utilisation, expliquer, au besoin, comment s'en servir correctement.

2.7 L'utilisateur s'engage à prévenir Magabel&co. sprl en cas de maladie contagieuse dans le foyer, afin d'éviter toute propagation.

2.8 L'utilisateur s'engage à veiller à ce qu'il y ait toujours une trousse de secours à la disposition du travailleur.

2.9 En cas de remise des clefs du domicile à l'aide ménagère, Magabel&co. sprl déclinera toute responsabilité des dommages directs ou indirects résultant de la perte ou du vol de celles-ci.

2.10 Le travailleur ne peut avoir un lien familial de sang ou d'alliance (jusqu'au deuxième degré inclus) avec le client ou un membre de la famille du client, ni avoir la même résidence que le client. Lorsque le candidat proposé est dans l'une de ces situations, l'utilisateur le communique immédiatement au responsable de l'entreprise agréée.

2.11 L'utilisateur s'engage à recevoir l'aide-ménagère pour un minimum de 3 heures/semaine. Si, à la demande de l'utilisateur, une prestation est interrompue, l'heure en cours sera comptée comme accomplie.

2.12 L'utilisateur a été informé qu'il n'y aura pas de prestations les jours fériés. Les heures non prestées peuvent être reportées à la convenance de l'aide-ménagère et de l'utilisateur, si l'horaire le permet. En début d'année, un calendrier sera remis à l'aide ménagère. Celui-ci reprendra les dates des jours de remplacement des jours fériés tombant un samedi ou un dimanche. Elles vous seront communiquées par votre aide ménagère. Vous pouvez également les consulter sur notre site www.optimaservice.be

2.13 L'utilisateur s'engage à informer Magabel&co. sprl en temps utile de toute modification des données fournies à Magabel&co. sprl dans le cadre des conventions, contrat et autres.

2.14 L'utilisateur est tenu d'avertir Magabel&co. sprl de toute absence au travail, justifiée ou non, de l'aide ménagère et ce dès que l'utilisateur en a pris connaissance.

2.15 L'utilisateur qui ne compte pas solliciter les services de l'aide ménagère pendant une certaine période est tenu d'avertir Magabel&co. sprl 15 jours à l'avance (sauf cas de force majeure), par courrier, par fax ou par mail. Faute d'information, un

contact zou komen met deze dieren of, ten minste, het contact ermee te beveiligen.

2.6 De gebruiker verbindt zich ertoe de huishoudhulp van materiaal te verschaffen dat in goede staat van werking is en van gepaste onderhoudsproducten om optimale werkomstandigheden te bieden. Hij/zij zal er eveneens op toezien dat het ter beschikking van de huishoudhulp gestelde materiaal zich in goede staat bevindt en geen gebruiksgevaar inhoudt en indien nodig het correct gebruik ervan uit te leggen.

2.7 De gebruiker verbindt zich ertoe Magabel&co. bvba te verwittigen in geval van besmettelijke ziekte in de woning om verspreiding te voorkomen.

2.8 De gebruiker verbindt zich ertoe te zorgen dat er steeds een EHBO-kit ter beschikking is van de werknemer.

2.9 In geval van overhandigen van de sleutels van de woning tussen de gebruiker en de huishoudhulp, wijst Magabel&co. bvba alle verantwoordelijkheid af in geval van verlies of diefstal ervan.

2.10 De werkster mag geen familiale of aangetrouwde band hebben met de gebruiker (tot de derde graad inbegrepen) met de klant of een familielid van de klant, noch de zelf de verblijfplaats delen met de klant. Indien de voorgestelde kandidaat zich in dergelijke situatie bevindt, moet de gebruiker dit onmiddellijk melden aan de verantwoordelijke van de erkende onderneming.

2.11 De gebruiker verbindt zich ertoe de huishoudhulp te ontvangen voor een minimum van 3 uur per week. Indien op aanvraag van de gebruiker een prestatie wordt onderbroken, zal het lopende uur worden verrekend als voltooid.

2.12 De gebruiker werd ervan op de hoogte gesteld dat er geen prestaties zullen plaatsvinden op feestdagen. De gepresteerde uren kunnen worden overgedragen zoals het voor de huishoudhulp en de gebruiker past als het uurrooster dit toelaat. In het begin van het jaar, zal een kalender worden overhandigd aan de huishoudhulp. Deze kalender vermeldt alle vervangingsdata voor feestdagen die vallen op een zaterdag of een zondag. Ze zullen u worden meegedeeld door uw huishoudhulp. U kunt ze ook raadplegen op onze website www.optimaservice.be.

2.13 De gebruiker verbindt zich ertoe Magabel&co. bvba tijdig te verwittigen van elke wijziging van de aan Magabel&co. bvba geleverde gegevens in het kader van de overeenkomsten, contacten en andere.



dédommagement d'un montant de 22.04€*, correspondant à la valeur d'un titre-service par heure non prestée, vous sera réclamé par Magabel&co sprl.

ARTICLE 3 – PAIEMENT DES PRESTATIONS

3.1 Les titres-services papier

L'utilisateur s'engage à remettre à l'aide ménagère un titre-service signé et daté par heure de travail et ce, le jour de la prestation. Le paiement de l'aide ménagère se fait uniquement par le biais du titre-service édité à nom d'utilisateur. Si, pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pouvait remettre les titres-services comme indiqué ci-avant, il s'engage à les faire parvenir à l'aide ménagère ou à la société au plus tard le 10e jour du mois qui suit le mois pendant lequel les prestations ont été effectuées.

3.2 Les titres-services électroniques

Pour les titres-services électroniques, en cas de non confirmation automatique, l'utilisateur confirmera rapidement les heures prestées via le site sécurisé de Sodexo au plus tard le 10e jour du mois qui suit le mois pendant lequel les prestations ont été effectuées.

3.3 Passé le délai prescrit dans les articles 3.1 et 3.2, un premier rappel sans frais sera envoyé, prévoyant un délai de 7 jours calendrier pour la remise des titres-services.

3.4 En cas de non-paiement dans le délai prévu dans le premier rappel, un deuxième rappel vous sera envoyé par courrier recommandé. Celui-ci sera porté en compte une somme de 13€ à titre de participation forfaitaire dans les frais administratifs. Ces frais administratifs ne pourront en aucun cas, être réglés avec des titres-services.

3.5 A défaut de paiement, dans les 7 jours ouvrables à partir de la date indiquée sur deuxième rappel, Magabel&co. sprl se réserve le droit de suspendre les prestations planifiées de l'aide ménagère chez l'utilisateur jusqu'à régularisation des prestations impayées et de transmettre sans défaut son dossier à l'organe compétent en matière de recouvrement (soit au cabinet d'avocat, soit à l'étude de l'huissier de justice, soit à la société de recouvrement) qui mettra

2.14 De gebruiker moet Magabel&co. Bvba op de hoogte stellen van elke wettige of onwettige afwezigheid op het werk van de huishoudhulp en dit zodra de gebruiker ervan kennis heeft genomen.

2.15 De Gebruiker die gedurende een bepaalde periode geen beroep wenst te doen op de huishoudhulp moet Magabel&co. bvba hiervan 15 dagen op voorhand op de hoogte stellen (behoudens overmacht), per post fax of e-mail. Bij nalatigheid van deze informatie zal een vergoeding van 22,04€* aan Magabel&co. bvba verschuldigd zijn, hetgeen overeenstemt met de waarde van een dienstencheque per niet gepresteerd uur.

ARTIKEL 3 - BETALING VAN DE PRESTATIES

3.1 De papieren dienstencheques

De Gebruiker verbindt zich er eveneens toe de huishoudhulp een getekende en gedateerde dienstencheque te overhandigen per gepresteerd werkuur en dit op de dag van de prestatie. De betaling van de huishoudhulp gebeurt enkel via de dienstencheques die op naam van de gebruiker worden uitgegeven. Indien door om het even welke reden de gebruiker die dienstencheques niet kon overhandigen zoals hierboven aangegeven, verbindt hij/zij zich ertoe ze aan de huishoudhulp of de onderneming te overhandigen ten laatste op de 10e dag van de maand volgend op de maand waarin de prestaties werden uitgevoerd.

3.2 De elektronische dienstencheques

Voor de elektronische dienstencheques, in geval van niet automatische bevestiging, zal de gebruiker snel de gepresteerde uren bevestigen via de beveiligde website van Sodexo ten laatste de 10e dag van de maand volgend op de maand waarin de prestaties werden uitgevoerd.

3.3 Na de artikelen 3.1 en 3.2 voorziene termijn, zal een eerste kosteloze aanmaning worden gestuurd, dat een termijn voorziet van 7 kalenderdagen voor de overhandiging van de dienstencheques.

3.4 In geval van wanbetaling binnen de in deze eerste aanmaning voorziene termijn, zal een tweede aanmaning per aangetekende post worden verstuurd. Deze zal in rekening worden gebracht tegen 13€ ten titel van forfaitaire deelneming in de administratieve kosten. Deze administratieve kosten kunnen in geen enkel geval worden vereffend met dienstencheques.

3.5 Bij gebrek aan een betaling binnen de 7 werkdagen na de deze tweede aanmaning aangegeven datum, behoudt Magabel&co. bvba zich het recht voor om de geplande prestaties van de huishoudhulp op te schorten bij de gebruiker tot de vereffening van de onbetaalde prestaties en zonder



en œuvre toutes les démarches nécessaires à la récupération des sommes dues. Les sommes dues produiront un intérêt de retard au taux annuel de 12%. Celles-ci seront majorées d'une pénalité de 15%, avec un minimum de 125€, et cela sans préjudice du droit pour Magabel&co. sprl de réclamer un montant plus important en cas de dommage supérieur.

Nous attirons votre attention sur le fait que, dans le cadre de cette procédure de recouvrement, la valeur d'un titre-service correspond à la valeur du titre remboursé à l'entreprise agréée par Sodexo, soit 22.04€*

3.6 Le débiteur est tenu de tous les frais d'encaissement, tant judiciaires qu'extrajudiciaires, sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de l'entreprise agréée – Magabel&co. sprl.

ARTICLE 4 – SUSPENSION DE PRESTATIONS

En outre, l'utilisateur accepte expressément que la Société puisse suspendre l'intégralité des prestations jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues par l'utilisateur. L'utilisateur pourra bénéficier à nouveau des prestations après règlement intégral des sommes dues.

ARTICLE 5 – CONTESTATION DES HEURES PRESTÉES

En cas de contestations des heures prestées par l'aide ménagère, le client en avertira Magabel&co. sprl au plus tard le 20e jour du mois suivant le mois pendant lequel les prestations ont été effectuées. Si aucune contestation n'est faite dans ces délais, Magabel&co. sprl considèrera les heures comme étant réellement prestées et les services comme étant (réputés avoir été) réalisés avec la satisfaction du client, aussi bien par rapport au travail effectué par l'aide ménagère qu'au comportement de celle-ci.

twijfel zijn dossier te overhandigen aan het bevoegde orgaan inzake schuldvordering (hetzij een advocatenkantoor, hetzij de praktijk van een gerechtsdeurwaarder, hetzij aan de schuldvordering maatschappij) die alle nodige stappen zal ondernemen ter terugvordering van de verschuldigde sommen.

De verschuldigde sommen zullen een nalatigheidintrest produceren tegen de jaarlijkse rente van 12%. Deze zullen worden vermeerderd met een boete van 15%, met een minimum van 125€, en dit onverminderd het recht voor Magabel&co. bvba een groter bedrag te vorderen in geval van een groter nadeel.

Wij vestigen uw aandacht op het feit dat, in het kader van deze terugvorderingsprocedure, de waarde van een dienstencheque overeenstemt met de waarde van de cheque die door Sodexo, hetzij 22,04€* wordt teruggestort aan de erkende onderneming, zijnde 22,04€*.

3.6 De schuldenaar is gehouden tot alle rechterlijke als buitenrechterlijke incassokosten, onverminderd elke vordering tot schadevergoeding en andere vorderingen, met inbegrip deze waarover een geschil bestaat, die nodig zijn voor de bewaring van de belangen van de erkende onderneming – Magabel&co. bvba.

ARTIKEL 4 - OPSCHROTING VAN DE PRESTATIES

Daarenboven aanvaardt de gebruiker uitdrukkelijk dat de onderneming het geheel van prestaties kan opzeggen tot na de volledige betaling van de door de schuldenaar verschuldigde sommen. De gebruiker kan opnieuw van de prestaties genieten na de integrale vereffening van de verschuldigde sommen.

ARTIKEL 5 - BETWISTING VAN DE GEPRESTEERDE UREN

In geval van betwisting van de door de huishoudhulp gepresteerde uren, zal de klant Magabel&co. bvba hiervan informeren ten laatste op de 20e dag volgend op de maand waarin de prestaties werden uitgevoerd. Indien er binnen deze termijn geen enkele betwisting wordt gedaan zal Magabel&co. bvba de uren beschouwen als werkelijk te zijn gepresteerd en de diensten als zijnde (geacht te zijn) uitgevoerd met de voldoening van de klant, zowel op vlak van het door de huishoudhulp uitgevoerde werk als van zijn/haar houding.



ARTICLE 6 – DISCRIMINATION

L'entreprise de services et l'utilisateur s'engagent à ne pas pratiquer à l'égard des travailleurs une quelconque discrimination directe ou indirecte, que se soit sur base de la race, de l'origine ethnique, du handicap, de l'orientation sexuelle, des convictions philosophiques ou religieuses, ni de l'âge. Le cas échéant, l'aide ménagère aura le droit de s'informer sur ses droits, voire de porter plainte.

ARTICLE 7 – RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

7.1 Ni le travailleur, ni les autres membres de l'entreprise de services ne peuvent être contactés à leur domicile par l'utilisateur. L'utilisateur doit toujours s'adresser à la permanence téléphonique de l'entreprise de service au numéro 02 219 92 22.

7.2 Pour toute précision concernant le point 7.1 l'utilisateur est renvoyé à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

7.3 Concernant l'utilisation d'un système de vidéosurveillance, si cette surveillance est organisée à l'insu du travailleur, elle constitue une violation de sa vie privée. La surveillance par caméras des travailleurs est régie par la CCT n°68 qui s'applique intégralement au secteur des titres-services sans la moindre exception. Il n'est donc pas permis de filmer ou de surveiller le travailleur en dehors des prescrits stricts de cette CCT. Les images ou informations qui seraient éventuellement recueillies par vidéosurveillance, en infraction avec la CCT, seront jugées inutilisables et constituent une violation de la vie privée du travailleur.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

8.1 Les données à caractère personnel communiquées par l'utilisateur via la fiche client et la convention ou tout autre document seront enregistrées dans les fichiers de Magabel&co. sprl et seront utilisées en vue de l'administration de la clientèle et de la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les services offerts par l'entreprise agréée Magabel&co. sprl. L'utilisateur aura la possibilité d'accéder à ses données en se présentant personnellement dans un de nos bureaux.

8.2 En aucun cas ces données ne pourront être

ARTIKEL 6 – DISCRIMINATIE

De dienstenonderneming en de gebruiker verbinden zich ertoe ten aanzien van de werknemers geen enkele directe of indirecte discriminatie te voeren, zij het op basis van ras, etnische afkomst, handicap, seksuele voorkeur, filosofische of religieuze overtuigingen, noch leeftijd. Indien dit wel zo zou zijn heeft de huishoudhulp het recht haar rechten te raadplegen en zelfs klacht in te dienen.

ARTIKEL 7 - RESPECT VOOR DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

7.1 Noch de werknemer, noch de andere leden van de dienstenonderneming kunnen thuis worden gecontacteerd door de gebruiker. De gebruiker moet zich steeds richten tot de telefonische permanentie van de onderneming op het nummer 02/219.92.22.

7.2 Voor elke verduidelijking betreffende het punt 7.1 wordt de gebruiker verwezen naar de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten aanzien van de behandeling van persoonsgegevens.

7.3 Wat betreft het gebruik van een cameratoezicht, indien dit toezicht wordt georganiseerd zonder het medeweten van de werknemer, is dit een inbreuk op zijn/haar persoonlijke levenssfeer. Het cameratoezicht van de werknemers wordt geregeld door de CAO nr. 68 dat zonder uitzondering integraal van toepassing is op de sector van de dienstencheques. Het is dus niet toegestaan om de werknemer te filmen of te controleren buiten de strikte voorschriften van deze CAO. De beelden of informatie die eventueel zouden worden opgenomen door camerabewaking, in overtreding met de CAO, worden als onbruikbaar beschouwd en zijn een inbreuk in de persoonlijke levenssfeer van de werknemer.

ARTIKEL 8 - BESCHERMING VAN DE PERSOONSgegevens

8.1 De persoonsgegevens die door de gebruiker worden meegedeeld via de klantenfiche en de overeenkomst of elk ander document zullen worden bewaard in de bestanden van Magabel&co. bvba en zullen worden gebruikt voor administratieve doeleinden van het klantenbestand en het versturen van informatie of promoties over de diensten die worden aangeboden door de erkende maatschappij Magabel&co. bvba. De gebruiker heeft toegang tot zijn/haar gegevens door zich persoonlijk te begeven in onze kantoren.



utilisées pour d'autres finalités, sans l'accord écrit et préalable de l'utilisateur, sauf si cette utilisation est imposée en vertu d'une disposition légale.

8.3 Ces informations qui sont destinées uniquement à l'entreprise Magabel&co. sprl seront supprimées dès la fin ou la résiliation de la convention de prestations.

ARTICLE 9 – PLAINTES

L'aide ménagère est placée sous l'autorité de l'entreprise agréée Magabel&co. sprl. Si l'utilisateur a une plainte à formuler, il est prié de s'adresser à Magabel&co. sprl durant les heures d'ouverture des bureaux, à savoir : du lundi ou vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h au numéro 02 219 92 22 soit par mail info@optimaservice.be

ARTICLE 10 – SINISTRES

10.1 Magabel&co. sprl est assuré pour les dommages matériels qui pourraient être causés à l'utilisateur. En cas de tels dommages, l'utilisateur doit avertir le responsable de l'entreprise dans les 5 jours ouvrables à dater du jour où le dommage a été produit et aux heures d'ouverture des bureaux. L'utilisateur et le travailleur rédigeront simultanément, une déclaration de sinistre explicite et précise. L'utilisateur transmettra sans tarder sa déclaration, accompagnée d'un devis et de tout autre document justificatif (photos du sinistre ou de l'objet sinistré, la facture d'achat de l'objet détérioré...), à l'entreprise agréée Magabel&co. sprl. Tenant compte de la valeur de la franchise que l'assurance de l'entreprise prévoit, Magabel&co. sprl n'interviendra financièrement que dans le cas de sinistre où la valeur du dédommagement est inférieure ou égale à 250 €. Si la réparation du dommage excède le montant de 250€, l'entreprise Magabel&co. sprl fera une déclaration auprès de sa compagnie d'assurances qui jugera de l'engagement de sa responsabilité. Le remboursement n'aura lieu qu'après acceptation de la part de la compagnie d'assurances. Cette dernière tiendra en outre compte de la valeur du bien au moment du dommage. Magabel&co. sprl se réserve également le droit de refuser d'intervenir dans le dédommagement dans le cas où le client n'aurait pas fait preuve de vigilance afin d'éviter le sinistre et dans le cas où le sinistre n'aurait pas été déclaré dans les délais prescrits. L'utilisateur évitera de confier au

8.2 In geen enkel geval zullen deze gegevens voor andere toepassingen worden gebruikt, zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de gebruiker, tenzij dit gebruik zou worden opgelegd krachtens een wettelijke beschikking.

8.3 Deze informatie die enkel bestemd is voor de onderneming Magabel&co. bvba zal worden verwijderd zodra er een einde wordt gesteld of bij opzegging van de overeenkomst van prestaties.

ARTIKEL 9 – KLACHTEN

De huishoudhulp staat onder de bevoegdheid van de erkende onderneming Magabel&co. bvba. Indien de gebruiker een klacht wenst in te dienen, moet hij/zij zich richten tot Magabel&co. bvba tijdens de kantooruren in de burelen, namelijk: van maandag tot vrijdag van 8u30 tot 12u30 en van 13u30 tot 17u op het nummer 02/219.92.22. hetzij per e-mail: info@optimaservice.be

ARTIKEL 10 – SCHADE

10.1 Magabel&co. bvba is verzekerd voor materiele schade die zou worden veroorzaakt bij de gebruiker. In geval van dergelijke schade moet de gebruiker de verantwoordelijke van de onderneming verwittigen binnen de 5 werkdagen vanaf de dag waarop de schade werd veroorzaakt en tijdens de kantooruren. De gebruiker en de werker zullen samen een duidelijke en nauwkeurige verklaring opstellen van de schade. De gebruiker zal zijn/haar verklaring zo snel mogelijk samen met een kostenraming en elk ander bewijs (foto's van de schade of van het beschadigde voorwerp, de aankoopfactuur van het beschadigde voorwerp), aan de erkende onderneming Magabel&co. bvba sturen. Rekening houdend met de waarde van de vrijstelling die door de verzekering wordt voorzien, zal Magabel&co. bvba pas financieel tussenkomen als de schade of de waarde van de vergoeding lager of gelijk is aan 250€. Indien het herstel of de schade hoger ligt dan 250€, zal Magabel&co. bvba een verklaring indienen bij de verzekeringsmaatschappij die zal oordelen over de verbintenis van haar verantwoordelijkheid. De terugbetaling zal pas plaatsvinden na aanvaarding door de verzekeringsmaatschappij. Deze zal daarenboven rekening houden met de waarde van het goed op het moment waarop de schade werd veroorzaakt. Magabel&co. bvba behoudt zich eveneens het recht voor te weigeren tussen te komen in de vergoeding indien de klant niet voldoende voorzorgen zou hebben genomen om de



travailleur l'entretien d'objets délicats et de grande valeur. Néanmoins, s'il désire confier ces tâches au travailleur, la responsabilité de l'utilisateur reste personnellement engagée et celui-ci n'aura aucun recours vis-à-vis de l'entreprise de services en cas de dégradation desdits objets.

10.2 Le linge déposé au sein du service de repassage est également assuré contre toute perte ou dégradation. L'utilisateur ayant eu recours à ce service et qui constate une dégradation ou une perte doit en informer l'entreprise agréée Magabel&co. sprl dans les 5 jours ouvrables par téléphone 02 219 92 22 soit par mail info@optimaservice.be.

10.3 En ce qui concerne les vols, l'utilisateur doit toujours en apporter la preuve. En cas de soupçon de vol par le travailleur, l'utilisateur doit toujours avertir le responsable de l'entreprise agréée Magabel&co. sprl dans les plus brefs délais et faire, immédiatement, une déclaration aux services de police afin de dresser procès-verbal.

ARTICLE 11 – ACCORD COMMUN

11.1 Magabel&co. sprl peut modifier les présentes conditions générales. Dans ce cas, les nouvelles conditions deviennent applicables 30 jours calendrier après leur notification. La publication de l'avis sur le site web (www.optimaservice.be) ou une lettre ordinaire, soit un email sont réputées constituer des méthodes de notification appropriées. En cas de désaccord avec celles-ci, le client peut notifier sa volonté de résilier le contrat par une lettre ordinaire ou par e-mail dans les 10 jours ouvrables suivant la notification des modifications éventuelles. A défaut de résiliation, le client déclare avoir accepté les nouvelles conditions.

11.2 Vu que le temps de déplacement des aides ménagères est rémunéré, Magabel&co. sprl se réserve le droit de réviser les frais engendrés par les déplacements jusqu'aux domiciles des utilisateurs et de proposer une éventuelle participation lorsque ces frais sont jugés trop importants. Ceci se fera d'un commun accord avec l'utilisateur.

11.3 Les présentes conditions générales peuvent être consultées à tout moment par l'utilisateur sur le site internet de Magabel&co. sprl : www.optimaservice.be

schade te voorkomen en in het geval de schade niet zou zijn aangegeven binnen de voorgeschreven termijnen. De gebruiker zal vermijden de werknemer delicate en waardevolle voorwerpen te laten behandelen. Als hij/zij deze taken echter wenst toe te vertrouwen aan de werknemer, blijft de gebruiker persoonlijk verantwoordelijk en zal hij/zij geen enkele vordering kunnen instellen ten aanzien van de dienstenonderneming in geval van beschadiging van de voorwerpen.

10.2 Het linnengoed dat bij de strijkdienst wordt afgezet wordt eveneens verzekerd tegen verlies of beschadiging. De gebruiker die van deze dienst gebruik maakte en die een beschadiging of verlies vaststelt moet de erkende onderneming Magabel&co. bvba hiervan binnen de 5 werkdagen telefonisch informeren op het nummer 02/219.92.22 ofwel per e-mail info@optimaservice.be.

10.3 Wat betreft diefstal, moet de gebruiker steeds het bewijs leveren. In geval van vermoeden van diefstal door de werknemer, moet de gebruiker altijd de verantwoordelijke van de erkende onderneming Magabel&co. bvba zo snel mogelijk informeren en onmiddellijk een verklaring afleggen bij de politie ter opstelling van een proces-verbaal.

ARTIKEL U - ONDERLINGE OVEREENSTEMMING

11.1 Magabel&co. bvba kan deze algemene voorwaarden wijzigen. In dat geval zullen de nieuwe algemene voorwaarden toepasbaar zijn 30 kalenderdagen na hun bekendmaking. De publicatie de berichtgeving op de website (www.optimaservice.be) of een gewone brief, hetzij een e-mail zullen worden beschouwd als gepaste methodes ter bekendmaking. In geval van onenigheid met deze voorwaarden, kan de klant zijn/haar wil medelen om de overeenkomst op te zeggen door middel van een gewone brief of e-mail binnen de 10 werkdagen volgend op de eventuele wijziging of wijzigingen. Bij gebrek aan opzegging, verklaart de klant de nieuwe voorwaarden te hebben aanvaard.

11.2 Gezien de verplaatsingstijd van de huishoudhulp wordt vergoed, behoudt Magabel&co. bvba zich het recht voor de veroorzaakte kosten als gevolg van de verplaatsingen tot de verblijfplaats van de gebruikers te herzien en een eventuele deelneming voor te stellen in de kosten als deze te groot worden geacht. Dit zal gebeuren in onderlinge overeenstemming met de gebruiker.

11.3 De huidige voorwaarden kunnen op elk



11.4 Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge. Seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles sont compétents en matière de litiges entre Magabel&co. sprl et le client.

* Grâce aux subsides du gouvernement fédéral, l'agence Magabel&co. sprl perçoit de la société émettrice Sodexo pour un titre-service la somme de 22.04€ qui représente la valeur réelle d'une heure de prestation dans le système des titres-services sous l'autorité de l'ONEM. Ce montant est soumis à l'indexation automatique qui nous est communiqué par le Ministère de l'Emploi et du Travail lors de son entrée en vigueur.

moment worden geraadpleegd door de gebruiker op de website van Magabel&co. bvba: www.optimaservice.be.

11.4 De huidige algemene voorwaarden zijn onderworpen aan het Belgische recht. Enkel de rechtbanken van het juridische arrondissement van Brussel zijn bevoegd in geval van betwisting tussen Magabel&co. bvba en de klant.

* Dankzij de subsidies van de federale overheid, ontvangt Magabel&co. bvba van de uitgiftemaatschappij Sodexo de som van 22,04€ voor een dienstencheque wat overeenstemt met een de reële waarden van een uur dat gepresteerd wordt in het systeem van de dienstencheques onder het gezag van de RVA . Dit bedrag is onderworpen aan de automatische indexering dat ons bij haar inwerkingtreding wordt meegedeeld door het Ministerie van werkgelegenheid en arbeid.