DANIKA BVBA, 02743
Kerkstraat 28A, 9220 HAMME (O.-VL.)

IDANIA BVBA, 04519
Cesar Meeusstraat 21, 9240 Zele

IVANA BVBA, 05918
Gasthuisstraat 2A, 9500 Geraardsbergen

CONTRACTUELE VOORWAARDEN DANIKA DIENSTENCHEQUES

versie: november 2016

- **DANIKA: commerciële naam voor de diensten geleverd door DANIKA BVBA, IDANIA BVBA en IVANA BVBA**
- **Dienstenbedrijf : de onderneming of organisatie die erkend is om diensten aan te bieden aan particulieren in het kader van "thuishulp van huishoudelijke aard"**
- **Gebruiker : de particulier die een beroep doet op het dienstenbedrijf**
- **Werknemer: de persoon die een arbeidsovereenkomst dienstencheques heeft afgesloten met een erkende onderneming**
- **Thuishulp van huishoudelijke aard : diensten ten gunste van particulieren die bestaan uit activiteiten verricht in het huis van de particulier : schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden.**

Artikel 1 – Algemene bepalingen

Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de gebruiker in het kader van het leveren van thuishulp van huishoudelijke aard door het dienstenbedrijf.
(Wettelijk kader: Wet tot bevordering van buurtdiensten en –banen van 20/07/2001 en het koninklijk besluit betreffende de dienstencheques van 12/12/2001).
Het dienstenbedrijf biedt volgende diensten aan in het huis van de gebruiker:
De contactgegevens van het dienstenbedrijf
0800/49498 - 0493/094920 - info@danika.be

Het dienstenbedrijf selecteert competente medewerkers om een kwalitatieve dienstverlening te garanderen. Die werknemers mogen geen bloedverwant of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de gebruiker of van een lid van het gezin van de gebruiker, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de gebruiker. De gebruiker meldt aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf of één van deze situaties zich voordoet bij de voorgestelde kandidaat.

Het dienstenbedrijf is als werkgever in het kader van de dienstencheques verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten.

De gebruiker is ertoe gehouden als een normaal zorgvuldig persoon te zorgen dat het werk wordt verricht in behoorlijke omstandigheden met betrekking tot de veiligheid en de gezondheid van de werknemer.
Hij zal zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk. De bepalingen van de wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk zijn op hem van toepassing.

Artikel 2 – Werkuren en prestaties

Een prestatie duurt minimum 3 aaneengesloten werkuren. De frequentie van het poetsmoment is minimum 1 prestatie in de 14 dagen.

PAUZES

Bij 6 uren werk heeft de werknemer recht op pauze. De middagpauze is onbetaald doch verplicht voor minimum 15 minuten. De duur is in overleg te plannen tussen de gebruiker en de werknemer. Eten en drinken moet door de werknemer zelf meegenomen worden.

De gebruiker is er als normaal zorgvuldig persoon toe gehouden ervoor te zorgen dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van de werknemer.

Artikel 3 – Ter beschikking stellen van materiaal

Voor de thuishulp geleverd in het huis van de gebruiker stelt de gebruiker de materialen ter beschikking die voor de uitoefening van de gevraagde activiteiten noodzakelijk zijn :
schoonmaken van de woning met inbegrip van de ramen, wassen en strijken, middelen om te koken, geld voor boodschappen.

De gebruiker waarborgt als een normaal zorgvuldig persoon de goede staat en werking van de door hem ter beschikking gestelde hulpmiddelen en materialen en overloopt samen met de werknemer, vooraleer deze zijn activiteiten begint, de eventuele gevaren ervan. De gebruiker kan de werknemer niet verplichten om oplosmiddelen of niet geëtiketteerde producten te gebruiken.
Het gebruik van producten met een irriterend karakter zoals chloor, ammoniak, thinner, zonder deze lijst te beperken, mag niet binnenshuis gebruikt worden. (producten voor toilet uitgesloten).

Het dienstenbedrijf staat in voor het ter beschikking stellen van de eventueel nodige persoonlijke beschermingsmiddelen, in toepassing van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten.

Wij raden het gebruik van producten met een pH-waarde hoger dan 9 en lager dan 5 (zoals bv. Cillit Bang of Antikall) ten sterkste af.

Wanneer het noodzakelijk is om producten met een pH-waarde hoger dan 9 of lager dan 5 te gebruiken is de medewerker verplicht handschoenen te gebruiken.
De klant dient in dit geval de handschoenen te voorzien of te vergoeden. DANIKA is niet verantwoordelijk voor de schade voortkomend door gebruik van dergelijke producten.

Artikel 4 – Betalingen

De gebruiker betaalt één door hem ondertekende en gedateerde dienstencheque per gepresteerd uur.

Een dienstencheque kan enkel gebruikt worden voor het vergoeden van gepresteerde arbeidstijd. **Alle andere kosten (vervoer, materiaal, verzekering burgerlijke aansprakelijkheid, ...) kunnen niet met een dienstencheque betaald worden.**
Per kwartaal wordt hiervoor een factuur opgemaakt. Deze vergoeding wordt berekend aan de hand van het aantal gepresteerde uren maal €0.50 met een maximum van €25 per kwartaal. *(ter info: Voor 2016 en 2017 is deze vastgesteld op max. €12,50 per kwartaal, zie voor meer informatie over de administratiekost onze website: www.danika.nu/administratiekost)*

Een mobiliteitsvergoeding of een onkostenvergoeding voor verplaatsingen met eigen wagen in opdracht van de gebruiker wordt extra vergoed aan de wettelijke kilometervergoeding met een minimum van €0,40 per kilometer. Deze worden door DANIKA BVBA aan U gefactureerd. De onkostenvergoeding wordt door DANIKA naar de werknemer doorberekend.
Gebruik van Uw eigen wagen door onze werknemers is op eigen risico.

Wanneer u 2 prestaties achterstand of achterstanden langer dan 1 maand vertoont zal U schriftelijk aangemaand worden. Als blijkt dat na de schriftelijke aanmaning de schuld niet ingelost wordt, zal de invordering langs gerechtelijke wegen ingevorderd worden aan een bedrag van **het aantal achterstallige cheques maal de waarde van een dienstencheque aangevuld met administratiekosten en de conventionele nalatigheidintresten aan 10 %**. Er kan dan met andere woorden niet meer met dienstencheques betaald worden.

Bij **iedere** administratieve handeling die niet tot de normale werking behoort (bv achterstanden) wordt er €15,00 euro extra administratiekosten gerekend. Bij het opmaken van een dossier bij rechtbank en of deurwaarde worden alle daaruit voortvloeiende kosten doorgerekend aan de klant.

Facturen dienen binnen de 30 dagen betaald te worden.

Indien er een prestatie onbetaald blijft, heeft DANIKA, van rechtswege en zonder dat hiervoor een ingebrekestelling noodzakelijk is, het recht om haar prestaties op te schorten tot op de datum dat alle achterstallen betaald zijn.

Artikel 5 – Activiteiten

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe in geen geval de werknemer andere activiteiten dan thuishulp van **normale, dagelijkse, huishoudelijke** aard te doen verrichten. Activiteiten zoals bijvoorbeeld tuinonderhoud, kinderoppas, verzorging van dieren (het opruimen van uitwerpselen en onderhoud van behuizing), verplaatsen van meubels,... Onderhoud van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters en tandartspraktijken, commerciële bureauruimtes,... zijn niet toegelaten.

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe de werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te doen uitvoeren, bijvoorbeeld buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen.... Kelders, zolders en werk op hoogte kunnen zorgen voor gevaar en zijn bij gevolg eveneens niet toegelaten. Ook taken van repetitieve aard zoals **langdurig** strijken, ramen wassen, vloeren schuren, plafonds afwassen, etc..... zijn niet toegestaan.

Ramen op hoogte die niet van binnenuit bereikbaar zijn, vallen onder glazenwasserij en mogen daarom door onze medewerkers niet gedaan worden.

Artikel 6 – Hygiëne en veiligheid op de werkplek

De gebruiker verbindt zich ertoe, als normaal zorgvuldig persoon, de werknemer in hygiënische omstandigheden te laten werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties wordt de hulp stopgezet.
De gebruiker moet als normaal zorgvuldig persoon de werknemer in staat stellen om, vooraleer de tewerkstelling aanvangt, in het kader van de te verrichten activiteiten een globale inspectieronde te laten doen naar de hygiënische werkomstandigheden.
De gebruiker verbindt zich ertoe, als normaal zorgvuldig persoon, de werknemer gebruik te laten maken van zijn sanitaire installaties (toilet, lavabo...).

De gebruiker geeft op vraag van de erkende onderneming een aantal inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de werknemer. Deze inlichtingen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op het al dan niet aanwezig zijn van huisdieren in de woning, enz.

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon maakt met de werknemer duidelijke afspraken over rookgedrag en vermijdt dat de werknemer gehinderd wordt door tabaksrook.

De gebruiker moet de erkende onderneming verwittigen bij het optreden van zeer besmettelijke ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de werknemer, bijvoorbeeld griep, rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht....
In geval van ongeval, overkomen aan de werknemer bij de uitvoering van zijn activiteiten, moet de gebruiker de erkende onderneming onmiddellijk verwittigen.
De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe de werknemer steeds in veilige omstandigheden tewerk te stellen. Alle onveilige situaties worden door de werknemer aan de erkende onderneming gemeld (bvb. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedradingontbloot is...). **Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de thuishulp van huishoudelijke aard worden stopgezet.** In geval van onmiddellijk gevaar moet de werknemer de arbeidsplaats direct verlaten.

De gebruiker als normaal zorgvuldig persoon verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat er steeds een verbanddoos voor de werknemer beschikbaar is.
Ter controle van de kwaliteit en veiligheid geeft de gebruiker toestemming aan het dienstenbedrijf de plaatsen waar de werknemer te werk gesteld wordt te kunnen controleren vlak voor, tijdens of net na de prestatie.

Artikel 7 – Algemene afspraken

De werknemer van het dienstenbedrijf mag niet bellen tijdens de werkuren, tenzij noodzakelijk voor de dienst. Hiervoor mag gebruik worden gemaakt van GSM of het telefoontoestel van de gebruiker naar het GRATIS nummer 0800-49498. In uitzonderlijke gevallen kan de werknemer van het dienstenbedrijf de toestemming krijgen om te bellen.

De gebruiker ziet er op toe dat de werknemer op de afgesproken momenten toegang heeft tot de werkplaats. Het afgeven van sleutels aan de medewerker is echter op eigen risico. Het dienstenbedrijf is niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal of misbruik van de sleutel en/of de daaruit vloeiende gevolgen. (Wij adviseren om gebruik te maken van de sleutelovereenkomst, u vindt deze in bijlage of op onze website).

De werknemer van het dienstenbedrijf staat onder het hiërarchisch gezag van het dienstenbedrijf. Bij problemen contacteert de gebruiker het dienstenbedrijf die de klacht zal onderzoeken.

Artikel 8 – Non-discriminatie

Het dienstenbedrijf biedt de gebruiker een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker waarborgt, en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de gebruiker.
Ten opzichte van de gebruikers wordt er geen onderscheid gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de dienstverlening.

De gebruiker mag ten opzichte van de werknemers geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd. Bij niet-naleving van deze bepaling wordt de thuishulp stopgezet.
(Zie de wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van15 februari 1993 tot oprichting van een Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.)

Artikel 9 – Afwezigheid werknemer van het dienstenbedrijf

Het dienstenbedrijf zorgt voor een kwalitatieve uitvoering door competente medewerkers volgens het afgesproken schema.

Bij een onvoorziene omstandigheid (bvb. ziekteverlof, verlof wegens overmacht of omstandigheidsverlof van de werknemer van het dienstenbedrijf…) wordt de gebruiker zo snel mogelijk verwittigd door het dienstenbedrijf.

Het dienstenbedrijf zal alles in het werk stellen om in vervanging te voorzien, maar de vervanging kan niet worden gegarandeerd. Bij vervanging kunnen zich wijzigingen voordoen in werkuren en/of datum.

Artikel 10 – Afwezigheid gebruiker

Onverwachte bijsturingen aan het werkschema en eventuele vakantieperiodes worden ten minste 10 dagen vooraf aan het dienstenbedrijf gemeld.

Wanneer de gebruiker meerdere weken na elkaar geen thuishulp wenst, verwittigt hij de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf ten minste **14 dagen op voorhand**.

0800/49498 - 052/34.33.46 - info@danika.be

In geval de werknemer de voorziene taken niet kan uitvoeren ingevolge nalatigheid van de gebruiker mag de onderneming een schadevergoeding vragen aan de gebruiker. **Deze schadevergoeding wordt begroot op het aantal cheques die voor de voorziene taken normaliter zouden aangerekend worden maal de intrinsieke waarde van een dienstencheque aangevuld met de administratiekosten. Deze kunnen NIET met dienstencheques vergoed worden.**

Artikel 11 – Verlies en diefstal

De gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken. Bij (vermoeden van) diefstal door de werknemer dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf te verwittigen en onmiddellijk aangifte te doen bij de plaatselijke politiediensten om een PV te laten opmaken.

Eventuele klachten kan de gebruiker steeds melden aan de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf die de zaak zal onderzoeken.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid/Verzekeringen

Het dienstenbedrijf staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de werknemer van het dienstenbedrijf het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op weg van en naar het werk.
Het dienstenbedrijf sluit een verzekering af voor schade toegebracht door haar werknemers aan de gebruiker.
DANIKA kan enkel aansprakelijk gesteld worden (met dien verstande dat de vrijstelling steeds ten laste van de gebruiker valt) voor schade door haar werknemers die een gevolg is van activiteiten van huishulp van **normale, dagelijkse, huishoudelijke** aard. Schade die een gevolg is van bijkomende instructies/opdrachten door de gebruiker die niet vallen onder het normale dagelijkse onderhoud worden uitgesloten.
Wij raden tevens het gebruik van producten met een pH-waarde hoger dan 9 en lager dan 5 (zoals bv. Cillit Bang of Antikal) ten sterkste af. Schadegevallen voortkomend door het gebruik van dergelijke producten worden tevens niet vergoed. We adviseren dan ook om dergelijke producten, wanneer u deze in huis hebt, apart te bewaren. De gebruiker is verplicht de onderhoudswerkzaamheden onmiddellijk te controleren. De oplevering van de onderhoudswerken worden geacht telkens stilzwijgend tot stand te komen binnen de acht kalenderdagen na de uitvoering ervan. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat de oplevering de aanvaarding van de uitgevoerde werkzaamheden inhoudt en zowel de zichtbare, als de verborgen gebreken dekt. Klachten mbt. de uitgevoerde werken dienen dan ook bij aangetekend schrijven te worden gesignaleerd binnen de acht kalenderdagen na de uitvoering ervan bij gebreke waarvan DANIKA niet aansprakelijk kan geacht worden voor eventuele schade. DANIKA kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor breuk en schade die voortkomt uit de slechte staat of slijtage van gebouwen, installaties, meubels en materiëel, noch kan DANIKA aansprakelijk gesteld worden voor breuk aan verlichting (neonverlichting e.d.) en krassen op ruiten en vensters.

De aansprakelijkheid van DANIKA, op wie enkel inspanningsverbintenissen rusten, voor schade door haar fout en/of nalatigheid in de uitvoering van de overeenkomst, alsook voor extra-contractuele schade, is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat haar wordt uitgekeerd door haar verzekeraar burgerlijke aansprakelijkheid. Elke schade, lager dan eigen risico (maximaal 350,00 EUR), valt ten laste van de klant, ook bij niet-gedekte schadegevallen (een kopie van de polis en de voorwaarden zijn bij ons verkrijgbaar). Indien, om welke reden ook, een uitkering op grond van genoemde verzekering niet mogelijk blijkt, is iedere aansprakelijkheid, zowel contractueel als extra-contractueel, in ieder geval beperkt tot 25.000,00 EUR. Deze beperking geldt niet voor lichamelijke schade. Elke aansprakelijkheid voor indirecte schade of winstderving wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

In geval van schade dient de gebruiker de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf onmiddellijk op de hoogte te stellen.

Artikel 13 – Duur van de overeenkomst/opzeg

Elke gebruiker verbindt zich aan een **overeenkomst van onbepaalde duur zonder proefperiode vanaf het vastleggen van de eerste afspraak**, tenzij er anders is overeengekomen. Deze overeenkomst is, ongeacht de duurtijd, steeds door beide partijen opzegbaar. Zowel de gebruiker als het dienstenbedrijf kunnen met een aangetekend schrijven waarbij een minimale opzeggingstermijn van 1 week per overeengekomen werkuur wordt gerespecteerd. Dus bij een contract van 4 uur per week, 4 weken opzeg (met ingang van de postdatum) voor einddatum de overeenkomst opzeggen. Tenzij de gebruiker en de verantwoordelijke van het dienstenbedrijf anders overeenkomen. Bij een zorgpost (dagelijkse hulp) geldt een opzegperiode van 3 maanden.

Wanneer één van de betrokken overeenkomsterende partijen zijn verplichtingen niet nakomt, kan, naargelang het geval, de overeenkomst geschorst of ontbonden worden.
In de volgende gevallen wordt deze overeenkomst van rechtswege ontbonden :

1. indien de erkenning van het dienstenbedrijf in het kader van de dienstencheques wordt geschorst of ingetrokken;
2. wanneer er geen dienstencheques meer worden uitgegeven en de gebruiker er geen meer bezit.

Bij verandering van uurrooster blijven onverminderd de algemene voorwaarden van kracht op de nieuwe situatie (bv opzegperiode).

Artikel 14. Afwerven van personeel en zelfstandige medewerkers

De klant zal er zich van onthouden om gedurende de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden tot één jaar na de beëindiging ervan om rechtstreeks of onrechtstreeks opdrachten te geven aan de zelfstandige medewerkers (onderaannemers) van DANIKA of de rechtspersoon waarmee deze werken, zelfs als zij benaderd worden door de zelfstandige medewerker zelf. De klant zal er zich tevens van onthouden om gedurende de uitvoering van de opdracht tot een jaar na de beëindiging ervan, geen personeelsleden van DANIKA te benaderen om ze in dienst te nemen of ze via bemiddeling door derden in dienst te laten nemen. Hij verbindt er zich toe gedurende dezelfde tijdsperiode geen personeel van DANIKA in dienst te nemen wanneer hij door het personeelslid zelf wordt benaderd, behalve wanneer dit personeelslid op initiatief van DANIKA wordt ontslagen. Iedere inbreuk op dit artikel geeft DANIKA van rechtswege en zonder dat een ingebrekestelling nodig is, recht op een schadevergoeding gelijk aan drie maanden onderhoudsvergoeding, onverminderd het recht voor DANIKA een hogere schade te bewijzen.

Artikel 15 – aanvaarding algemene voorwaarden / Betwistingen

U gaat met aangaan van de dienstverlening akkoord met deze algemene voorwaarden en eventuele wijzigingen **die in de toekomst plaatsvinden door wetswijzigingen en/of indexeringen**. De recente versie van de algemene voorwaarden zijn altijd opvraagbaar bij de kantoren van DANIKA of zijn te downloaden via onze website.

De totstandkoming, geldigheid, uitvoering of interpretatie van deze overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht.
Alle hiermee verband houdende betwistingen, rechtstreeks, onrechtstreeks of zijdelings, zullen bij uitsluiting van iedere andere Rechtbank beslecht worden voor de rechtbanken van het vredegerecht Dendermonde-Hamme of de rechtbank van Dendermonde. DANIKA behoudt zich evenwel het recht voor een vordering aanhangig te maken bij een andere Belgische Rechtbank die volgens de regels van het Gerechtelijk Wetboek bevoegd is. Alle kosten in verband met de invordering langs gerechtelijke weg, inclusief honoraria, worden ten laste gelegd van de klant.

Voor akkoord

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Plaats: _____

Handtekening

Voor DANIKA

haar zaakvoerder

MENNO Meertens