

<p>CONTRAT ENTRE L'UTILISATEUR & ACELYA COOPÉRATIVE A FINALITE SOCIALE OFFRANT DES SERVICES D'AIDE A DOMICILE DE NATURE MÉNAGÈRE</p>

Pour l'application du présent contrat, il faut entendre par :

- **Utilisateur** : le particulier qui fait appel à l'entreprise de services
- **Aides à domicile de nature ménagère** : **le nettoyage de l'habitation, le lessivage et le repassage des vêtements, l'aide à la préparation des repas, les petites courses ménagères, des petits travaux de couture occasionnels.**

Contrat conclu entre :

(Nom, Prénom, Adresse)

Tél privé : Gsm :

E-mail :

ci-après dénommé **l'utilisateur**, et

Acélya - coopérative à finalité sociale
(Agrément n° : **02760**)

Siège d'exploitation :

Rue du Radium 31 – 1030 Bruxelles

ci-après dénommée **Acélya**

Gestionnaire : Céline LAURENT

Tél : +32 (0) 2 732 32 25

Adresse e-mail : info@acelya.be

Article 1er – Cadre

Le présent contrat est conclu dans le cadre du système des titres-services qui sont utilisés par l'utilisateur pour payer la fourniture par l'entreprise de services d'une aide à domicile de nature ménagère.

Il est interdit de faire appel au régime des titres-services dans un cadre professionnel.

L'entreprise de services sélectionne des collaborateurs compétents afin de garantir un service de qualité. **Vis-à-vis des travailleurs et des utilisateurs, on ne fera pas de distinction sur base de l'origine ethnique, du sexe, du handicap, de l'orientation sexuelle, des convictions religieuses et philosophiques ou de l'âge.**

Ces travailleurs ne peuvent ni être un parent ou un allié jusqu'au deuxième degré de l'utilisateur ou d'un membre de sa famille, ni avoir le même domicile que l'utilisateur. Lorsque le candidat proposé est dans l'une de ces situations, l'utilisateur le communique au responsable de l'entreprise de services.

L'utilisateur, en tant que personne normalement prévoyante, est tenu de veiller à ce que le travail soit effectué dans des conditions convenables en ce qui concerne la sécurité et la santé du travailleur.

Il s'abstiendra de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel sur le lieu de travail.

Article 2 – Heures de travail et prestations

L'utilisateur souhaite utiliser les services d'Acélya, coopérative à finalité sociale, en tant qu'entreprise de services, au minimum 3 heures consécutives par semaine / par quinzaine, et selon le schéma de travail suivant :

	Matin	Après-midi	TOTAL
Lundi	de.....à.....	de.....à.....=
Mardi	de.....à.....	de.....à.....=
Mercredi	de.....à.....	de.....à.....=
Jeudi	de.....à.....	de.....à.....=
Vendredi	de.....à.....	de.....à.....=

Soit un total deheures par semaine / quinzaine

Pour les services suivants :

1. **Nettoyage** de l'habitation
2. **Lavage** et/ou **repassage** du linge
3. Petits travaux de **couture**
4. Petites **courses** ménagères
5. Aide à la préparation des **repas**

Article 3 – Mise à disposition de matériel

La mise à disposition du matériel et des produits ménagers est à la charge de l'utilisateur. Ce dernier doit donc se porter garant du bon état et du fonctionnement des moyens et du matériel qu'il met à la disposition du travailleur.

Il n'est pas prévu de mise à disposition de matériel par l'entreprise de services.

Article 4 – Paiements

L'utilisateur paie un titre-service par heure prestée.

Dans le cadre du paiement par titres-services papier :

Chaque titre-service doit être signé et daté par l'utilisateur à l'encre indélébile noire ou bleue uniquement, et remis au travailleur.

En échange des titres-services papier remis au travailleur, l'utilisateur recevra de celui-ci un coupon daté et signé par le travailleur. En cas de litige sur les titres-services à recevoir par l'entreprise de services, ce coupon pourra être demandé comme justificatif.

Si, à titre exceptionnel, l'utilisateur n'a plus ou pas encore les titres-services nécessaires au paiement de la prestation, il signera un document attestant les prestations du travailleur de l'entreprise de service.

Dans le cadre du paiement par titres-services électroniques :

L'utilisateur confirme la prestation via son accès personnel au site internet de la société responsable de la gestion du dispositif.

L'utilisateur est responsable de l'achat des titres-services dans les délais nécessaires au bon déroulement des opérations.

Si l'utilisateur n'a pas rentré les titres-services dus à l'entreprise de services à la fin du mois concerné, un premier rappel sera envoyé.

Sans réaction de l'utilisateur après le deuxième rappel, la procédure judiciaire sera mise en route. Dès lors, en cas de non réception des titres-services après deux rappels, l'entreprise de services se réserve le droit de récupérer le paiement des heures prestées à concurrence du nombre d'heures prestées par Acélya * le montant remboursé par l'Etat par titre-service à la date du dernier rappel.

En outre, le non-paiement à échéance entraînera, de plein droit et sans mise en demeure, le paiement à titre de clause pénale d'une indemnité de 15% des sommes dues avec un minimum de 50 €, et d'un intérêt de retard de 12% l'an (et de frais administratifs de 10€).

Article 5 – Activités

Pour rappel, les services autorisés dans le cadre du dispositif des titres-services sont des tâches d'aide à domicile de nature ménagère : **le nettoyage de l'habitation, le lessivage et le repassage des vêtements, l'aide à la préparation des repas, les petites courses ménagères, des petits travaux de couture occasionnels.**

Le travailleur de l'entreprise de services ne peut en aucun cas exécuter des tâches dangereuses présentant un risque pour la santé ou inadaptées, telles que :

- Travaux de nettoyage à l'extérieur en cas de conditions climatiques difficiles (pluie, neige, temps froid ou chaud)
- Nettoyage de cages d'escaliers communes et de locaux à usage professionnel tels que bâtiments d'usine, magasins, cabinets médicaux ou dentaires, bureaux, etc.
- Soins à la personne, garde d'enfants, etc.

Article 6 – Hygiène et sécurité sur le lieu de travail

- Le travailleur de l'entreprise de service doit pouvoir travailler dans de bonnes conditions d'hygiène. En cas de mauvaises conditions d'hygiène récurrentes, l'aide à domicile peut être stoppée.
- En cas de maladies très contagieuses, l'utilisateur doit avertir le responsable de l'entreprise de services dans les plus brefs délais.

Le travailleur de l'entreprise de services doit toujours être mis au travail dans de bonnes conditions de sécurité. En cas de situations qui mettent en danger sa sécurité, le travailleur de l'entreprise de services peut demander à l'utilisateur de remédier à certains problèmes (par exemple, risque de chute, utilisation de produits dangereux, fil électrique à nu, etc.). En cas de problèmes de sécurité persistants, l'aide peut être stoppée.

Article 7 – Dispositions Générales

- Le travailleur de l'entreprise de services n'est pas autorisé à fumer sur le lieu de travail pendant son service.
- Le travailleur de l'entreprise ne peut accepter de cadeaux ou de dons.
- Dans le but d'améliorer la qualité des services proposés, le Responsable Qualité de l'entreprise de services pourra se rendre sur le lieu de travail de l'aide ménagère, au domicile de l'utilisateur, afin de vérifier les conditions de travail et le bon déroulement de la prestation. La date et l'heure seront convenues en accord avec l'utilisateur.

Article 8 – Absence du travailleur de l'entreprise de services

L'entreprise de services s'efforce d'assurer **la bonne exécution** des services par des **collaborateurs compétents**, selon le schéma de travail convenu entre l'utilisateur et l'entreprise de services. L'entreprise de services informera, au plus tôt, l'utilisateur d'éventuels changements dans le schéma de travail.

Le travailleur peut, avec l'accord de l'entreprise de services, prendre les jours de congés légaux auxquels il a droit.

Les jours fériés qui tombent un week-end sont récupérés à un autre moment convenu par l'entreprise de services. Acélya informe le client des jours de vacances prévus.

En cas de circonstances imprévues (maladie, congé pour cas de force majeure, etc.), l'utilisateur est averti dans les meilleurs délais par le travailleur et/ou par l'entreprise de services.

Le travailleur absent sera remplacé, à la demande de l'utilisateur, et dans la mesure du possible, mais cela ne peut être assuré.

En cas de remplacement, une modification des heures de travail pourra éventuellement intervenir.

En outre, si le travailleur ne se présente pas ou s'absente, l'utilisateur s'engage à prévenir sans délai l'entreprise de services.

Article 9 – Absence de l'utilisateur

Les modifications du schéma de travail et les périodes de vacances seront signalées par l'utilisateur au moins deux semaines à l'avance (par téléphone au 02 732 32 25 ou par email : info@acelya.be) à l'entreprise de services.

Si l'utilisateur néglige de prévenir de ses absences dans les délais et sauf cas de force majeure, les heures normales de service seront facturées.

L'utilisateur peut refuser le service d'aide pour une durée totale de maximum de 6 semaines par année. Au-delà, les heures normales de services seront facturées.

Article 10 – Perte et vol

En cas de suspicion de vol, l'utilisateur doit toujours avertir immédiatement le responsable de l'entreprise de services.

En cas de vol, l'utilisateur doit faire immédiatement une déclaration auprès des services de police qui dresseront un procès-verbal.

Pour éviter tout malentendu, on respectera les règles suivantes :

Le travailleur de l'entreprise de services garde la clé du domicile de l'utilisateur uniquement si celui-ci l'y a autorisé et en a averti, **préalablement et par écrit**, le responsable de la société de services.

L'utilisateur fera toujours preuve de la prudence requise en ce qui concerne l'argent et les objets de valeur. L'utilisateur est responsable de ses biens et se doit de mettre les objets de valeur en sécurité, c'est-à-dire hors de portée du travailleur.

L'utilisateur peut toujours signaler les plaintes au responsable de l'entreprise de services qui examinera l'affaire de manière approfondie.

Bien que l'entreprise de services ait la responsabilité d'assurer une sélection approfondie des travailleurs qu'elle met à disposition, elle ne peut être tenue pour responsable en cas de vol ou de perte.

Article 11 – Assurances

Conformément à la loi, l'entreprise de services est tenue de souscrire une assurance accidents du travail en vue de l'indemnisation du travailleur de l'entreprise de services qui serait victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail.

L'entreprise de services est assurée pour les dommages matériels qui pourraient être causés à l'utilisateur. En cas de tels dommages, l'utilisateur doit immédiatement avertir, par écrit, le responsable de l'entreprise de services.

Le montant de la franchise de la police responsabilité civile souscrite par l'entreprise de services sera à charge de l'utilisateur. Si le montant excède la franchise (à titre d'exemple 250€ en 2020), l'entreprise de services fera une déclaration auprès de sa compagnie d'assurance.

Le remboursement n'interviendra qu'après acceptation de la compagnie d'assurance. La compagnie d'assurance tiendra compte de la valeur du bien au moment du dommage.

Article 12 – Durée de la convention/résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, débutant le et avec une période d'essai de 4 semaines.

Le présent contrat peut être dénoncé par chacune des parties, moyennant un préavis d'un mois minimum notifié par courrier (recommandé), le préavis prenant cours à la date d'envoi dudit courrier.

Le présent contrat est automatiquement considéré comme terminé si l'une des deux parties contractantes ne respecte pas une des obligations contractuelles prévues et le notifie par courrier (recommandé) à l'autre partie, ou si l'entreprise agréée perd son agrément.

Si après deux rappels de paiement le client ne s'est pas acquitté des titres dont il est redevable, l'entreprise de services se réserve le droit de mettre fin immédiatement aux prestations de l'aide ménagère sans préavis ni indemnités pour l'utilisateur.

Article 13 – Litiges

Ce contrat est régi par la loi belge.

En cas de litiges au présent contrat, le tribunal de Bruxelles est compétent.

Le présent contrat est établi en 2 exemplaires.

Chaque partie reconnaît avoir reçu un exemplaire du contrat.

(Merci de parapher toutes les pages)

Signature de l'utilisateur,
(Précédée de la mention « lu et approuvé » + date)

Pour l'entreprise de services,