

# TRIXXO

## KLANTENOVEREENKOMST TRIXXO Dienstencheques

### Akkoord tussen enerzijds:

Naam: .....

Voornaam: .....

Telefoon/ Gsm: .....

E-mail: .....

Straat: ..... Nummer: ..... Bus: .....

Postcode: ..... Gemeente: .....

Aantal gewenste uren: ..... Per week/ Per twee weken

Sodexo gebruikersnummer: .....

Dienstencheques: Elektronisch/ papier

### Anderzijds:

TRIXXO Dienstencheques, hoofdzetel – Industrielaan 32, 3730 Hoeselt

Telefoon: 078/150 550

E-mail: [home@trixxo.be](mailto:home@trixxo.be)



### Artikel 1 – Algemene bepalingen

Onderhavige algemene voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen TRIXXO Dienstencheques<sup>1</sup> en de gebruiker. Zij werden opgesteld in overeenstemming met de wet dd. 7 juli 2001 tot bevordering van de buurtdiensten en banen en het KB dd. 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

### Artikel 2 – Prestaties

De dienstverlening van TRIXXO Dienstencheques kan bestaan uit al de wettelijk toegelaten activiteiten betaalbaar met dienstencheques. Het betreft volgende huishoudelijke taken in de privésfeer<sup>2</sup>:

Binnenshuis:

- ✓ De woning schoonmaken en ramen lappen;
- ✓ Wassen en strijken;
- ✓ Occasioneel naaiwerk uitvoeren;
- ✓ Maaltijden bereiden.

Buitenshuis:

- ✓ Dagelijkse boodschappen voor het huishouden;
- ✓ Strijkwerk bij TRIXXO Dienstencheques;
- ✓ Vervoer van personen met een beperkte mobiliteit.

Deze opsomming is limitatief.

De prestaties mogen in geen geval worden geleverd door een werknemer die bloed- of aanverwant tot de tweede graad van de gebruiker of van één van diens gezinsleden is, dan wel dezelfde woonplaats als de gebruiker heeft.

Schade ten gevolge van een inbreuk op deze bepaling kan door TRIXXO Dienstencheques worden verhaald op de gebruiker.

De prestaties worden uitgevoerd door de werknemer van TRIXXO Dienstencheques (de persoon met een arbeidsovereenkomst dienstencheques)

Klachten omtrent de prestaties dienen, op straffe van niet-ontvankelijkheid, uiterlijk 2 kalenderdagen na de prestatie schriftelijk meegedeeld te worden aan TRIXXO Dienstencheques.

### Artikel 3 – Vergoeding

#### A. Dienstencheques

De gebruiker betaalt 1 dienstencheque per gepresteerd uur.

Papieren dienstencheques: De gebruiker overhandigt de papieren cheques na de prestatie aan de werknemer. Indien de gebruiker niet thuis is, worden de cheques klaargelegd op de daartoe afgesproken plaats. De gebruiker is verantwoordelijk

voor de betaling, de echtheid, de geldigheid en het ondertekenen van de dienstencheques.

Elektronische dienstencheques: de werknemer registreert zijn prestaties op de dag van de prestatie met behulp van een telefoontoestel. Indien de werknemer niet in de mogelijkheid verkeert om zelf in te bellen, zal een verantwoordelijke van TRIXXO Dienstencheques dit op een later tijdstip doen. De gebruiker staat in voor de online bevestiging van de prestatie. De gebruiker dient steeds over voldoende dienstencheques te beschikken in zijn elektronische portefeuille.

#### B. Bijkomende vergoeding

Bovenop de dienstencheque is de gebruiker<sup>3</sup> een maandelijkse bijkomende vergoeding van 12 EUR verschuldigd. Deze vergoeding strekt tot het dekken van de omkaderingskosten (omkaderingspersoneel, bereikbaar kantorennetwerk, IT & administratie, opleidingen, preventie, ...).

De bijkomende vergoeding is halfjaarlijks betaalbaar op basis van een door TRIXXO APH CVBA opgestelde en digitaal verzonden factuur. Indien de gebruiker kiest voor het ontvangen van de facturen op papier, dient de gebruiker TRIXXO Dienstencheques hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen.

Voor nieuwe klanten wordt de eerste factuur opgesteld en bezorgd aan de gebruiker op het ogenblik van inschrijving en deze heeft betrekking op de eerste 6 maanden van de dienstverlening. De dienstverlening door TRIXXO Dienstencheques kan maar aanvangen mits betaling van de bijkomende vergoeding door de gebruiker.

Voor bestaande klanten wordt de eerste factuur voor omkaderingskosten opgesteld en bezorgd aan de gebruiker in de eerste maand van de periode van 6 maanden waarop de kosten betrekking hebben.

Nadien volgt er telkens voorafgaand aan de periode van 6 maanden een nieuwe factuur die betrekking heeft op de volgende 6 maanden van samenwerking.

In geval van onbeschikbaarheid van de huishoudhulp gedurende minimaal 1 maand (zijnde 4 weken aanéensluitend) zal er een terugbetaling kunnen aangevraagd worden door de gebruiker bij het

desbetreffende kantoor ten bedrage van 12 EUR per volledige maand (zijnde 4 weken aanéensluitend) dat er geen huishoudhulp en/of vervanging kon worden aangeboden door TRIXXO Dienstencheques (behoudens overmacht).

De bijkomende vergoeding wordt niet terugbetaald in geval van:

- ✓ tijdelijke onbeschikbaarheid van een huishoudhulp van minder dan 1 maand (zijnde 4 weken aanéensluitend);
- ✓ stopzetting van de samenwerking tussen TRIXXO Dienstencheques en de gebruiker, ongeacht wie het initiatief tot stopzetting heeft genomen.

De betaaltermijn van de bijkomende vergoeding is 10 dagen na de verzending van de factuur.

Eventuele bezwaren met betrekking tot het betalingsverzoek dienen door de gebruiker binnen dezelfde termijn van 10 dagen ter kennis te worden gebracht aan TRIXXO Dienstencheques. Dergelijk bezwaar dient schriftelijk of per mail te gebeuren aan het kantoor van TRIXXO Dienstencheques waaraan de gebruiker verbonden is.

De bijkomende vergoeding kan door TRIXXO Dienstencheques worden aangepast in functie van een kostenstijging. In geval van dergelijke prijsaanpassing zal TRIXXO Dienstencheques de gebruiker hiervan op voorhand op de hoogte brengen. De gebruiker zal hiervan op voorhand worden geïnformeerd en zal in dat geval over een redelijke termijn van vier weken beschikken om de overeenkomst schriftelijk kosteloos te beëindigen vooraleer de nieuwe prijs in werking treedt.

#### C. Wanbetaling

Indien de gebruiker in gebreke blijft de prestaties te vergoeden zoals opgenomen in punt A en B hierboven, zal hij schriftelijk worden aangemaand. Indien hierop geen betaling volgt, heeft TRIXXO Dienstencheques voor wat betreft de ontbrekende dienstencheques recht op een vergoeding gelijk aan de gepresteerde uren waarvoor geen dienstencheque werd afgeleverd vermenigvuldigd met de inruilwaarde van de dienstencheque. Bovendien zal een nalatighedsintrest verschuldigd zijn te vermeerderen met een forfaitaire schadevergoeding waarvan het bedrag is vastgelegd op:

<sup>1</sup> Ondernemingsnummers: 0838 407 820, 0895 074 428, 0874 916 640, 0808 674 647, 0877.885.335, 0463.000.202, 0894.524.496, 0874 989 389, 0899.420.226, 0831.212.004, 0811.496.159, 0829.009.015, 0417.198.978, 0459.146.035, 0829.347.525, 0817.053.467 en 0884.352.364, allen gevestigd te

Industrielaan 32, 3730 Hoeselt. Voorgaande lijst is niet limitatief, en kan wijzigen n.a.v. wijzigingen in de vennootschapstructuur door overnames, fusies, ...

<sup>2</sup> De diensten mogen op geen enkele wijze betrekking hebben op enige professionele activiteit van de gebruiker.

<sup>3</sup> Onder bepaalde voorwaarden gelden er uitzonderingen voor: 1) het eigen vaste personeel van TRIXXO, 2) opdrachtgevers/budgethouders en klussers/assistenten die samenwerken met TRIXXO EXXTRA.

- ✓ 20 EUR als het verschuldigde saldo ≤ 150 EUR;
- ✓ 30 EUR vermeerderd met 10% van het verschuldigde bedrag op de schijf tussen 150,01 en 500 EUR als het verschuldigde saldo tussen 150,01 en 500 EUR is;
- ✓ 65 EUR vermeerderd met 5% van het verschuldigde bedrag op de schijf boven 500 EUR met een maximum van 2000 EUR als het verschuldigde saldo > 500 EUR.

De verwijlsintresten, conform de toepasselijke wettelijke rentevoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties, worden berekend op de openstaande som en dit vanaf de vervaldatum van de laatste herinnering zonder bijkomende kosten.

Ingeval van niet-betaling heeft TRIXXO Dienstencheques het recht de dienstverlening onmiddellijk stop te zetten, zonder enige opzegtermijn of -vergoeding, onverminderd het recht op bovenstaande vergoedingen.

#### **Artikel 4 – Hygiëne, veiligheid en materiaal & Producten**

##### **A. Algemeen**

De gebruiker garandeert veilige en hygiënische werkomstandigheden en zal rekening houden met de 'Aandachtspunten betreffende de veiligheid van de huishoudhulp'. Iedere inbreuk op dit artikel geeft TRIXXO Dienstencheques het recht om hun eventuele schade ten gevolge van de inbreuk te verhalen op de gebruiker. Herhaaldelijke of zwaarwichtige inbreuk op dit artikel rechtvaardigt de onmiddellijke stopzetting van de dienstverlening door TRIXXO Dienstencheques, zonder enige opzegtermijn of -vergoeding.

##### **B. Materiaal en producten**

De gebruiker stelt steeds veilig en gepast materiaal ter beschikking van de werknemer.

De gebruiker dient de werknemer in te lichten m.b.t. welk materiaal gebruikt moet worden voor het onderhoud van de verschillende oppervlakken van de woning. Indien de gebruiker schade lijdt door het gebruik van materiaal dat hij zelf ter beschikking stelt, kan deze schade niet worden verhaalbaar op TRIXXO Dienstencheques.

#### **Artikel 5 – Afwezigheden**

TRIXXO Dienstencheques zal alles in het werk stellen om in vervanging van een afwezige werknemer te voorzien, doch kan dit niet waarborgen. Bij vervanging kunnen de werkuren en/of de aanvankelijk overeengekomen datum afwijken.

Behoudens absolute overmacht, kan de gebruiker per kalenderjaar 5x kosteloos afzien van een geplande prestatie op voorwaarde dat hij TRIXXO

Dienstencheques hier uiterlijk 1 week op voorhand schriftelijk van op de hoogte brengt. Een afwezigheid van meer dan 2 weken dient de gebruiker steeds uiterlijk 1 maand op voorhand schriftelijk te melden. Het is raadzaam om elke vraag of melding eveneens per e-mail te bevestigen aan het betrokken dienstencheques kantoor.

Ingeval van meervoudige ontijdige annulaties of ingeval van meervoudige overschrijdingen van voormeld maximum zonder enige gegronde reden, zal TRIXXO Dienstencheques gerechtigd zijn om een financiële vergoeding in rekening te brengen waarvan het bedrag gelijk zal zijn aan het equivalent van de geplande prestaties vermenigvuldigd met de wettelijke inruilwaarde van de dienstencheques op datum van de annulaties.

#### **Artikel 6 – Verlies en diefstal**

De gebruiker dient de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen m.b.t. het geld en de waardevolle zaken die zich in zijn woning bevinden.

De gebruiker beslist op eigen risico om de huissleutel ter beschikking te stellen aan de werknemer.

Bij (vermoeden van) diefstal dient de gebruiker TRIXXO Dienstencheques schriftelijk te verwittigen en onmiddellijk aangifte te doen bij de politie.

TRIXXO Dienstencheques is op generlei wijze aansprakelijk voor verlies of diefstal door de werknemer.

#### **Artikel 7 – Schade**

In geval van schade is de gebruiker er, op straffe van verval van schadevergoeding, toe gehouden TRIXXO Dienstencheques binnen de week schriftelijk op de hoogte te stellen. De kennisgeving gaat gepaard met een bewijs van de schade en/of een herstelnota.

De vergoeding wordt bepaald rekening houdend met de waarde van het goed op het moment van het schadegeval en/of de kostprijs van de herstelling.

De aansprakelijkheid van TRIXXO Dienstencheques is steeds beperkt tot directe schade welke de tussenkomst van de verzekeraar niet overschrijdt.

Bij ieder schadegeval geldt er een vrijstelling ten laste van de klant van 150 EUR.

#### **Artikel 8 – Duur en opzeg**

De dienstverlening wordt aangegaan voor onbepaalde duur. Beide partijen kunnen de dienstverlening te allen tijde opzeggen aan de hand van een aangetekend schrijven en mits een opzegtermijn van 4 weken. Gedurende de opzegtermijn blijft de dienstverlening plaatsvinden en blijven de algemene voorwaarden integraal

van toepassing, uitgezonderd de mogelijkheid om af te zien van prestaties cfr. art. 5. De opzegtermijn dient effectief te worden gepresteerd. Indien de gebruiker deze bepaling niet respecteert, zal een schadevergoeding van 25 euro per normaal gepresteerd uur aangerekend worden. De wekelijks normaal gepresteerde uren worden beoordeeld op basis van de jaarlijks totaal gepresteerde uren bij de gebruiker.

De dienstverlening neemt automatisch een einde op dezelfde dag dat de overheid besluit de activiteit rond de dienstencheques stop te zetten.

#### **Artikel 9 – Briefwisseling**

Briefwisseling dient steeds te worden geadresseerd aan de hoofdzetel, behoudens andersluidende bepaling in deze overeenkomst. Briefwisseling gericht aan een ander adres wordt als niet-ontvangen beschouwd.

#### **Artikel 10 – Non-discriminatie**

De gebruiker verbindt zich niet schuldig te maken aan enige vorm van directe of indirecte discriminatie, zoals bedoeld in de antidiscriminatiewet dd. 10 mei 2007. Ingeval van discriminatie heeft TRIXXO Dienstencheques het recht de dienstverlening onmiddellijk stop te zetten, zonder enige opzegtermijn of -vergoeding.

#### **Artikel 11 – Camerabewaking**

Het is de gebruiker niet toegestaan om de werknemer te filmen in hun woning. Beelden of inlichtingen die worden verkregen door videobewaking zijn onbruikbaar en vormen een schending op het recht op de persoonlijke levenssfeer van de werknemer.

#### **Artikel 12 – Overmacht**

In geval van overmacht, wordt de uitvoering van de overeenkomst (tijdelijk) opgeschort. TRIXXO Dienstencheques is in dit geval niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering van de overeenkomst, en is de gebruiker geen schadevergoeding verschuldigd. Overmacht behelst alle uitwendige oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop TRIXXO Dienstencheques geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor TRIXXO Dienstencheques niet in staat is haar verplichtingen na te komen, waaronder: mobilisatie, oorlog en oorlogsgevaar, contingentering of andere overheidsmaatregelen, werkstaking, stremming van vervoer, brand, epidemieën en pandemieën. Deze opsomming is niet-limitatief.

#### **Artikel 13 – Digitale aanvaarding**

De partijen komen overeen dat het afsluiten van de onderhavige overeenkomst door middel van digitale aanvaarding dezelfde rechtskracht en

hetzelfde effect zal hebben als de uitwisseling van originele handtekeningen, en dat in elke procedure die voortvloeit uit of verband houdt met onderhavige overeenkomst, elke partij hierbij afstand doet van elk recht om een verweer of verklaring van afstand op te werpen op grond van het afsluiten van deze overeenkomst door middel van dergelijke digitale aanvaarding of het elektronisch bijhouden van de uitgevoerde overeenkomst.

**Artikel 14 – Geschillen en nietigheid**

De rechtsverhouding wordt beheerst door het Belgische recht. Bij een geschil zijn de rechtbanken van het arrondissement Limburg (Tongeren) bevoegd. De nietigheid of niet-afdwingbaarheid van één van deze voorwaarden brengt op geen enkele wijze de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige voorwaarden in het gedrang.

## Aandachtspunten betreffende de veiligheid van de huishoudhulp

TRIXXO Dienstencheques streeft naar kwaliteit voor de klant, maar hecht ook zeer veel waarde aan het welzijn van zijn werknemers. Voor het welzijn van de huishoudhulpen is het belangrijk dat ze in veilige en gezonde omstandigheden kunnen werken. Daarom vragen we uw aandacht voor de volgende punten:

### Veilig gebruik van poetsproducten

Ter bescherming van de gezondheid en veiligheid van de huishoudhulpen is het verboden dat zij werken met producten met de volgende pictogrammen:



Dit zijn producten zoals javel, ammoniak, wc ontstopper, zoutzuur en andere bijtende producten maar ook White Spirit, Aceton, ...

Het gebruik van producten met het uitroepteken kan wel worden toegelaten als de huishoudhulp zich kan beschermen met bijvoorbeeld handschoenen, ... of door eenvoudig de handen grondig te wassen na het gebruik van het product. Het is daarom belangrijk dat de verpakking van het product wordt gelezen voor gebruik.

### Veilig gebruik van trapladder

Voor bepaalde werken is het nodig dat de huishoudhulp een trapladder gebruikt. De meeste ongevallen gebeuren tijdens deze werken. Houd daarom rekening met de volgende punten:

- ✓ De trapladder moet stevig zijn, wat wil zeggen dat de trapladder niet mag wankelen bij het op- en afstappen, maar ook tijdens het gebruik stabiel blijft staan.
- ✓ De treden zijn voorzien van een antislip oppervlak.
- ✓ De trapladder heeft max. 3 treden.
- ✓ De trapladder heeft antislip schoenen. Onder de poten zijn rubbers voorzien die wegglijden voorkomen.
- ✓ De trapladder kan volledig geopend worden.



### Veilig gebruik van elektrische toestellen

Tijdens het poetsen worden ook elektrische toestellen gebruikt zoals stofzuigers, strijkijzers,... . Het is belangrijk dat deze in goede staat worden gehouden. Het is dus belangrijk dat de draden niet beschadigd zijn, dat de toestellen niet kapot zijn, de toestellen kunnen eenvoudig verplaatst worden,... . Als er schade is aan een toestel, zal onze werknemer weigeren om deze te gebruiken en dit melden aan u. Daarnaast herinneren wij u er ook aan dat alle stopcontacten in goede staat moeten zijn, dus niet mogen loskomen uit de muren, geen los hangende draden en zo. En dat het niet is toegelaten dat de huishoudhulpen in de elektrische kast van uw woning schakelingen uitvoeren.

### Ergonomisch (rug sparend) werken

Poetsen is lichamelijk belastend werk. Vaak bukken, strekken, reiken, lang stilstaan, emmers opheffen, verplaatsen van meubels,... eist zijn tol op de huishoudhulp. Wij leiden onze werknemers op in ergonomisch werken.

U als klant kan ook een steentje bijdragen door goed materiaal te voorzien zoals emmers met een stevig handvat en gietruit, microvezel doeken om te poetsen; de stelen van borstels, aftrekkers en ander materiaal zijn minimum 1,5m lang en bij voorkeur verlengbaar.

### Huisdieren

Voor de veiligheid van de huishoudhulpen is het ook belangrijk dat ze tijdens hun poetswerk niet gehinderd worden door huisdieren. Wij vragen dat u de hond of de kat in een aparte ruimte plaatst tijdens de werken van de huishoudhulp. Dit om beten of ongevallen door struikelen te voorkomen.

#### EHBO-kit

Kleine ongevallen kunnen altijd gebeuren. Daarom vragen wij u om in overleg met uw huishoudhulp de plaats van de EHBO-kit te bepalen.

Wat mag je aanbieden aan de huishoudhulp:

- ✓ Pleisters.
- ✓ Ontsmettingsmiddel zoals hak.
- ✓ Brandzalf zoals Flamigel.
- ✓ ...

Het is niet toegelaten om medicatie ter beschikking te stellen aan de huishoudhulp. Deze dienen zij zelf mee te brengen.

#### Voorkomen van schade

Om schade in uw woning te voorkomen raden wij aan om met uw huishoudhulp te overlopen welke producten en materiaal gebruikt worden voor de verschillende oppervlakken in uw woning. Omwille van het risico op brand is het niet toegelaten om kaarsen en/of theelichtjes te laten branden tijdens de aanwezigheid van de huishoudhulp in uw woning.

#### Maatregelen Covid-19

Voor de veiligheid van u en uw huishoudhulp vragen wij dat u:

- ✓ De huishoudhulp laat werken in een ruimte waar niemand aanwezig is;
- ✓ De kamers op voorhand verlucht;
- ✓ Geen niet-essentiële bezoeken laat plaatsvinden tijdens de werkuren van uw huishoudhulp;
- ✓ De mogelijkheid voorziet de handen te wassen, alsook een propere handdoek en vloeibare handzeep voorziet;

Ons en de huishoudhulp meteen verwittigt ingeval:

- ✓ U besmet bent met of symptomen vertoont van Covid-19 of in geval van andere risicofactoren;
- ✓ U of een gezinslid terugkeert uit een risico gebied (<https://diplomatie.belgium.be/nl>);
- ✓ Begrip toont voor de extra handelingen die de huishoudhulp dient te verrichten n.a.v. de coronamaatregelen.

---

#### Voor akkoord:

*Handtekening klant*

*Handtekening kantoor*