

# TRIXXO

## ACCORD DU CLIENT TRIXXO Titres-Services

**Accord entre d'une part:**

Nom: .....

Prénom: .....

Téléphone/ Gsm: .....

E-mail: .....

Rue: ..... Numéro: ..... Bus: .....

Code Postal: ..... Commune: .....

Nombre d'heures souhaité: ..... Hebdomadaire/ Toutes les 2 semaines

Sodexo numéro d'utilisateur: .....

Titres-Services:        électronique/ papier

**D'autre part:**

TRIXXO Titres-Services, Siège social – Industrielaan 32, 3730 Hoeselt

Téléphone: 078/150 550

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



### Article 1 – Dispositions générales

Les présentes conditions générales régissent la relation juridique entre TRIXXO Titres-Services<sup>1</sup> et l'utilisateur. Elles ont été établies conformément à la loi du 7 juillet 2001 pour promouvoir les services et les emplois de quartier et l'arrêté royal du 12 décembre 2001 concernant les titres-services.

### Article 2 – Prestations

Les services de TRIXXO Titres-Services peuvent comprendre toutes les activités légalement autorisées, payables par titres-services. Cela concerne les tâches ménagères suivantes dans la sphère privée<sup>2</sup> :

- Dans la maison de l'utilisateur,
- ✓ nettoyer la maison et les fenêtres,
  - ✓ laver et repasser,
  - ✓ des travaux de petite couture occasionnelle,
  - ✓ préparation de repas.
- Hors de la maison de l'utilisateur :
- ✓ Les courses quotidiennes pour le ménage ;
  - ✓ Repassage chez TRIXXO Titres - Services;
  - ✓ Transport de personnes à mobilité réduite.

Cette liste est exhaustive.

En aucun cas les services ne peuvent être fournis par un salarié lié par le sang ou par mariage jusqu'au deuxième degré de l'utilisateur ou d'un membre de sa famille, ou qui a le même lieu de résidence que l'utilisateur.

Les dommages résultant d'une infraction à cette disposition peuvent être récupérés par TRIXXO Titres-Services auprès de l'utilisateur.

Les prestations sont effectuées par le salarié de TRIXXO Titres-Services (la personne ayant un contrat de travail pour les titres-services).

Les plaintes concernant la performance doivent, sous peine d'irrecevabilité, être communiquées par écrit à TRIXXO Titres-Services au plus tard 2 jours calendrier après la prestation.

### Article 3 – Paiement

#### A. Titres-services

L'utilisateur s'engage à payer un titre-service par heure effectivement prestée par le travailleur.

Titres-services papier : après la prestation, l'utilisateur remet au travailleur les titres-services correspondant au nombre d'heures travaillées. Si l'utilisateur n'est pas à la maison lorsque le travailleur est présent, les titres seront préparés à un endroit convenu avec le travailleur.

Dans tous les cas, l'utilisateur est responsable du paiement des titres-services (même s'il n'est pas chez lui au moment du paiement) ainsi que de l'authenticité, de la signature et de la validité des titres-services.

Titres-services électroniques : le travailleur enregistre sa performance le jour de la prestation à l'aide d'un appareil téléphonique, mis à sa disposition ou non par l'utilisateur. Si le travailleur n'est pas en mesure d'encoder lui-même sa prestation, un représentant de TRIXXO Titres-Services le fera à un moment ultérieur pour le travailleur, après quoi l'utilisateur garantira la confirmation en ligne de ces performances. L'utilisateur doit à tout moment avoir des titres-services suffisants dans son portefeuille électronique.

#### B. Cotisation supplémentaire

En plus des titres-services, l'utilisateur<sup>3</sup> est redevable d'une cotisation supplémentaire mensuelle de 8 EUR. Cette cotisation est destinée à couvrir les frais d'encadrement (personnel d'encadrement, réseau de bureaux, informatique et administration, formation, prévention, ...).

La cotisation supplémentaire est payable semestriellement sur la base d'une facture établie et envoyée de manière digitale par TRIXXO APH CVBA. Si l'utilisateur choisit de recevoir les factures sur papier, il doit en informer TRIXXO Titres-Services par écrit.

Pour les nouveaux clients, la première facture est établie et envoyée à l'utilisateur lors de son inscription et couvre les six premiers mois de service. Les services fournis par TRIXXO Titres-Services ne peuvent commencer qu'à condition que la cotisation supplémentaire soit payée par l'utilisateur.

Pour les clients existants, la première facture de la cotisation supplémentaire sera établie et envoyée à l'utilisateur au cours du premier mois de la période de six mois à laquelle les coûts se rapportent.

Par la suite, une nouvelle facture est établie et envoyée chaque fois avant la période de 6 mois, couvrant les 6 mois de coopération suivants.

Dans le cas de indisponibilité d'une aide-ménagère pendant au moins 1 mois (soit 4 semaines consécutives), l'utilisateur peut demander à l'agence concerné un remboursement à hauteur de 8 EUR par mois complet (soit 4 semaines consécutives) dans lequel

TRIXXO Titres-Services n'a pas pu offrir de l'aide à ou un remplacement pour l'aide-ménagère indisponible (sauf en cas de force majeure).

La cotisation supplémentaire ne sera pas remboursé dans les cas suivants :

- ✓ indisponibilité temporaire de l'aide-ménagère pendant moins d'un mois (soit 4 semaines consécutives).
- ✓ résiliation de la coopération entre TRIXXO Titres-Services et l'utilisateur, indépendamment de quelle partie a pris l'initiative de résiliation.

Le délai de paiement de la cotisation supplémentaire est de 10 jours à compter de l'envoi de la facture.

Toute objection concernant la facture doit être notifiée par l'utilisateur à TRIXXO Titres-Services dans le même délai de 10 jours. Cette objection doit être adressée par écrit ou par mail à l'agence de TRIXXO Titres-Services à laquelle l'utilisateur est affilié.

La cotisation supplémentaire peut être ajustée par TRIXXO Titres-Services en fonction d'une augmentation des coûts. Dans le cas d'un tel ajustement de prix, TRIXXO Titres-Services informera l'utilisateur à l'avance. L'utilisateur en sera informé au préalable et disposera alors d'un délai raisonnable de quatre semaines pour résilier gratuitement le contrat par écrit avant l'entrée en vigueur du nouveau prix.

#### C. Non-paiement

Si l'utilisateur ne respecte pas l'obligation de paiement comme repris dans le point A et B, TRIXXO Titres-Services peut le lui rappeler par écrit. Si aucun paiement ne suit, TRIXXO Titres-Services a droit à une indemnité pour les titres-services manquants égale aux heures travaillées pour lesquelles aucun titre-service n'a été délivré multiplié par la valeur de reprise du titre-service. En outre, des intérêts de retard seront dûs, majoré d'une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé à :

- ✓ 20 EUR si le solde dû est ≤ 150 EUR;
- ✓ 30 EUR plus 10% du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 EUR et 500 EUR si le solde dû est compris entre 150,01 et 500 EUR ;
- ✓ 65 EUR plus 5% du montant dû sur la tranche supérieure à 500 EUR avec un maximum de 2000 EUR si le solde dû est > 500 EUR.

<sup>1</sup> Numéros d'entreprise: 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 et 0884.352.364, tous situés à Industrielaan

32, 3730 Hoeselt. La liste ci-dessus n'est pas exhaustive et peut être modifiée en fonction de l'évolution de la structure des entreprises suite à des rachats, des fusions, ...

<sup>2</sup> Les services ne peuvent en aucun cas concerner une activité professionnelle de l'utilisateur.

<sup>3</sup> Sous certaines conditions, des exceptions s'appliquent pour : 1) le personnel permanent de TRIXXO, 2) les clients/titulaires de budget et les assistants qui coopèrent avec TRIXXO EXXTRA.

Des intérêts de retard, conformément au taux d'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales, seront calculés sur le montant restant dû à partir de la date d'échéance du dernier rappel sans frais supplémentaires.

En cas de non-paiement, TRIXXO Titres-Services a également la possibilité d'arrêter immédiatement le service, sans avoir à se conformer à un délai de préavis ni à une indemnisation et sans préjudice du droit aux frais susmentionnés.

#### **Article 4 – Hygiène, sécurité et matériel & Produits**

##### **A. Général**

L'utilisateur garantit toujours que l'employé travaille dans des conditions sûres et hygiéniques. Le client s'engage à prendre en compte les « Conseils concernant la sécurité des aides-ménagères ». Toute infraction à cet article donne à TRIXXO Titres-Services le droit de récupérer auprès de l'utilisateur tout dommage résultant de l'infraction.

Une infraction répétée ou grave à cet article justifie la cessation immédiate des services de TRIXXO Titres-Services, sans préavis ni compensation.

##### **B. Matériaux et produits**

L'utilisateur s'engage à mettre à disposition du matériel et des produits sûrs et appropriés afin que le service soit optimal. L'utilisateur doit clairement expliquer au travailleur quels produits doivent être utilisés pour les matériaux qu'il / elle doit entretenir. Si des dommages surviennent à la suite d'un produit ou d'un matériel mis à disposition par l'utilisateur, TRIXXO Titres-Services ne peut être tenu pour responsable.

#### **Article 5 – Absences**

TRIXXO Titres-Services assure une exécution qualitative par des travailleurs compétents selon le calendrier convenu. TRIXXO Titres-Services fera tout ce qui est en son pouvoir pour assurer le remplacement, mais ne peut garantir ce remplacement. En cas de remplacement, des changements peuvent survenir dans les heures de travail et / ou la date.

Sauf en cas de force majeure absolue, TRIXXO Titres-Services permet à l'utilisateur un maximum de 5 absences par calendrier à savoir que c'est dans des circonstances imprévisibles et à condition qu'il prévienne TRIXXO Titres-Services de ceci le plus tôt possible et au plus tard une semaine à l'avance par écrit.

Une absence prolongée de l'utilisateur (plus de 2 semaines), doit être

rapportée à TRIXXO Titres-Services le plus rapidement possible et au plus tard un mois à l'avance par écrit. Il est conseillé de confirmer également chaque demande ou notification par e-mail à l'agence concerné.

En cas d'annulations multiples intempestives ou en cas de dépassements multiples du maximum susmentionné sans raison justifiée, TRIXXO Titres-Services est en droit de facturer une compensation financière dont le montant est égal à l'équivalent des prestations planifiées multiplié par la valeur d'échange légale des titres-services à la date des annulations.

#### **Article 6 – Perte et vol**

L'utilisateur doit toujours faire preuve de prudence en termes d'argent et d'objets de valeur qui se trouvent dans sa maison. En cas de soupçon de vol par le travailleur, l'utilisateur doit toujours informer TRIXXO Titres-Services par écrit dès que possible. L'utilisateur décide, en sa propre responsabilité et risque, de remettre la clé de son domicile à la disposition du travailleur. TRIXXO Titres-Services n'est pas responsable du non-retour ou de perte éventuelle de la clé.

En cas de (suspicion de) vol par le travailleur, l'utilisateur doit immédiatement le signaler à la police. TRIXXO Titres-Services n'est en aucun cas responsable du vol par le travailleur.

#### **Article 7 – Dégâts**

En cas de dommage, l'utilisateur est tenu d'informer TRIXXO Titres-Services par écrit dans un délai d'une semaine sous peine de perte de revenus. La notification doit être accompagnée d'une preuve du dommage et/ou d'une facture de réparation.

L'indemnisation est déterminée en tenant compte de la valeur du bien au moment du sinistre et/ou du coût des réparations.

La responsabilité de TRIXXO Titres-Services est toujours limitée aux dommages directs ne dépassant pas le montant payé par l'assureur.

En cas de sinistre, le client sera redevable d'une franchise de 150 EUR.

#### **Article 8 – Durée et résiliation/préavis**

Le service est conclu pour une durée indéterminée. Les services peuvent toujours être résiliés par les deux parties. Tant l'utilisateur que la société de titres-services peuvent mettre fin au service avec un préavis de 4 semaines et par lettre recommandée.

Pendant la période de préavis, le service continuera à avoir lieu et l'utilisateur doit fournir le nombre approprié de titres-services.

Si l'utilisateur ne respecte pas cette période de préavis, une compensation de 25 euros par heure normalement prestée sera facturée. Les heures de travail normales hebdomadaires seront évaluées sur base du nombre total d'heures travaillées par l'utilisateur.

Le service expirera automatiquement le jour même où le gouvernement décide d'interrompre l'activité autour des titres-services.

#### **Article 9 – Echange de courriers**

L'échange de courrier doit toujours être adressé au siège social, sauf indication contraire dans le présent accord. La correspondance adressée à une autre adresse est considérée comme non reçue.

#### **Article 10 – Non-discrimination**

L'utilisateur s'engage à ne se livrer à aucune forme de discrimination directe ou indirecte, au sens de la loi anti-discrimination du 10 mai 2007. En cas de discrimination, TRIXXO Titres-Services a le droit d'arrêter immédiatement le service, sans préavis ni indemnité.

#### **Article 11 – Télésurveillance**

L'utilisateur n'est pas autorisé à filmer les travailleurs de TRIXXO Titres-Services à leur domicile. Les images ou informations susceptibles d'être obtenues par surveillance vidéo sont inutilisables et constituent une violation du droit à la vie privée du travailleur.

#### **Article 12 – Force majeure**

En cas de force majeure, l'exécution du contrat sera (temporairement) suspendue. TRIXXO Titres-Services n'est dans ce cas pas responsable de la non-exécution du contrat, et l'utilisateur n'est pas tenu de payer une quelconque indemnité. La force majeure englobe toutes les causes externes, prévues ou imprévues, sur lesquelles TRIXXO Titres-Services ne peut exercer aucune influence, mais à la suite desquelles TRIXXO Titres-Services n'est pas en mesure de remplir ses obligations, y compris : mobilisation, guerre et danger de guerre, mesures éventuelles ou autres mesures gouvernementales, grève, blocage de transports, incendies, épidémies et pandémies. Cette liste n'est pas exhaustive.

#### **Article 13 - Acceptation numérique**

Les parties conviennent que la conclusion du présent accord par acceptation numérique aura la même force et le même effet juridique que l'échange de signatures originales, et que dans toute procédure découlant du présent accord ou en rapport avec celui-ci, chaque partie renonce par la

présente à tout droit d'invoquer une défense ou une renonciation en raison de la conclusion du présent accord par une telle acceptation numérique ou un enregistrement électronique de l'accord signé.

**Article 14 – Litiges et nullité**

La relation juridique est régie par le droit belge. En cas de litige, les tribunaux du district de Limburg (Tongres) sont compétents.

L'invalidité ou l'inapplicabilité de l'un de ces termes et conditions n'affectera en aucun cas la validité et l'applicabilité des autres termes et conditions.

## Conseils concernant la sécurité des aide-ménagères

TRIXXO Titres-Services vise la qualité pour le client mais attache également une grande importance au bien-être de ses employés. A ce but, il est important qu'elles puissent travailler dans des conditions sûres et saines. C'est pourquoi nous sollicitons votre attention pour les points suivants :

### Utilisation sûre des produits de nettoyage

Pour protéger la santé et la sécurité des aide-ménagères, il leur est interdit de travailler avec des produits portant les pictogrammes suivants :



Ce sont des produits tels que le javel, l'ammoniac, le déboucheur pour toilettes, l'acide chlorhydrique et d'autres produits corrosifs, mais également le White Spirit, l'acétone, etc.

L'utilisation de produits comportant le point d'exclamation peut être autorisée si l'aide-ménagère peut se protéger avec, par exemple, des gants ou simplement se laver les mains après avoir utilisé le produit. Il est donc important que l'emballage du produit soit lu avant utilisation.

### Utilisation sûre de l'escabeau

Certains travaux nécessitent un escabeau. La plupart des accidents se produisent pendant ces travaux.

Par conséquent, considérez les points suivants :

- ✓ L'escabeau doit être solide, ce qui signifie qu'il ne doit pas vaciller lors des montées et des descentes, mais doit également rester stable pendant l'utilisation.
- ✓ Les marches ont une surface antidérapante.
- ✓ L'escabeau a un maximum de 3 marches.
- ✓ L'escabeau a des patins antidérapants : il y a des caoutchoucs sous pour éviter de glisser.
- ✓ L'escabeau peut être complètement ouvert.



### Utilisation sûre des appareils électriques

Lors du nettoyage, des appareils électriques tels que des aspirateurs, des fers à repasser, etc. sont également utilisés. Il est important que ceux-ci soient maintenus en bon état. Il est donc important que les fils ne soient pas endommagés, que les appareils ne soient pas cassés, qu'ils puissent être facilement déplacés, etc. Si un appareil est endommagé, notre employé refusera de l'utiliser et vous le signalera.

De plus, nous vous rappelons également que toutes les prises de courant doivent être en bon état, afin qu'elles ne puissent pas se détacher des murs, aucun câble ne se détache, etc. Et qu'il n'est pas permis que les aides-ménagères manipulent l'armoire électrique de votre maison.

### Le travail ergonomique

Le nettoyage est un travail physiquement exigeant. Il faut souvent, se pencher, s'étirer, tendre la main, rester immobile, soulever des seaux, déplacer des meubles, etc. Tout ça a des conséquences néfastes pour l'aide-ménagère. Nous formons nos employés à travailler de manière ergonomique. En tant que client, vous pouvez également contribuer en fournissant du matériel de qualité, tel que des seaux avec une poignée et un bec robustes, des chiffons en microfibre pour le polissage ; les manches des brosses, des raclettes et autres matériaux sont au moins 1,5 m de long et sont de préférence extensibles.

### Les animaux domestiques

Pour la sécurité des aides-ménagères, il est également important que les animaux domestiques ne les gênent pas pendant leurs travaux de nettoyage. Nous vous demandons de placer le chien ou le chat dans une pièce séparée pendant le travail de l'aide-ménagère. Ceci afin d'éviter les morsures ou les accidents causés par des trébuchements.

### Trousse de secours

Des accidents mineurs peuvent toujours arriver. C'est pourquoi nous vous demandons de déterminer l'emplacement de la trousse de secours en consultation avec votre aide-ménagère. Que pouvez-vous offrir à l'aide-ménagère :

- ✓ Des pansements.
- ✓ Un désinfectant.
- ✓ Un onguent contre les brûlures tel que Flamigel.
- ✓ ...

Il n'est pas permis de mettre des médicaments à la disposition de l'aide-ménagère. Elles doivent les apporter elles-mêmes.

## Conditions générales – Version Bruxelles 1 février 2024

### Prévention de dommage

Pour éviter d'endommager votre maison, nous vous recommandons de parcourir avec votre aide-ménagère les produits et matériaux utilisés pour les différentes surfaces de votre maison. En raison du risque d'incendie, il est interdit d'allumer des bougies et / ou des bougies chauffe-plat pendant la présence de l'aide-ménagère.

### Mesures Covid-19

Pour votre sécurité et celle de vos aides ménagères, nous vous demandons de :

- ✓ Que l'aide-ménagère puisse travailler dans une pièce où il n'y a personne de présent ;
- ✓ Que les pièces soient aérées à l'avance.
- ✓ Qu'aucune visite non essentielle n'ait lieu pendant les heures de travail de votre aide-ménagère ;
- ✓ Une possibilité de se laver les mains - Ainsi qu'une serviette propre et du savon liquide pour les mains ;

Que vous nous informiez immédiatement, ainsi que l'aide-ménagère, en cas de besoin :

- ✓ Vous êtes infecté ou présentez des symptômes de Covid-19 ou en cas d'autres facteurs de risque ;
- ✓ Vous ou un membre de votre famille revenant d'une zone à risque (<https://diplomatie.belgium.be/fr>) ;
- ✓ Faire preuve de compréhension pour les actions supplémentaires que l'aide-ménagère doit effectuer en raison des mesures Corona.

---

**Pour l'accord :**

*Signature client*

*Signature office*