CONDITIONS GÉNÉRALES EASY LIFE

DÉFINITIONS

1. Parties

La **SOCIÉTÉ DE SERVICES EASYLIFE S.A.** dont le numéro d'entreprise est **BE0816.954.586** et dont le siège social est sis à 2160 Wommelgem, Draaiboomstraat 6 bus 13, RPR Antwerpen, avec le numéro d'agrément 03448, ainsi que les sociétés qui lui sont liées, telles que :

- **Dilito S.A.** (BE0429.212.330), Draaiboomstraat 6 bus 13, 2160 Wommelgem (numéro d'agrément 05808)
- **Sivac S.A.** (BE0406.212.739), Draaiboomstraat 6 bus 13, 2160 Wommelgem (numéro d'agrément 04083)

Ainsi que les éventuelles sociétés futures liées à la SOCIÉTÉ DE SERVICES EASYLIFE S.A. par le biais de fusions, de reprises ou d'autres modifications liées à la structure de la société.

ci-après désignées « **EASYLIFE** »

et

toute personne physique ou morale pour le compte de laquelle EASYLIFE fournit des services, que ce soit ou non pour le bénéficiaire effectif de ceux-ci, ci-après désignée « **vous** » ou le « **Client** ».

2. Définitions

« **Conditions** » : Toutes les dispositions énoncées ci-dessous, y compris les annexes et, le cas échéant, les *« Conditions de facturation et de paiement »* communiquées séparément, font partie intégrante des présentes.

« **Conditions particulières** » : tout accord qui déroge aux dispositions des présentes Conditions générales et qui est toujours mentionné explicitement et par écrit dans votre contrat.

« **Services** » : Toute forme de service qui vous est fourni par EASYLIFE, que ce soit par le biais de titres-services ou non, au sens le plus large du terme, y compris tous les processus administratifs, comptables et promotionnels y afférents.

« **Aide ménagère** » : La personne occupée dans le cadre d'un contrat de travail avec EASYLIFE et qui effectue des services ménagers chez vous.

« **Prestations** » : les services ménagers que l'Aide ménagère effectue / a effectués chez vous, tels que : le nettoyage de votre habitation et de vos fenêtres, le lavage et le repassage, de petites travaux de couture occasionnels, la préparation de repas et les courses.

« **Titres-services** » : le moyen de paiement qui vous permet, en tant que particulier, de faire effectuer certaines tâches ménagères chez vous ou ailleurs à un tarif avantageux. Les Titres-services sont une compétence régionale et sont émis par Pluxee.

« **Pluxee** » : la société émettrice qui émet et gère les Titres-services pour le compte du gouvernement (anciennement *« Sodexo »)*.

« **Agences** » : tout établissement à partir duquel EASYLIFE opère et dont les collaborateurs sont votre premier point de contact.

« **Service clientèle** » : le service de coordination d'EASYLIFE auquel vous pouvez adresser vos questions, communications et réclamations en envoyant un mail à klantendienst@easylifedc.be.

« **Site web** » : le site web général et informatif https://www.easylife-dc.be/

« **E-mail** » : Toute adresse e-mail avec laquelle EASYLIFE communique avec vous, telle que klantendienst@easylifedc.be, ainsi que les éventuels domaines alternatifs y relatifs.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

3. Entreprise agréée

§1 Toute entreprise liée à EASYLIFE avec laquelle vous concluez un Contrat relatif à des Prestations par le biais de Titres-services est agréée. L'autorité de contrôle est le *Gouvernement flamand, service « Emploi et Économie sociale »*.

4. Application

§1 Les présentes Conditions s'appliquent à tout Contrat que vous concluez avec EASYLIFE au sens le plus large du terme.

§2 Les présentes Conditions visent la fourniture de Services, notamment de Prestations de nature ménagère effectuées par une Aide ménagère, en faveur de clients-consommateurs, à leur domicile privé, les Prestations étant payées au moyen de Titres-Services. Toute dérogation à cette disposition est décrite explicitement et séparément dans les présentes Conditions et/ou Conditions particulières, comme dans les cas suivants :

- Conventions entre entreprises ;
- Services qui ne relèvent pas du système des Titres-services (par ex. prestations fournies en dehors du domicile privé, telles que les cabinets médicaux ou les bureaux) ;
- Prestations non payées au moyen de Titres-services ;

§3 Au début du Contrat, vous recevez une copie des présentes Conditions. Vous pouvez également les consulter librement sur le Site web ou en demander une copie auprès du Service clientèle. Dans la mesure du possible, EASYLIFE joint également les Conditions en annexe au format PDF lors des communications numériques.

§4 Les Conditions d'EASYLIFE excluent vos conditions, le cas échéant. Une négociation entre les parties concernant les modalités pratiques reste possible, après quoi ces modalités seront ajoutées à votre contrat en tant que Conditions particulières. Ces Conditions particulières prévalent sur les Conditions générales, mais concernent exclusivement les dispositions auxquelles elles dérogent. Les autres dispositions restent pleinement applicables. L'article 5.23 du Code civil ne s'applique pas

§5 La version néerlandaise prévaut toujours sur d'éventuelles traductions.

§6 Si une ou plusieurs dispositions sont contraires à la législation en vigueur ou aux conditions d'utilisation de Pluxee ou sont déclarées nulles, cela n'affectera pas la validité juridique des autres dispositions. Les dispositions invalides ou nulles doivent être interprétées comme des dispositions valides dont le résultat se rapproche autant que possible du résultat escompté.

§7 Bien qu'EASYLIFE vous confirme les accords par écrit dans la mesure du possible, vous acceptez expressément que les engagements verbaux et téléphoniques aient la même valeur que les engagements écrits et soient considérés comme un Contrat valable. Pour des raisons techniques, EASYLIFE ne peut pas garantir que vous recevrez effectivement des communications numériques. Par exemple, le flux de communication peut ralentir ou échouer si vous avez indiqué une adresse e-mail incorrecte ou en raison de perturbations du trafic Internet. Vous devez contacter votre agence EASYLIFE si vous n'avez pas reçu une communication attendue. La non-réception de communications numériques ne vous donne pas le droit d'annuler, de dissoudre ou de modifier les accords conclus.

§8 EASYLIFE peut modifier ses Conditions, son offre et ses prix à tout moment. Les modifications unilatérales susceptibles d'affecter votre Contrat sont soumises par e-mail (ou, en l'absence d'une adresse e-mail, par courrier postal). À partir de la date d'envoi, vous avez le droit de les contester par écrit dans un délai de 30 jours. Sans contestation de votre part, les Conditions modifiées entrent automatiquement en vigueur après 30 jours à compter de la notification.

§9 Au cours du contrat, les prix seront cependant adaptés si des mesures légales l'exigent. Les adaptations de prix pour les Titres-services, les augmentations des droits d'accise, les taxes et autres prélèvements des pouvoirs publics seront facturés dans leur intégralité.

5. Informations générales relatives aux Titres-services et à Pluxee

§1 Vous comprenez et acceptez que vous devez demander, commander et gérer vos Titres-services vous-même via Pluxee et vous avez lu et accepté les conditions de Pluxee à cet égard.

§2 Les informations relatives à l'utilisation des Titres-services et les conditions d'utilisation en vigueur, en fonction de votre résidence principale, peuvent être consultées aux adresses suivantes :

- Région flamande : https://dienstencheques.vlaanderen.be/
- Région bruxelloise : https://www.titre-service.brussels/
- Région wallonne : https://titres-services.wallonie.be/

§3 Vous acceptez d'adresser à Pluxee les questions relatives à votre portefeuille de Titres-services.

§4 EASYLIFE respecte la législation relative aux Titres-services, à savoir la loi du 20 juillet 2001 visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité, ainsi que l'A.R. du 12 décembre 2001 concernant les titres-services.

§5 L'Aide ménagère ne peut pas effectuer de prestations pour un parent jusqu'au deuxième degré inclus, ni pour un utilisateur partageant la même résidence.

§6 En tant que client, vous:
• reconnaissez avoir connaissance de la réglementation applicable en matière de résidence secondaire;
• vous engagez à communiquer dans les meilleurs délais toute modification pertinente de votre situation de logement;
• acceptez que tout dommage ou toute responsabilité résultant d'un non-respect puisse être intégralement réclamé à votre charge.

POLITIQUE DE QUALITÉ

6. Obligation de moyens

§1 EASYLIFE met tout en œuvre pour vous offrir la qualité que vous pouvez raisonnablement attendre selon les pratiques en usage dans le secteur. Vous comprenez que tout Contrat conclu avec EASYLIFE contient une obligation de moyens et non une obligation de résultat.

§2 Lors de l'affectation d'une Aide ménagère, EASYLIFE tient compte au maximum de vos préférences personnelles, mais jamais en contradiction avec les dispositions mentionnées ci-dessous et la législation relative au bien-être au travail et à la non-discrimination.

7. Bien-être au travail, non-discrimination et caméras

§1 EASYLIFE met tout en œuvre pour garantir aux Aides ménagères un travail sûr et agréable. Toutes les directives du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sont strictement respectées. Il en va de même pour les lois, règles et directives relatives au bien-être au travail (loi du 4 août 1996) et à la protection contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail (A.R. du 10 avril 2014).

§2 EASYLIFE respecte la dignité humaine, la vie privée, les convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses et le droit de plainte dont vous disposez en tant que Client et celui des Aides ménagères. Aucune distinction n'est fondée sur

le sexe, l'origine ethnique, le handicap, l'orientation sexuelle, l'âge ou les convictions philosophiques ou religieuses. **Vous devez également respecter les règles de non-discrimination et de bien-être à l'égard de l'Aide ménagère.** En cas de non-respect, EASYLIFE mettra immédiatement fin à l'exécution du Contrat sans que vous ne puissiez prétendre à une indemnisation.

§3 Vu la CCT n° 68 et la loi caméras du 21 mars 2007 visant le droit des travailleurs au respect de la vie privée, vous devez informer EASYLIFE à l'avance de la présence éventuelle de caméras à l'intérieur ou à l'extérieur du lieu de travail. Vous n'êtes pas autorisé(e) à filmer ou à contrôler l'Aide ménagère en dehors des cas strictement prescrits par la réglementation applicable. Les images ou informations qui seraient éventuellement enregistrées par une caméra de surveillance sont considérées comme une atteinte à la vie privée de l'Aide ménagère et par conséquent considérées comme inutilisables. **Dans tous les cas, il est formellement interdit de cacher des caméras !**

§4 EASYLIFE se réserve le droit d'effectuer à tout moment un contrôle sur le lieu de travail, soit à titre préventif, soit à la suite d'une plainte, d'un incident ou d'un signalement lié à la sécurité. Ces contrôles sont effectués exclusivement dans le but de garantir la qualité, la sécurité et le bien-être des aides-ménagères.

DÉBUT ET NATURE DE LA MISSION

8. Contrat et début du Contrat

§1 Vous recevez un contrat à accepter et à signer par lequel vous confiez à EASYLIFE la mission de désigner une Aide ménagère. La signature de ce contrat implique l'acceptation des présentes Conditions.

§2 Tout client qui refuse de renvoyer le contrat signé mais qui, en revanche, accepte les prestations, est réputé avoir accepté expressément et irrévocablement toutes les clauses de ce contrat.

§3 EASYLIFE peut refuser des demandes et des missions si elles semblent provenir d'un profil frauduleux ou d'un Client avec un litige en cours.

§4 Les accords ou engagements pris par des tiers ou l'Aide ménagère qui vous a été affectée sont uniquement valables après confirmation écrite par EASYLIFE.

9. Nature du service

§1 Vous acceptez expressément d'engager l'Aide ménagère uniquement pour les Prestations de nature ménagère autorisées dans le cadre du système des Titres-services. Toute dérogation ou tout Service en faveur des entreprises fait toujours l'objet d'accords distincts décrits dans les Conditions particulières.

§2 Prestations NON autorisées (liste non exhaustive) :

- la garde d'enfants ;
- les soins aux animaux et/ou l'entretien de leur logement ;
- l'entretien des espaces qui ne font pas partie intégrante du domicile privé du donneur d'ordre (par ex. les espaces de rangement extérieurs, les abris de jardin, les niches, les locaux professionnels, les cabinets, les couloirs communs, les escaliers ou les ascenseurs dans les immeubles à appartements, etc.) ;
- l'entretien de la partie extérieure des fenêtres, des appuis de fenêtre ou des terrasses à partir du premier étage ;
- l'entretien de voitures, de motos, de cyclomoteurs et de vélos ;
- l'entretien d'objets coûteux/précieux tels que des objets d'art / peintures, des ouvrages en verre / vases, des bijoux, etc.

Une liste détaillée des prestations (non) autorisées peut être consultée à l'adresse https://www.easylife-dc.be/fr/taches-autorisees-et-non-autorisees.

DROIT DE RÉTRACTATION, ANNULATION ET DISSOLUTION

10. Droit de rétractation

§1 En tant que consommateur au sens de l'article I.1, 2° du CDE, vous avez le droit, en cas de vente à distance, de renoncer à un Contrat dans un délai de 14 jours calendrier. Vous ne devez pas justifier votre décision de rétractation, mais vous devez le signaler à EASYLIFE par écrit dans le délai précité. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation ci-joint à cette fin, mais ce n'est pas obligatoire.

§2 Vous ne pouvez pas faire usage du droit de rétractation si vous donnez votre consentement exprès pour le démarrage des prestations avant l'expiration du délai de rétractation légal (c'est-à-dire dans les 14 jours calendrier après le début du Contrat) et reconnaissez de ce fait que vous renoncez consciemment à votre droit de rétractation.

§3 En cas de rétractation valable, EASYLIFE rembourse les paiements que vous avez effectués directement à EASYLIFE dans un délai de 14 jours calendrier.

§4 En cas de rétractation tardive ou incorrecte, la politique d'annulation mentionnée ci-dessous s'applique.

11. Force majeure

§1 EASYLIFE peut résilier le Contrat si elle n'est pas en mesure de remplir ses obligations en raison d'un cas de force majeure temporaire ou permanent. Par force majeure, l'on entend toutes les circonstances qui ne peuvent raisonnablement pas être influencées par EASYLIFE, telles que, mais s'y limiter : pandémie, incendie, embouteillages, conflits sociaux ou grèves, conditions météorologiques exceptionnelles, etc. Dans ce cas, vous avez droit au remboursement des montants payés directement à EASYLIFE (par ex. les frais administratifs), sans indemnisation complémentaire, pour les Services qui n'ont pas encore été prestés.

§2 Vous acceptez qu'EASYLIFE puisse déplacer ou reporter des Prestations prévues si des conditions météorologiques telles que la neige, le gel, la pluie ou des températures très froides / très chaudes compromettent l'exécution en toute sécurité des Prestations ou des déplacements depuis et vers le lieu de travail. Cette décision est prise d'un commun accord dans la mesure du possible.

12. Durée du Contrat et dissolution

§1 Le Contrat prend effet à la signature de celui-ci ou, à défaut, à l'acceptation des prestations ou au démarrage effectif des prestations à votre demande, et est conclu pour une durée indéterminée.

§2 Un délai de préavis d'un mois s'applique. Le délai de préavis commence à la date d'envoi de la confirmation écrite de la résiliation. Le délai de préavis commence à la date d'envoi de la confirmation écrite de la résiliation.

§3 Pendant le délai de préavis, les Prestations prévues seront effectuées ou, en cas d'impossibilité, facturées. En cas d'absence pendant le délai de préavis, celui-ci sera prolongé au prorata. S'il est impossible de respecter le délai de préavis, la valeur d'échange des Titres-services est appliquée.

§4 Vous devez communiquer toute résiliation à EASYLIFE dans les délais précités et par écrit. Cette communication est possible par voie numérique sur la page https://klantenzone.easylife-dc.be/forms/feedback/ ou par e-mail envoyé au Service clientèle ou par notification écrite par envoi recommandé que vous remettez à votre agence EASYLIFE.

§5 EASYLIFE peut suspendre unilatéralement le Contrat :

- jusqu'à ce que vous ayez rempli votre obligation de paiement si vous n'avez pas payé les montants et/ou Titres-services dus dans le délai de paiement convenu ;
- jusqu'à ce qu'il soit remédié au problème au cas où des conditions insalubres ou dangereuses persisteraient sur le lieu de travail ;

§6 EASYLIFE peut résilier unilatéralement le Contrat sans préavis ni indemnité si :

- un manquement est constaté ;
- vous ne remplissez pas vos obligations contractuelles ;
- vous ne payez manifestement pas vos factures et/ou Titres-services (à temps) ;
- la vie privée de l'Aide ménagère est menacée ou en cas de violation des règles de non-discrimination et de bien-être au travail ;

§7 Le Contrat est automatiquement résilié :

- en cas de décès ;
- si EASYLIFE perd son agrément ;

§8 Si EASYLIFE ne remplit pas ses obligations contractuelles, vous pouvez suspendre ou résilier unilatéralement le Contrat, sans pouvoir prétendre à une indemnisation complémentaire.

§9 Si, pour cause de force majeure ou non, EASYLIFE n'a pu exécuter que partiellement le Contrat, elle peut facturer séparément les Services et Prestations déjà fournis et les frais déjà engagés.

ABSENCES, VACANCES ET CONTESTATION DES PRESTATIONS

13. Concertation à l'amiable

§1 Les parties s'informent mutuellement dans les meilleurs délais de toute situation susceptible d'affecter les rendez-vous planifiés ou l'horaire de travail de l'Aide ménagère et s'efforcent de trouver une solution appropriée à l'amiable afin de poursuivre l'exécution du Contrat.

14. Absence de l'Aide ménagère

§1 EASYLIFE vous informe dans les meilleurs délais si l'horaire de travail de l'Aide ménagère doit être adapté ou si des rendez-vous planifiés doivent être reportés, à moins que des circonstances imprévues ne le permettent pas. Dans la mesure du possible, vous recevez une proposition d'EASYLIFE de remplacer l'Aide ménagère absente, de manière temporaire ou non, et/ou d'adapter les heures de travail prévues. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser cette proposition.

§2 L'absence de l'Aide ménagère ne vous donne pas droit à une indemnisation.

§3 **Si l'Aide ménagère s'absente sans avertissement préalable ou si l'Aide ménagère quitte le lieu de travail de manière prématurée, informez-en immédiatement votre agence EASYLIFE.** Dans le cas contraire, EASYLIFE ne peut pas vérifier si les Prestations prévues ont été effectuées ou non et vous restez tenu(e) au paiement.

15. Votre présence ou vos vacances

§1 Vous devez informer votre agence EASYLIFE au moins 14 jours avant la date prévue de vos vacances ou de votre absence, c'est-à-dire toute date à laquelle vous ne souhaitez pas que l'Aide ménagère effectue des Prestations.

§2 Si l'Aide ménagère n'est pas en mesure d'effectuer les Prestations prévus à la suite d'une faute ou d'une négligence de votre part (par ex. impossibilité d'accéder au lieu de travail), EASYLIFE peut facturer une indemnité égale aux heures de travail prévues multipliées par la valeur d'échange légale chez Pluxee. Il en va de même si vous n'annulez pas à temps (c'est-à-dire au moins 14 jours avant la Prestation prévue). Cependant, vous pouvez annuler sans frais un rendez-vous prévu jusqu'à 8 fois par an au maximum, pour autant que vous nous signaliez cette annulation au moins 14 jours avant la Prestation prévue.

16. Contester des Prestations

§1 En cas d'utilisation de titres-services électroniques, Pluxee vous informe que les Prestations sont validées automatiquement après 5 jours. Sans contestation dans ce délai, la validation se déroule automatiquement et les Titres-services sont prélevés de votre portefeuille électronique, ce que Pluxee vous confirme également par la suite.

§2 **Pour contester des Prestations**, vous devez envoyer une notification écrite à votre agence EASYLIFE **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de l'exécution** ou contester les Prestations par voie numérique sur votre espace sécurisé chez Pluxee. Sans contestation expresse dans ce délai, la Prestation est considérée comme effectuée, ce qui implique votre accord sur les heures de travail communiquées.

§3 Si des Titres-services ont été prélevés par Pluxee pour des Prestations qui n'ont PAS été fournies, vous devez le signaler à EASYLIFE dans les meilleurs délais, après quoi EASYLIFE examinera les possibilités de rectifier la situation.

POINTS D'ATTENTION ET OBLIGATIONS PRATIQUES

17. Obligation de déclaration

§1 Vous devez immédiatement signaler à EASYLIFE :

- tout changement d'adresse ou de numéro(s) d'utilisateur Pluxee ;
- toute modification apportée aux données de contact ;
- le décès d'une partie ;
- toute situation ou modification susceptible d'affecter l'exécution correcte et sûre des Services, ce qui inclut expressément : les risques éventuels pour l'Aide ménagère sur le lieu de travail et la présence éventuelle d'animaux domestiques ;
- tout accident dont est victime l'Aide ménagère.

§2 Vous déclarez expressément ne pas être un parent de l'Aide ménagère qui vous est affectée jusqu'au deuxième degré et ne pas partager le même domicile.

18. Produits et matériel d'entretien

§1 Vous fournissez vous-même les produits d'entretien dont l'Aide ménagère a besoin pour l'exécution des Prestations. Le matériel et les produits d'entretien peuvent être choisis d'un commun accord avec l'Aide ménagère, qui formule ses conseils et ses préférences en tenant compte du coût, de l'environnement et de l'efficacité.

§2 Vous fournissez chaque mois à l'Aide ménagère de nouveaux gants imperméables, suffisamment longs et résistants aux produits chimiques.

§3 Vous garantissez que les produits d'entretien que vous fournissez sont en bon état et peuvent être utilisés en toute sécurité. Vous passez en revue les points d'attention, les risques et les dangers éventuels avec l'Aide ménagère avant le début des Prestations.

§4 Vous ne pouvez pas obliger l'Aide ménagère à utiliser des solvants ou des produits non étiquetés.

§5 Il est interdit à l'Aide ménagère d'utiliser des produits portant les symboles de danger SGH01 (explosif), SGH02 (inflammable), SGH03 (comburant), SGH06 (toxique) ou SGH08 (nocif pour la santé). Les dommages résultant de l'utilisation de produits interdits ou industriels ne seront pas acceptés.



19. Sécurité, hygiène et santé

§1 Vous avez la responsabilité de faire travailler l'Aide ménagère en toute sécurité. Toute situation dangereuse doit être immédiatement signalée à EASYLIFE par vous-même et par l'Aide ménagère (par ex. une prise de courant mal fixée, une fiche dont les câbles ne sont pas encapsulés, etc.)

§2 Quelques mesures de sécurité à prendre ou à prévoir :

- Une trousse de secours contenant au moins du désinfectant et des pansements ;
- Une installation électrique sûre et conforme et les mesures nécessaires pour que l'Aide ménagère ne puisse pas entrer en contact avec des câbles ou des appareils électriques endommagés ou dangereux (par ex. fer à repasser, cuisinière, aspirateur, escabeau, etc.) susceptibles d'entraîner des accidents ou des problème de santé ;
  Vous veillez à ce que l'Aide ménagère ne doive pas entrer en contact avec des animaux domestiques. Vous installez vos animaux dans une pièce séparée et fermée à l'arrivée de l' Aide ménagère. L'Aide ménagère n'est pas habilitée à maîtriser ou à surveiller des animaux et ne peut en aucun cas être tenue responsable si des animaux domestiques s'échappent ou causent des dommages ;
- Vous protégez l'Aide ménagère contre les risques psychosociaux tels que le harcèlement moral et sexuel, les comportements discriminatoires, dégradants et intimidants, les agressions verbales ou physiques, etc.
- Vous ne permettez pas à l'Aide ménagère de travailler en hauteur, sauf exceptionnellement jusqu'à la troisième marche au maximum d'un escabeau avec garde-corps où l'Aide ménagère a ses deux pieds sur l'escabeau et tient le garde-corps d'une main.
- Vous ne fumez pas à l'intérieur en présence de l'Aide ménagère. Si vous avez fumé à l'intérieur avant son arrivée, vous veillez à aérer la maison avant le début des Prestations.
- Vous informez immédiatement votre agence EASYLIFE de toute maladie comportant un risque d'infection pour l'Aide ménagère, par exemple la grippe, la rubéole, la varicelle, la mononucléose, la méningite, la jaunisse, etc. pour que les mesures de protection adéquates puissent être prises. Que vous ou les occupants de la maison soyez malades n'est pas une raison valable pour annuler un rendez-vous si les Prestations prévues peuvent être effectuées en respectant des mesures de précaution.

§3 Vous ne permettrez pas à l'Aide ménagère d'effectuer des tâches dangereuses, insalubres ou inappropriées telles que le nettoyage extérieur en cas de pluie, de neige ou lorsque les températures sont froides ou trop élevées, etc. Les caves, les greniers et les travaux en hauteur peuvent également s'avérer dangereux.

§4 Merci de maintenir une température de travail confortable dans les espaces intérieurs d'au moins 16°C (par ex. si vous aviez coupé le chauffage).

§5 Vous vous engagez à faire travailler l'Aide ménagère dans des conditions hygiéniques. Vous autorisez l'Aide ménagère à effectuer une inspection globale des conditions d'hygiène avant le début des Prestations.

§6 L'Aide ménagère peut utiliser vos installations sanitaires.

§7 En cas de situations dangereuses ou non hygiéniques et en cas de Prestations NON autorisées, l'Aide ménagère doit immédiatement quitter le lieu de travail, sans

que vous ne puissiez prétendre à une indemnisation. Tout manquement aux obligations susmentionnées donne également le droit à EASYLIFE de suspendre ou de résilier le Contrat.

§8 Dans le cadre de la sécurité et de la prévention au travail, EASYLIFE est autorisée à contrôler le lieu de travail, les dispositifs de sécurité et le travail de l'Aide ménagère. Ces contrôles sont opérés pendant les Prestations prévues et vous sont notifiés à l'avance.

20. Périodes de repos

§1 La durée minimale de chaque période de travail doit être d'au moins 3 heures. Interdiction de débauchage

21. Interdiction de débauchage

§1 Il est interdit de conserver une Aide ménagère ayant fourni des Prestations par l'intermédiaire d'EASYLIFE, directement ou indirectement ou via une autre société, en tant qu'Aide ménagère pendant 6 mois après la résiliation du Contrat sous peine d'une indemnité de 30 € par heure de travail prestée qui n'a pas été effectuée par l'intermédiaire d'EASYLIFE pendant ces 6 mois.

RESPONSABILITÉ, PLAINTES ET LITIGES

22. Responsabilité

§1 Conformément à l'article VI.83, 13° du CDE, EASYLIFE est uniquement responsable des dommages directs résultant du non-respect de l'engagement pris ou causés par une faute grave intentionnelle ou un dol de la part d'EASYLIFE et/ou de son/sa/ses préposé(e)(s). EASYLIFE n'est pas responsable des dommages indirects tels que, par exemple, le manque à gagner ou la non-attribution de primes ou d'avantages fiscaux.

§2 Vous devez informer EASYLIFE le plus rapidement et le plus précisément possible de toute situation susceptible de donner lieu à une réclamation ou à une demande de tiers à l'encontre d'EASYLIFE.

§3 Responsabilité des clés de la maison : Vous concluez vous-même les accords concernant l'accès au lieu de travail (par exemple, par la remise des clés de la maison ou des codes d'accès) avec l'Aide ménagère. À cette fin, vous pouvez demander l'« attestation de remise des clés » à votre agence locale. Vous acceptez qu'EASYLIFE ne soit pas responsable de la perte, du vol ou de l'endommagement de ces moyens d'accès. Même en cas de consentement tacite, une mise en dépôt est effectuée. L'obligation de restitution est organisée conformément aux règles du droit commun. La clé doit être récupérée auprès de votre agence locale.

23. Sinistres et assurance

§1 Vous pouvez à tout moment demander des informations concernant les assurances d'EASYLIFE auprès du Service clientèle.

§2 Vous devez signaler les sinistres éventuels dans les 7 jours calendrier suivant l'événement en utilisant le formulaire disponible en ligne à l'adresse http://schade.easylifedc.be ou en envoyant un e-mail au Service clientèle. EASYLIFE n'accepte pas les sinistres soumis en retard.

§3 Si EASYLIFE s'avère responsable, la responsabilité est en tout cas limitée au montant principal des factures auxquelles les dommages se rapportent ou à la couverture des assurances souscrites par EASYLIFE.

§4 **Assurance Accidents du travail** : EASYLIFE est responsable du versement des indemnités légalement dues au cas où l'Aide ménagère serait victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail

§5 **Assurance Responsabilité civile** : EASYLIFE est assurée pour les **dommages matériels** occasionnés à vos biens. La franchise s'élève à 10 % de la valeur des dommages par sinistre (avec un minimum de 375 €). Tous les dommages imputables au même événement sont considérés comme un seul et même sinistre. Vous payez la franchise de 375 € même si les dommages dépassent 375 €. Si les dommages sont inférieurs au montant de la franchise, EASYLIFE ne versera pas de compensation, sauf si les dommages ont été causés intentionnellement par l'Aide ménagère, en raison d'une faute grave ou du non-respect des obligations essentielles constituant l'objet du contrat.

§6 **Responsabilité extracontractuelle:** L'utilisateur s'engage à ne pas introduire de recours extracontractuel à l'encontre de l'aide-ménagère chargée de l'exécution totale ou partielle du présent contrat, en cas de dommage résultant de l'inexécution d'une obligation ou d'un devoir découlant de celui-ci. Cette limitation de responsabilité s'applique dans toute la mesure permise par la loi. L'aide-ménagère concernée est un tiers-bénéficiaire de cette clause.

Attention :

- EASYLIFE et l'Aide ménagère n'acceptent pas de mission de nettoyage ou d'entretien d'objets de grande valeur dans le cadre des Titres-services et ne sont pas assurées à cet effet.
- En aucun cas EASYLIFE ne sera responsable des dommages résultant de votre mission portant sur des Prestations NON autorisées.
- Les dommages répétés ayant la même origine en raison de l'absence de mesures de précaution, causés à des biens nécessitant l'utilisation de techniques spéciales ou de moyens adaptés, ne relèvent pas de la responsabilité d'EASYLIFE.

§7 **EASYLIFE n'est PAS assurée contre le vol**. Vous devez toujours ranger en lieu sûr les objets de valeur tels que bijoux, argent, cartes bancaires et autres biens. Si un vol est commis par l'Aide ménagère, vous devez en informer immédiatement EASYFLIFE. Vous pouvez également faire une déclaration auprès des services de police compétents et faire dresser un PV.

§8 Les dommages éventuels causés à la suite d'une faute ou d'une négligence d'une Aide ménagère ne vous libère pas de votre obligation de payer les Prestations fournies.

24. Plaintes

§1 Les plaintes éventuelles doivent être adressées à EASYLIFE dans un délai de 14 jours calendrier et par écrit.

§2 EASYLIFE confirme la réception de votre plainte dans les 30 jours et traite ensuite celle-ci au mieux de ses possibilités et le plus rapidement possible. Si la plainte s'avère fondée, EASYLIFE formulera une proposition de réparation. Les plaintes ne vous libèrent pas de votre obligation de paiement.

25. Litiges et droit applicable

§1 Le droit belge est applicable. En cas de litige concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les tribunaux (belges) du lieu du siège social d'EASYLIFE sont seuls compétents.

§2 Les parties acceptent que les communications tant analogiques qu'électroniques et les copies de sauvegarde puissent servir de preuves.

26. Nullité

La nullité d'une ou de plusieurs dispositions des présentes conditions générales n'entraîne en aucun cas la nullité des autres dispositions. Les dispositions restantes restent donc pleinement applicables. La disposition nulle sera toujours remplacée de bonne foi par les parties par une disposition valide correspondant le plus possible à l'intention initiale des parties. À défaut d'accord, les parties autorisent la juridiction compétente à remplacer la disposition nulle par une disposition valable qui reflète au mieux l'intention initiale des parties.

CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

27. Données de facturation

§1 La personne ou l'entreprise qui signe un contrat déclare être majeure et disposer du pouvoir de signature nécessaire et est la personne réputée garantir le paiement, peu importe si la facturation doit être établie à une autre personne ou entreprise.

28. Contribution de service

§1 EASYLIFE facture d'une contribution de service de manière régulière.

§2 EASYLIFE peut augmenter unilatéralement les contributions de service et/ou modifier unilatéralement les conditions et les modalités de la facturation. Vous en êtes informé(e) à l'avance, auquel cas vous disposez d'un délai de 30 jours pour résilier le Contrat sans frais avant l'entrée en vigueur du nouveau prix.

29. Mode et délais de paiement

§1 Pour les paiements par Titres-services, les dispositions suivantes sont applicables :

- Les Prestations sont payées à raison d'un Titre-service par heure de travail, à l'achèvement et le jour des Prestations exécutées.
- Seul le temps de travail presté peut être payé au moyen des Titres-services. Les autres frais éventuels relatifs au transport, au matériel, aux assurances ou les frais administratifs sont facturés séparément.
- Sur l'espace Pluxee, vous pouvez demander, payer, échanger ou vous faire rembourser des Titres-services. EASYLIFE n'a pas accès à votre compte ou portefeuille Pluxee.

§2 Vous devez vous assurer que vous disposez d'un nombre suffisant de Titres-services non échus avant le début des Prestations. Les Titres-services échus sont considérés comme non valides et ne sont pas acceptés. Vous devez proposer des titres neufs et valides au plus tard dans les 14 jours suivant la date des Prestations.

Attention : la durée de validité des Titres-services peut varier en fonction de la région dans laquelle vous êtes domicilié(e).

§3 Vous devez remettre les Titres-services papier en mains propres à l'Aide ménagère ou les préparer pour la fin des Prestations

§4 Les factures ne sont considérées comme acquittées qu'au moment où le montant dû a été intégralement perçu par EASYLIFE. Vous devez vérifier vous-même si les paiements ont été correctement débités de son portefeuille de titres-services électroniques et/ou de son compte bancaire.

30. **Risque d'insolvabilité**

§1 Vous devez informer EASYLIFE immédiatement des risques d'insolvabilité susceptibles d'affecter le paiement ponctuel, tels que, mais sans s'y limiter, la médiation de dettes, la liquidation volontaire ou la réorganisation judiciaire, la faillite, la curatelle, la saisie et le décès, en communiquant les données de contact des tiers éventuellement concernés.

31. **Procédure en cas de retard de paiement**

§1 Si vous ne respectez pas l'obligation de paiement, EASYLIFE peut suspendre ou annuler l'exécution du Contrat.

§2 Outre les rappels éventuels que vous recevez via Pluxee, EASYLIFE vous avertira également si les Titres-services ne sont pas disponibles en nombre suffisant pour payer les Prestations exécutées ou si le paiement, pour quelque raison que ce soit, n'a pas été reçu. En cas de dépassement du délai mentionné dans cette notification, EASYLIFE peut facturer les heures prestées à la valeur d'échange actuelle des Titres-services.

32. **Recouvrement des factures**

§1 Si EASYLIFE confie le recouvrement des factures à un tiers, elle peut communiquer les données client requises à cet effet au recouvreur désigné. Vous restez tenu(e) au remboursement intégral des frais de recouvrement extrajudiciaires et éventuellement judiciaires.

§2 **Recouvrement des factures auprès des clients-consommateurs cf. Livre XIX CDE**

EASYLIFE envoie d'abord un rappel de paiement gratuit assorti d'un délai de 14 jours calendrier pour effectuer le paiement dû. En cas de dépassement de ce délai, les frais de recouvrement suivants sont exigibles de plein droit.

- **Clause d'indemnisation forfaitaire unique**
  - 20,00 € pour les créances inférieures ou égales à 150,00 €
  - 30,00 € + 10 % sur le montant impayé dans la tranche comprise entre 150,01 € et 500,00 €
  - 65,00 € + 5 % sur le montant impayé dans la tranche supérieure à 500,01 € avec un maximum de 2 000,00 €

- **Intérêts de retard** conformément à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales : https://finances.belgium.be/fr/sur_le_spf/structure_et_services/administrations_generales/trésorerie/taux-dinterêt-légal-applicable

- **Frais de rappel forfaitaires** de 7,50 € par lettre plus frais de port, pour chaque rappel de paiement à partir du 4ème rappel par an.

Vous avez le droit, dans un délai de 14 jours calendrier et par le biais d'une communication écrite, de contester les factures ou de demander des informations supplémentaires sur la dette et vous pouvez également demander un plan de paiement. Vous devez signaler immédiatement toute médiation de dettes. Dans les cas précités, la procédure de recouvrement est temporairement suspendue conformément aux délais décrits à cet égard dans le Livre XIX du Code de droit économique.

§3 **Recouvrement des factures auprès des entreprises**

Pour les factures adressées aux entreprises, la loi relative au recouvrement des factures dans les transactions commerciales, y compris les dispositions relatives aux intérêts dus conformément à l'article 5 de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement, est applicable. En cas de paiement tardif ou incomplet, une indemnité forfaitaire est applicable sur le montant dû à partir de la date d'échéance de la facture, de plein droit et sans notification ou mise en demeure préalable. La clause d'indemnisation s'élève à 10 % du montant principal avec un minimum de 40,00 €, majorés de frais administratifs forfaitaires de 12,50 €, auxquels s'ajoutent d'éventuels frais bancaires, de port et/ou de transaction (s'il y a lieu) et, le cas échéant, une indemnité de procédure.

33. **Remboursements et clause de réciprocité**

§1 Si vous avez droit à un remboursement, quelle qu'en soit la raison, EASYLIFE vous rembourse en utilisant le même moyen de paiement que celui ayant servi pour la transaction initiale, à moins que cela ne s'avère impossible ou si vous communiquez expressément un autre mode de paiement. Aucun frais n'est facturé pour les remboursements.

§2 Aucun intérêt ou frais bancaire n'est dû sur les paiements (remboursements) entre parties.

§3 Conformément à l'article VI.83, 17° du CDE, les Clients-consommateurs ont droit à une indemnité équivalente si EASYLIFE ne respecte pas ses engagements. En tant que Client-consommateur, vous pouvez réclamer les mêmes clauses d'indemnisation et intérêts de retard, voir article 32 §2, si EASYLIFE ne remplit pas ou remplit en retard ses obligations de paiement (remboursement).

SITE WEB, VIE PRIVÉE ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

34. **Site web**

§1 Toutes les informations affichées par EASYLIFE sur son Site web, quelle que soit leur forme, ont un caractère strictement illustratif. Les informations émanant de partenaires, d'autorités ou de tiers mentionnées par EASYLIFE sont purement indicatives sans garantie quant à l'exactitude du contenu.

§2 EASYLIFE vous informe au mieux de ses possibilités sur les primes, avantages fiscaux et obligations éventuels, etc. Cependant, EASYLIFE n'est pas responsable des informations qui s'avéreraient incorrectes, incomplètes ou non actualisées. Il vous appartient d'obtenir les informations nécessaires auprès des instances compétentes.

35. **Droits de propriété intellectuelle**

§1 L'ensemble des ébauches, esquisses, dessins, visualisations, documents, images, textes et toutes les autres œuvres intellectuelles, créés par EASYLIFE, quelle que soit leur forme, restent la propriété d'EASYLIFE. Il est interdit de les distribuer, de les copier, de les divulguer ou de les utiliser de quelque manière que ce soit, soi-même ou avec l'aide de tiers, sans l'autorisation explicite d'EASYLIFE.

36. **Politique de confidentialité et cookies**

§1 EASYLIFE collecte et traite les données à caractère personnel qu'elle reçoit de votre part en vue de l'établissement d'offres, de l'exécution du contrat, du traitement des réclamations, du recouvrement des factures, de la communication promotionnelle ou informative, de la gestion de la clientèle, de la comptabilité et des activités de marketing direct, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation belge applicable en la matière. Les bases juridiques du traitement sont l'exécution du contrat, le respect d'obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime.

Aux fins du présent Contrat, les « Données à caractère personnel » comprennent : les données d'identification et de contact (nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse postale, données de paiement et adresse IP), les éventuelles coordonnées d'une personne de contact (nom, prénom, téléphone, numéro de GSM), les jours de préférence, les informations de présentation, la présence de fumeurs ou d'animaux domestiques, l'inscription auprès d'autres agences, les données relatives aux titres-services et les points d'attention éventuels.

§2 EASYLIFE fait partie du Groupe Stellar. Vos données à caractère personnel peuvent être partagées avec d'autres sociétés appartenant à ce groupe à des fins liées à l'administration et à l'organisation internes, à la gestion et au suivi de la clientèle, à la prestation de services, ainsi qu'à la proposition de services ou produits complémentaires ou connexes, et aux activités de marketing et de communication du groupe. Ce partage est fondé sur l'intérêt légitime du Groupe Stellar à organiser et à améliorer efficacement ses services.

EASYLIFE veille à ce que toutes les entités du groupe traitent vos données conformément au RGPD, qu'elles mettent en œuvre des mesures de sécurité appropriées, et que vos données ne soient pas transférées en dehors de l'Espace économique européen sans protection adéquate. La liste actualisée des sociétés faisant partie du Groupe Stellar peut être obtenue à tout moment sur demande écrite adressée au Service Clientèle via l'adresse: klantendienst@easylifedc.be.

§3 Vous êtes seul responsable du maintien de la confidentialité de vos éventuels identifiants et mots de passe, lesquels sont stockés sous forme cryptée. EASYLIFE n'a aucun accès aux identifiants ou mots de passe de ses clients.

§4 Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et/ou de suppression de vos données à caractère personnel, ainsi que du droit de vous opposer gratuitement à leur utilisation à des fins de marketing direct. Pour exercer ces droits, vous pouvez introduire une demande écrite auprès du Service Clientèle, accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité valable.

§5 La politique de confidentialité complète, y compris la politique en matière de cookies, est consultable sur le site www.easylife-dc.be/fr/privacy. Vous pouvez également en demander une copie auprès du Service Clientèle.

ANNEXE 1 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

À utiliser si, en tant que Client-consommateur, vous souhaitez résilier le contrat conformément aux conditions et délais applicables, en renvoyant le présent formulaire dans les 14 jours à l'adresse klantendienst@easylifedc.be ou par courrier à votre agence Easylife locale.

Par la présente, je vous informe que je souhaite résilier notre contrat relatif à une aide ménagère :

Date du contrat : .....

En agence / Sur le Site web : .....

Reçu le (date) : .....

Nom du consommateur : .....

Adresse du consommateur : .....

Numéro de compte pour un éventuel remboursement : .....

Date et signature
(uniquement si ce formulaire est envoyé par la poste)