ALGEMENE VOORWAARDEN EASY LIFE

DEFINITIES

1. **Partijen**

DIENSTENBEDRIJF EASYLIFE NV met ondernemingsnummer **BE0816.954.586** en maatschappelijke zetel te Draaiboomstraat 6 bus 13, 2160 Wommelgem, RPR Antwerpen, met erkenningsnummer 03448, alsook de aan haar verbonden vennootschappen zoals:

- **Dilito NV** (BE0429.212.330), Draaiboomstraat 6 bus 13, 2160 Wommelgem (erkenningsnummer 05808)
- **Sivac NV** (BE0406.212.739), Draaiboomstraat 6 bus 13, 2160 Wommelgem (erkenningsnummer 04083)

Alsook eventuele toekomstige vennootschappen die aan DIENSTENBEDRIJF EASYLIFE NV verbonden worden door fusies, overnames of andere wijzigingen die verband houden met de vennootschapsstructuur.

hierna "**EASYLIFE**"

en

elke natuurlijke persoon of onderneming in wiens opdracht EASYLIFE diensten levert, al dan niet voor de daadwerkelijke begunstigde ervan, hierna "**u**" of "**Klant**".

2. **Definities**

"**Voorwaarden**": Alle hieronder vermelde bepalingen, inclusief bijlagen en desgevallend afzonderlijk meegedeelde *"Facturatie- en betalingsvoorwaarden"* die hier integraal deel van uitmaken.

"**Bijzondere voorwaarden**": elke afspraak die afwijkt van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden en die steeds expliciet en schriftelijk op uw contract vermeld staan.

"**Diensten**": Elke vorm van dienstverlening die EASYLIFE aan u levert, al dan niet via dienstencheques, in de ruimste zin van het woord inclusief alle daarbij horende administratieve, boekhoudkundige en promotionele processen.

"Huishoudhulp": De persoon die een arbeidsovereenkomst heeft met EASYLIFE en de huishoudelijke diensten bij u uitvoert.

"**Prestaties**": de huishoudelijke diensten die de Huishoudhulp bij u uitvoert/heeft uitgevoerd zoals: het schoonmaken van uw woning en ramen, wassen en strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden en boodschappen doen.

"**Dienstencheques**": het betaalmiddel waarmee u als particulier thuis of buitenshuis bepaalde huishoudelijke taken kan laten uitvoeren aan een voordelig tarief. De Dienstencheques zijn een gewestelijke bevoegdheid en worden uitgegeven door Pluxee.

"**Pluxee**": het uitgiftebedrijf dat Dienstencheques in opdracht van de overheid uitgeeft en beheert (voorheen "*Sodexo*").

"**Kantoren**": elke vestiging van waaruit EASYLIFE opereert waarvan de medewerkers uw eerste aanspreekpunt zijn.

"**Klantendienst**": de overkoepelende EASYLIFE dienst aan wie u vragen, communicaties en klachten kan richten via klantendienst@easylifedc.be.

"**Website**": de overkoepelende en informatieve website https://www.easylife-dc.be/

"**Email**": Elk e-mailadres waarmee EASYLIFE met u communiceert zoals klantendienst@easylifedc.be, alsook de eventuele alternatieve domeinen daarvoor.

ALGEMENE BEPALINGEN

3. **Erkende onderneming**

§1 Elke aan EASYLIFE verbonden onderneming met wie u een Overeenkomst sluit voor Prestaties via Dienstencheques, is erkend. De toezichthoudende autoriteit is de *Vlaamse Overheid, dienst "Werk en Sociale Economie".*

4. **Toepassing**

§1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op elke Overeenkomst die u met EASYLIFE sluit in de ruimste zin van het woord.

§2 Deze Voorwaarden zijn gericht op de levering van Diensten, met name Prestaties van huishoudelijke aard uitgevoerd door een Huishoudhulp, ten gunste van klant-consumenten in hun privéwoning, waarbij de Prestaties betaald worden via Dienstencheques. Elke afwijking hiervan wordt expliciet en apart in deze Voorwaarden en/of Bijzondere Voorwaarden beschreven zoals voor:

- Overeenkomsten tussen ondernemingen;
- Diensten die niet onder de Dienstencheque regeling vallen (bv. Prestaties buiten de privéwoning zoals een dokterspraktijk of kantoren);
- Prestaties die niet via Dienstencheques betaald worden;

§3 Bij de start van de Overeenkomst ontvangt u een kopie van deze Voorwaarden. U kan deze ook vrij raadplegen op de Website of er een kopie van aanvragen via de Klantendienst. Waar mogelijk voegt EASYLIFE de Voorwaarden eveneens toe als PDF-bijlage bij digitale communicaties.

§4 De Voorwaarden van EASYLIFE sluiten uw desgevallende voorwaarden uit. Onderhandeling tussen partijen over praktische afspraken blijft mogelijk, waarna deze afspraken als Bijzondere Voorwaarden aan uw contract worden toegevoegd. Dergelijke Bijzondere Voorwaarden primeren op de Algemene, maar hebben uitsluitend betrekking op de bepalingen waarvan zij afwijken. De overige blijven onverkort van toepassing. Art. 5.23 NBW is niet van toepassing'

§5 De Nederlandstalige versie primeert steeds op eventuele vertalingen.

§6 Indien een of meerdere bepalingen in strijd zouden zijn met geldende wetgeving of de gebruiksvoorwaarden van Pluxee of nietig, dan heeft dit geen invloed op de rechtsgeldigheid van de overige. Ongeldige of nietige bepalingen dient men te lezen als geldige bepalingen waarvan het resultaat zo dicht mogelijk aanleunt bij het beoogde resultaat ervan.

§7 Hoewel EASYLIFE afspraken zo veel mogelijk schriftelijk aan u bevestigt, aanvaardt u uitdrukkelijk dat mondelinge en telefonische toezeggingen dezelfde waarde hebben als schriftelijke en als geldige Overeenkomst tellen. Dat u digitale communicaties effectief ontvangt, kan EASYLIFE omwille van technische redenen niet garanderen. De communicatiestroom kan bijvoorbeeld vertragen of falen als u een foutief e-mailadres heeft opgegeven of door storingen in internetverkeer. U dient uw EASYLIFE kantoor te contacteren als u een verwachte communicatie niet ontvangen heeft. Niet-ontvangst van digitale communicaties geeft geen recht op annulatie, ontbinding of wijziging aan gemaakte afspraken.

§8 EASYLIFE mag haar Voorwaarden, aanbod en prijzen op elk moment wijzigen,. Eenzijdige wijzigen die uw Overeenkomst kunnen beïnvloeden worden via e-mail (of bij gebreke aan een e-mailadres via post) voorgelegd. Vanaf de verzenddatum heeft u het recht om deze binnen de 30 dagen schriftelijk te betwisten. Zonder betwisting treden de gewijzigde Voorwaarden automatisch in werking na 30 dagen te tellen vanaf de kennisgeving.

§9 Tijdens de Overeenkomst worden prijzen wél aangepast als wettelijke maatregelen dit noodzakelijk maken. Prijsaanpassingen voor Dienstencheques, verhogingen van accijnzen, belastingen en andere heffingen van overheidswege worden integraal doorgerekend.

5. **Algemene informatie over Dienstencheques & Pluxee**

§1 U begrijpt en aanvaardt dat u zelf uw Dienstencheques dient aan te vragen, te bestellen en te beheren via Pluxee en dat u hiervoor de voorwaarden van Pluxee gelezen en aanvaard heeft.

§2 Informatie over het gebruik van Dienstencheques en de geldende gebruiksvoorwaarden, naargelang uw hoofdverblijfplaats, kan u raadplegen via:

- Vlaams gewest: https://dienstencheques.vlaanderen.be/
- Brussels gewest: https://www.dienstencheques.brussels/
- Waals gewest: https://titres-services.wallonie.be/

§3 U aanvaardt dat u vragen over uw Dienstencheque portefeuille dient te richten aan Pluxee.

§4 EASYLIFE respecteert de wetgeving omtrent Dienstencheques, zijnde de wet van 20.07.2001 tot bevordering van buurtdiensten en banen, alsook het K.B. van 12.12.2001 betreffende de dienstencheques.

§5 De Huishoudhulp mag geen prestaties leveren voor een verwante tot in de tweede graad of voor een gebruiker die dezelfde verblijfplaats heeft.

§6 U als klant:

- erkent kennis te hebben van de toepasselijke regelgeving inzake de regeling omtrent tweedeverblijf;
- verbindt zich ertoe om elke relevante wijziging in Uw woonsituatie tijdig mee te delen;
- aanvaardt dat eventuele schade of aansprakelijkheid ten gevolge van niet-naleving integraal op u verhaald zal worden.

KWALITEITSBELEID

6. **Inspanningsverbintenis**

§1 EASYLIFE doet er alles aan om u de kwaliteit te bieden die u redelijkerwijs mag verwachten volgens de gangbare praktijken in de sector. U begrijpt dat elke Overeenkomst met EASYLIFE een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis inhoudt.

§2 Bij de toewijzing van een Huishoudhulp houdt EASYLIFE maximaal rekening met uw persoonlijke voorkeuren, doch nooit in strijd met ondervemelde bepalingen en wetgeving over Welzijn op het werk en non-discriminatie.

7. Welzijn op het werk, non-discriminatie en camera's

§1 EASYLIFE doet al het mogelijke om Huishoudhulpen veilig en aangenaam werk te garanderen. Alle richtlijnen van de F.O.D. Werk, Arbeid en Sociaal overleg worden strikt gevolgd. Hetzelfde geldt voor wetten, regels en richtlijnen rond welzijn op het werk (wet 04.08.1996) en over bescherming tegen geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk (K.B. 10.04.2014).

§2 EASYLIFE respecteert de menswaardigheid, persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen en het klachtenrecht van u als Klant én van de Huishoudhulpen. Er wordt geen enkel onderscheid gemaakt op

grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, leeftijd of filosofische of godsdienstige overtuiging. **Ook u dient ten opzichte van de Huishoudhulp de non-discriminatie en welzijnsregels te respecteren.** Bij niet-naleving stopt EASYLIFE de uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk zonder dat u recht heeft op (schade)vergoeding.

§3 Gelet op CAO nr. 68 en de camerawet van 21.03. 2007 met het oog op het recht van werknemers op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, moet u EASYLIFE op voorhand informeren over de eventuele aanwezigheid van camera's binnen of buiten de arbeidsplaats. U mag de Huishoudhulp niet filmen of controleren buiten de strikt voorgeschreven gevallen van de toepasselijke reglementering. De beelden of informatie die eventueel zouden worden opgenomen via camerabewaking worden zijn een inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de Huishoudhulp en derhalve als onbruikbaar beschouwd. **Verborgen camera's zijn in ieder geval strikt verboden!**

§4 EASYLIFE behoudt zich het recht voor om op ieder moment een werkplekcontrole uit te voeren, hetzij preventief, hetzij naar aanleiding van een klacht, incident of veiligheidsmelding. Deze controles worden uitsluitend uitgevoerd met het oog op kwaliteitsgarantie, veiligheid en het welzijn van de huishoudhulpen.

START EN AARD VAN DE OPDRACHT

8. Contract en start van de Overeenkomst

§1 U ontvangt een contract ter aanvaarding en ondertekening waarmee u EASYLIFE de opdracht geeft om een Huishoudhulp aan te stellen. Het ondertekenen van dergelijk contract impliceert uw aanvaarding van deze Voorwaarden.

§2 Elke klant die weigert om het contract ondertekend terug te bezorgen, maar wél prestaties aanvaardt, wordt geacht alle bedingen van deze overeenkomst uitdrukkelijk en onherroepelijk te hebben aanvaard.

§3 EASYLIFE mag aanvragen en opdrachten weigeren als die afkomstig lijken van een frauduleus profiel of van een Klant met lopend geschil.

§4 Afspraken of toezeggingen gemaakt door derden of de u toegewezen Huishoudhulp zijn enkel geldig na schriftelijke bevestiging door EASYLIFE.

9. Aard van de dienstverlening

§1 U aanvaardt uitdrukkelijk dat u de Huishoudhulp enkel inschakelt voor de volgens de Dienstencheque regeling toegestane Prestaties van huishoudelijke aard. Eventuele afwijking of Diensten ten gunste van ondernemingen maken altijd deel uit van afzonderlijke afspraken die beschreven worden in Bijzondere Voorwaarden.

§2 Prestaties die NIET toegelaten zijn (niet limitatieve opsomming):

- kinderopvang;
- verzorging van dieren en/of onderhoud van hun behuizing;
- onderhoud van ruimtes die niet integraal deel uitmaken van de privéwoning van de opdrachtgever (bv. bergruimtes buiten, tuinhuisjes, hondenhokken, beroepslokalen, praktijkruimtes, gemeenschappelijke gangen, trappen of liften in appartementsgebouwen, …);
- onderhoud van buitenzijde van ramen, vensterbanken of terrassen vanaf de eerste verdieping;
- onderhoud van auto's, motoren, brommers en fietsen;
- onderhoud van kostelijke/kostbare zaken zoals kunstvoorwerpen/schilderijen, glaswerk/vazen, juwelen, …

Een uitgebreide lijst van (niet) toegestane prestaties kan u raadplegen op https://www.easylife-dc.be/nl/toegestane-en-niet-toegestane-taken.

HERROEPINGSRECHT, ANNULATIE & ONTBINDING

10. Herroepingsrecht

§1 Als Consument volgens art. I.1; 2° WER heeft u in geval van verkoop op afstand het recht om binnen de 14 kalenderdagen af te zien van een Overeenkomst. U hoeft hiervoor geen reden op te geven, maar moet uw beslissing tot herroeping wél binnen de voornoemde termijn en schriftelijk aan EASYLIFE melden. U kan hiervoor het herroepingsformulier in bijlage gebruiken, maar bent hiertoe niet verplicht.

§2 U kan geen gebruik maken van het herroepingsrecht als u uitdrukkelijke toestemming geeft om Prestaties aan te vatten voor het verlopen van de wettelijke herroepingstermijn (dus binnen de 14 kalenderdagen na de start van de Overeenkomst) en daarbij erkent dat u bewust afziet van uw herroepingsrecht.

§3 In geval van een geldige herroeping betaalt EASYLIFE betalingen die u rechtstreeks aan EASYLIFE heeft overgemaakt terug binnen de 14 kalenderdagen.

§4 Herroept u laattijdig of op incorrecte wijze, dan is het hieronder vermelde annulatiebeleid van toepassing.

11. Overmacht

§1 EASYLIFE mag de Overeenkomst ontbinden, indien zij haar verplichtingen niet kan nakomen doortijdelijke of blijvende overmacht. Onder overmacht worden alle omstandigheden verstaan die redelijkerwijs niet door EASYLIFE beïnvloed kunnen worden zoals en niet beperkt tot: pandemie, brand, verkeersbelemmeringen, sociale conflicten of stakingen, uitzonderlijke weersomstandigheden, … In dat geval heeft u recht op teruggave van de rechtstreeks aan EASYLIFE betaalde bedragen (bv. de administratiekost), zonder bijkomende schadevergoeding, voor Diensten die nog niet geleverd werden.

§2 U aanvaardt dat EASYLIFE geplande Prestaties mag verplaatsen of uitstellen als meteorologische omstandigheden zoals sneeuw, vorst, regen of zeer koude/zeer warme temperaturen de veilige uitvoering van Prestaties of verplaatsingen van en naar de arbeidsplaats in het gedrang brengen. Dit gebeurt zoveel mogelijk in onderling overleg.

12. Duur van de Overeenkomst & Ontbinding

§1 De Overeenkomst start bij ondertekening van het contract, of bij gebreke daaraan bij de acceptatie van prestaties of de feitelijke start van prestaties op uw verzoek, en is van onbepaalde duur.

§2 Er geldt een opzegperiode van één maand. De opzegperiode vangt aan op datum van verzending van de schriftelijke opzegbevestiging. De opzegperiode vangt aan op datum van verzending van de schriftelijke opzegbevestiging.

§3 Tijdens de opzegperiode worden de voorziene Prestaties uitgevoerd, of bij onmogelijkheid daartoe, aangerekend. Bij afwezigheden tijdens de opzegperiode wordt de opzegperiode à rato verlengd. Indien het onmogelijk is om de opzegperiode te respecteren, wordt de inruilwaarde van Dienstencheques gehanteerd .

§4 Elke opzeg dient u binnen voornoemde termijnen en in schriftelijke vorm aan EASYLIFE over te maken. Dit kan digitaal via klantenzone.easylife-dc.be/forms/feedback/ of via e-mail aan de Klantendienst of via een schriftelijke melding per aangetekende zending die u aan uw EASYLIFE kantoor overmaakt.

§5 EASYLIFE mag de Overeenkomst eenzijdig opschorten:

- tot u aan uw betalingsplicht heeft voldaan en de verschuldigde bedragen en/of Dienstencheques niet binnen de afgesproken betaaltermijn heeft betaald;
- tot het probleem verholpen werd in geval er zich op de arbeidsplaats aanhoudende onhygiënische of onveilige omstandigheden manifesteren;

§6 EASYLIFE mag de Overeenkomst eenzijdig ontbinden, zonder opzegtermijn of schadevergoeding als:

- er sprake is van wanprestatie;
- u uw contractuele verplichtingen niet nakomt;
- u manifest uw facturen en/of Dienstencheques niet (tijdig) betaalt;
- de persoonlijke levenssfeer van de Huishoudhulp bedreigd wordt of bij overtreding van de regels over non-discriminatie en welzijn op het werk;

§7 De Overeenkomst wordt automatisch ontbonden:

- bij overlijden;
- indien EASYLIFE haar erkenning zou verliezen;

§8 Als EASYLIFE haar contractuele verplichtingen niet nakomt, mag u de Overeenkomst eenzijdig opschorten of ontbinden, zonder recht op bijkomende schadevergoeding.

§9 Indien EASYLIFE, al dan niet door overmacht, de Overeenkomst slechts gedeeltelijk kon uitvoeren, mag zij reeds geleverde Diensten, Prestaties en kosten afzonderlijk factureren.

AFWEZIGHEID, VAKANTIE & BETWISTING PRESTATIES

13. Minnelijk overleg

§1 Partijen verwittigen elkaar zo snel mogelijk van elke situatie die geplande afspraken of het werkschema van de Huishoudhulp kan beïnvloeden en trachten in

der minne een passende oplossing te vinden teneinde de uitvoering van de Overeenkomst verder te zetten.

14. **Afwezigheid Huishoudhulp**

§1 EASYLIFE verwittigt u zo snel mogelijk als het werkschema van de Huishoudhulp aangepast moet worden of voorziene afspraken uitgesteld, tenzij onvoorziene omstandigheden dit onmogelijk maken. U krijgt in de mate van het mogelijke een voorstel waarbij EASYLIFE de afwezige Huishoudhulp, al dan niet tijdelijk, vervangt en/of de voorziene werktijden aanpast. U heeft het recht om dit voorstel te aanvaarden of te weigeren.

§2 Afwezigheid van de Huishoudhulp geeft u geen recht op (schade)vergoeding.

§3 **Is de Huishoudhulp zonder voorgaande verwittiging niet aanwezig of verlaat de Huishoudhulp vroegtijdig de arbeidsplaats, verwittig dan onmiddellijk uw EASYLIFE Kantoor.** Zoniet kan EASYLIFE niet verifiëren of de voorziene Prestaties al dan niet werden uitgevoerd en blijft u gehouden tot betaling.

15. **Uw aanwezigheid of vakantie**

§1 U dient minimaal 14 dagen voor uw geplande vakantie of afwezigheid, te lezen als elke datum waarop u geen Prestaties door de Huishoudhulp wenst, uw EASYLIFE kantoor te verwittigen.

§2 Als de Huishoudhulp door uw toedoen of nalatigheid de voorziene Prestaties niet kan uitvoeren (bv. geen toegang tot de arbeidsplaats), dan mag EASYLIFE een vergoeding aanrekenen gelijk aan de voorziene werkuren vermenigvuldigd met de wettelijke inruilwaarde bij Pluxee. Hetzelfde geldt als u niet tijdig annuleert (i.e. minstens 14 dagen voor de voorziene prestatie). U mag wél tot maximum 8 keer per jaar een voorziene afspraak kosteloos annuleren, mits u dergelijke annulatie minstens 14 dagen voor de voorziene Prestatie aan ons meldt.

16. **Betwisten van Prestaties**

§1 Bij gebruik van elektronische dienstencheques, verwittigt Pluxee u dat Prestaties automatisch gevalideerd worden na 5 dagen. Zonder betwisting binnen deze termijn, gebeurt de validatie automatisch en worden de Dienstencheques ingehouden van uw elektronische portefeuille, wat Pluxee u nadien eveneens bevestigt.

§2 **Om prestaties te betwisten** dient u **binnen de 5 werkdagen na datum van de uitvoering** een schriftelijke melding aan uw EASYLIFE Kantoor te bezorgen of de prestaties digitaal te betwisten via uw beveiligde zone bij Pluxee. Zonder uitdrukkelijke betwisting binnen deze termijn, wordt de uitvoering als gepresteerd aanzien wat uw akkoord met de genoteerde werkuren impliceert.

§3 In geval er Dienstencheques werden ingehouden door Pluxee voor Prestaties die NIET geleverd werden, dient u dit zo snel mogelijk aan EASYLIFE te melden waarna EASYLIFE de mogelijkheden onderzoekt om dit alsnog recht te zetten.

PRAKTISCHE AANDACHTSPUNTEN EN PLICHTEN

17. **Meldingsplicht**

§1 U dient onmiddellijk aan EASYLIFE te melden:

- elke adreswijziging of wijziging van Pluxee gebruikersnummer(s);
- elke aanpassing in contactgegevens;
- overlijden;
- elke situatie of wijziging die de correcte en veilige uitvoering van Diensten kan beïnvloeden, waarin uitdrukkelijk is inbegrepen: eventuele risico's voor de Huishoudhulp op de arbeidsplaats en eventuele aanwezigheid van huisdieren;
- elk ongeval dat de Huishoudhulp overkomt.

§2 U verklaart uitdrukkelijk geen bloedverwant te zijn van de u toegewezen Huishoudhulp tot de tweede graad en niet dezelfde woonplaats te delen.

18. **Kuisproducten en -materialen**

§1 U voorziet zelf de kuisproducten die de Huishoudhulp nodig heeft voor het uitvoeren van Prestaties. De keuze van de materialen en kuisproducten kan in onderling overleg met de Huishoudhulp gebeuren waarbij deze adviezen en voorkeuren formuleert, rekening houdende met kostprijs, milieu en efficiëntie.

§2 U voorziet maandelijks nieuwe handschoenen voor de Huishoudhulp die waterdicht, voldoende lang en bestand tegen chemicaliën zijn.

§3 U garandeert dat de door u voorziene kuisproducten in goede staat en veilig te gebruiken zijn. Eventuele aandachtspunten, risico's en gevaren overloopt u met de Huishoudhulp voor aanvang van de Prestaties.

§4 U kan de Huishoudhulp niet verplichten om oplosmiddelen of niet-geëtiketteerde producten te gebruiken.

§5 Het is de Huishoudhulp verboden om producten te gebruiken met gevaarsymbolen GHS01 (explosief), GHS02 (ontvlambaar), GHS03 (brand bevorderend), GHS06 (giftig) of GHS08 (schadelijk voor de gezondheid). Schade voortvloeiend uit het gebruik van verboden en industriële producten wordt niet aanvaard.



19. **Veiligheid, hygiëne en gezondheid**

§1 U bent verantwoordelijk om de Huishoudhulp in veilige omstandigheden te laten werken. Eventuele onveilige situaties dienen uzelf en de Huishoudhulp onmiddellijk aan EASYLIFE te melden (bv. loszittend stopcontact, stekker met niet-omkapselde bedrading, ...).

§2 Enkele veiligheidsmaatregelen die u dient te nemen/voorzien:

- een verbanddoos die minstens ontsmettingsmiddel en pleisters bevat;
- veilige en conforme elektrische installatie en de nodige maatregelen opdat de Huishoudhulp niet in contact kan komen met beschadigde of onveilige elektrische kabels of toestellen (bv. strijkijzer, fornuis, stofzuiger, trapladder,...) die een risico op ongevallen of gezondheidsproblemen inhouden;
- U zorgt ervoor dat de Huishoudhulp niet in contact hoeft te komen met huisdieren. U plaatst uw dieren in een aparte en afgesloten ruimte bij aankomst van de
- Huishoudhulp. De Huishoudhulp heeft geen meesterschap over dieren, treedt niet op als feitelijk toezichter van dieren en kan nooit verantwoordelijk gesteld worden indien huisdieren ontsnappen of voor de schade die ze veroorzaken;
- U beschermt de Huishoudhulp tegen psychosociale risico's zoals pesten, discriminerend, vernederend en intimiderend gedrag, ongewenste intimiteiten, verbale of fysieke agressie, enz …
- U laat de Huishoudhulp niet werken op hoogte, tenzij uitzonderlijk tot maximaal de derde trede van een trapladder met borstwering waarbij de Huishoudhulp met beide voeten op de trapladder staat en met één hand de borstwering vasthoudt.
- U rookt niet binnen tijdens de aanwezigheid van de Huishoudhulp. Rookte u binnen voor aankomst, dan verlucht u het huis voor aanvang van de Prestaties.
- U licht uw EASYLIFE kantoor onmiddellijk in over ziektes met besmettingsgevaar voor de Huishoudhulp, bijvoorbeeld griep, rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht, ... opdat de nodige beschermingsmaatregelen getroffen kunnen worden. Ziekte bij uzelf of uw huisgenoten is geen geldige reden om een afspraak te annuleren als de geplande Prestaties uitgevoerd kunnen worden met inachtname van voorzorgmaatregelen.

§3 U laat de Huishoudhulp geen gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te uitvoeren zoals buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen, ... Kelders, zolders en werken op hoogte kunnen eveneens gevaar inhouden.

§4 Bedankt om rekening te houden met een comfortabele werktemperatuur in binnenruimtes van minstens 16°C (bv. als u de verwarming uitgeschakeld had).

§5 U verbindt zich ertoe om de Huishoudhulp in hygiënische omstandigheden te laten werken. U laat de Huishoudhulp toe om een globale inspectieronde te doen naar de hygiënische omstandigheden voor aanvang van de Prestaties.

§6 De Huishoudhulp mag gebruik maken van sanitaire installaties.

§7 Bij onveilige of onhygiënische situaties en bij NIET toegestane Prestaties, moet de Huishoudhulp onmiddellijk de arbeidsplaats verlaten, zonder dat u recht heeft op (schade)vergoeding. Elke inbreuk op bovenvermelde verplichtingen geeft EASYLIFE bovendien het recht om de Overeenkomst op te schorten of te ontbinden.

§8 In het kader van veiligheid & preventie op het werk mag EASYLIFE de arbeidsplaats, veiligheidsvoorzieningen en de arbeid van de Huishoudhulp controleren. Dergelijke controles gebeuren tijdens de voorziene Prestaties en worden u vooraf gemeld.

20. **Rustperiodes**

§1 De minimumduur van elke werkperiode moet minstens 3 uur bedragen. Afwervingsverbod

21. **Afwervingsverbod**

§1 Het is verboden om een Huishoudhulp die via EASYLIFE Prestaties heeft geleverd, rechtstreeks of indirect of via een andere firma te behouden als huishoudhulp gedurende 6 maanden na ontbinding van de Overeenkomst op straffe van een schadevergoeding van 30€ per gepresteerd werkuur dat niet via EASYLIFE gebeurde gedurende deze 6 maanden.

AANSPRAKELIJKHEID, KLACHTEN & GESCHILLEN

22. **Aansprakelijkheid**

§1 Conform Art. VI.83, 13° WER is EASYLIFE enkel aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van niet-naleving van de aangegane verbintenis of veroorzaakt door een opzettelijke zware fout of bedrog door EASYLIFE en/of haar

aangestelde(n). EASYLIFE is niet aansprakelijk voor indirecte gevolgschade zoals bijvoorbeeld winstderving of het niet-toekennen van premies of fiscale voordelen.

§2 U moet EASYLIFE zo snel en zo gedetailleerd mogelijk inlichten over elke situatie die aanleiding kan geven tot een eis of verzoek tegen EASYLIFE door derden.

§3 Aansprakelijkheid voor huissleutels: Afspraken over toegang tot de arbeidsplaats, (bijvoorbeeld door het overhandigen van huissleutels of toegangscodes) maakt u zelf met de Huishoudhulp. Dit doet u via het "sleutelattest" dat u kan opvragen via uw lokale kantoor. U aanvaardt dat EASYLIFE niet aansprakelijk is voor verlies, diefstal of beschadiging aan dergelijke toegangsmiddelen. Ook in geval van stilzwijgende toestemming, is er sprake van bewaargeving. De teruggaafverplichting geschiedt overeenkomstig de regels van het gemeen recht. De sleutel dient u terug af te halen bij uw lokale Kantoor.

23. Schadegevallen & Verzekering

EASYLIFE handelt schadegevallen af in overeenstemming met de voorwaarden en vergoedingsregels van haar verzekeraar. De eventuele tussenkomst en het bedrag van de vergoeding worden bepaald conform het schadeverslag en de polisvoorwaarden, waaronder een eventuele slijtagefranchise. EASYLIFE is gebonden aan deze beoordeling en kan hiervan niet afwijken.

§1 U kan op elk moment informatie over verzekeringen van EASYLIFE opvragen via de Klantendienst.

§2 Eventuele schadegevallen moet u binnen de 7 kalenderdagen na voorval melden via het online formulier op schade.easylifedc.be of via e-mail aan de Klantendienst. EASYLIFE aanvaardt geen schadegevallen die laattijdig worden ingediend.

§3 Blijkt EASYLIFE aansprakelijk, dan wordt de aansprakelijkheid in elk geval beperkt tot de hoofdsom van de facturen waarop de schade betrekking heeft of de dekking van de door EASYLIFE afgesloten verzekeringen.

§4 **Arbeidsongevallenverzekering**: EASYLIFE staat in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen in geval de Huishoudhulp het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of een ongeval op de weg van en naar het werk

§5 **Burgerlijke Aansprakelijkheidsverzekering:** EASYLIFE is verzekerd voor **materiële schade**, toegebracht aan uw bezittingen. De vrijstelling bedraagt 10% van de waarde van de schade per schadegeval (met een minimum van 375€). Elke schade die te wijten is aan eenzelfde gebeurtenis wordt daarbij beschouwd als één en hetzelfde schadegeval. U betaalt de vrijstelling van 375€, ook wanneer de schade hoger ligt dan €375. Als de schade lager is dan het bedrag van de vrijstelling, gaat EASYLIFE niet over tot vergoeding, tenzij de schade opzettelijk, door een zware fout of ingevolge het niet-uitvoeren van de essentiële verbintenissen die het voorwerp van de overeenkomst uitmaken werd veroorzaakt door de Huishoudhulp.

§6 **Buitencontractuele aansprakelijkheid**: De gebruiker verbindt zich ertoe dat, in geval van schade veroorzaakt door de niet-nakoming van een verbintenis of plicht voortvloeiend uit deze overeenkomst, geen buitencontractuele vordering kan ingesteld worden tegen de huishoudhulp belast met de gehele of gedeeltelijke uitvoering van deze overeenkomst. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt in de ruimste mate toegestaan door de wet. De betrokken huishoudhulp is derde-begunstigde van dit beding.

Opgelet:

- EASYLIFE en de Huishoudhulp aanvaarden geen opdracht voor reiniging of onderhoud van uitzonderlijk kostbare zaken in het kader van Dienstencheques en zijn hier evenmin voor verzekerd.
- EASYLIFE is in geen geval aansprakelijk voor schade ten gevolge van uw opdracht voor het uitvoeren van NIET toegestane Prestaties.
- Veelvuldige herhalingen van schade met dezelfde oorsprong door het niet nemen van voorzorgmaatrelen, aan goederen die met speciale technieken of aangepaste middelen behandeld moeten worden, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van EASYLIFE.

§7 **EASYLIFE is NIET verzekerd voor diefstal**. U dient kostbare stukken zoals juwelen, geld, bankkaarten en andere materialen steeds veilig op te bergen. Is er toch sprake van ontvreemding door de Huishoudhulp, dan dient u EASYFLIFE meteen te verwittigen. U mag ook aangifte doen bij de bevoegde politiediensten en een PV laten opmaken.

§8 Eventuele schade veroorzaakt door een fout of nalatigheid van een Huishoudhulp ontslaat u niet van uw verplichting om de geleverde Prestaties te betalen. De Prestatie dient enerzijds betaald te worden met dienstencheques en anderzijds dient de servicebijdrage eveneens te worden voldaan.

§9 Elke schadeaangifte dient vergezeld te zijn van duidelijk en recent fotomateriaal waarop de schade en de betrokken goederen zichtbaar en identificeerbaar zijn. Indien de schade reeds werd hersteld, verwijderd of vervangen vóór het indienen van de aangifte, kan EASYLIFE de schade niet meer laten vaststellen door haar verzekeraar en kan het dossier niet in behandeling genomen worden. De klant is verantwoordelijk om alle nodige bewijsstukken te verzamelen, te bewaren en op eerste verzoek over te maken aan EASYLIFE of haar verzekeraar.

24. Klachten

§1 Eventuele klachten dient u binnen de 14 kalenderdagen en in schriftelijke vorm EASYLIFE te bezorgen.

§2 EASYLIFE bevestigt de ontvangst van uw klacht binnen de 30 dagen en behandelt deze vervolgens naar best vermogen en zo snel mogelijk. Blijkt de klacht gegrond, dan zal EASYLIFE een voorstel tot remediëring formuleren. Klachten ontheffen u niet van uw betaalplicht.

25. Geschillen en toepasselijk recht

§1 Het Belgisch recht is van toepassing. Bij geschillen inzake de interpretatie of uitvoering van de overeenkomst zijn de uitsluitend de (Belgische) rechtbanken van de plaats van de zetel van EASYLIFE bevoegd.

§2 Partijen aanvaarden dat zowel analoge als elektronische communicaties en back-ups als bewijsvoering kunnen dienen.

26. Nietigheid

De nietigheid van één of meer bepalingen van onderhavige algemene voorwaarden hebben in geen geval de nietigheid van de resterende algemene voorwaarden tot gevolg. De resterende bepalingen blijven derhalve van toepassing. De nietige bepaling zal steeds door partijen te goeder trouw vervangen worden door een geldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke wil van partijen. Bij gebrek aan akkoord machtigen partijen de bevoegde rechtsmacht om de nietige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zo nauw mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke wil van partijen.

FACTURATIE- EN BETALINGSVOORWAARDEN

27. Facturatiegegevens

§1 De persoon of onderneming die een contract ondertekent, verklaart meerderjarig te zijn en over de nodige handtekenbevoegdheid te beschikken en is de persoon die geacht wordt borg te staan voor de betaling, ongeacht of er desgevallend aan een andere persoon of onderneming gefactureerd dient te worden.

28. Servicebijdrage

§1 EASYLIFE rekent een servicebijdrage aan die periodiek gefactureerd wordt.

§2 EASYLIFE mag de servicebijdrage eenzijdig verhogen en/of de wijze en modaliteiten van de facturatie eenzijdig wijzigen. U wordt hiervan op voorhand in kennis gebracht, en beschikt in dat geval over een termijn van 30 dagen om de Overeenkomst kosteloos te beëindigen vooraleer de nieuwe prijs in werking treedt.

29. Betaalwijze en -termijnen

§1 Voor betalingen via Dienstencheques geldt

- Prestaties worden betaald aan één Dienstencheque per werkuur, bij afronding en op de dag van de uitgevoerde Prestaties.
- Enkel gepresteerde arbeidstijd kan via Dienstencheques betaald worden. Eventuele andere kosten voor transport, materialen, verzekeringen of administratiekosten worden apart gefactureerd.
- Via Pluxee kan u Dienstencheques aanvragen, betalen, omruilen of laten terugbetalen. EASYLIFE heeft geen toegang tot uw Pluxee account of portefeuille.

§2 U dient ervoor te zorgen dat u over voldoende, niet-vervallen Dienstencheques beschikt voor aanvang van Prestaties. Vervallen Dienstencheques worden als ongeldig beschouwd en niet aanvaard. U dient uiterlijk binnen de 14 dagen na de prestatiedatum nieuwe en geldige cheques aan te bieden.

Opgelet: de geldigheidsduur van Dienstencheques kan verschillen naargelang het gewest waarin u gedomicilieerd bent.

§3 Papieren Dienstencheques dient u persoonlijk aan de Huishoudhulp te overhandigen of klaar te leggen bij afronding van de Prestaties

§4 Facturen worden pas als voldaan beschouwd van zodra het verschuldigde bedrag volledig door EASYLIFE werd ontvangen. U dient zelf te verifiëren of betalingen correct van diens elektronische dienstenchequeportefeuille en/of bankrekening gedebiteerd werden.

30. Insolventierisico

§1 U moet EASYLIFE onmiddellijk verwittigen over insolventierisico's die stipte betaling kunnen beïnvloeden zoals, doch niet beperkt tot, schuldbemiddeling, vrijwillige vereffening of WCO, faillissement, curatele, beslaglegging, en overlijden met contactgegevens van de eventueel betrokken derden.

31. Procedure bij laattijdige betaling

§1 Als u de betaalplicht niet respecteert, mag EASYLIFE de uitvoering van de Overeenkomst opschorten of annuleren.

§2 Naast de eventuele herinneringen die u via Pluxee ontvangt, zal EASYLIFE u eveneens verwittigen indien er onvoldoende Dienstencheques beschikbaar blijken om de uitgevoerde Prestaties te betalen of als de betaling, om welke reden ook, niet werd ontvangen. Bij overschrijding van de in deze verwittiging vermelde termijn mag EASYLIFE de gepresteerde uren aanrekenen via facturatie aan de actuele inruilwaarde van de Dienstencheques.

32. Factuurinvordering

§1 Als EASYLIFE factuurinvordering uitbesteedt aan een derde partij, mag EASYLIFE de daartoe benodigde klantgegevens aan de aangestelde invorderaar meedelen. U blijft gehouden tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en eventuele gerechtelijke incassokosten.

§2 Factuurinvordering bij Klant-consumenten cfr. Boek XIX WER

EASYLIFE verstuurt eerst een gratis betaalherinnering met een termijn van 14 kalenderdagen om de verschuldigde betaling uit te voeren. Bij overschrijding van deze termijn worden van rechtswege volgende invorderingskosten opeisbaar.

- **Eenmalig forfaitair schadebeding**
  - 20,00€ voor schuldvorderingen kleiner of gelijk aan 150,00€
  - 30,00€ + 10% op het openstaande bedrag in de schijf tussen 150,01€ en 500,00€
  - 65,00€ + 5% op het openstaande bedrag in de schijf boven 500,01€ met een maximum van 2.000,00€

- **Verwijlinteresten** volgens art. 5 Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties: https://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/algemene_administraties/thesaurie/rentevoet_betalingsachterstand_handelstransacties

- **Forfaitaire aanmaankost** van 7,50€ per brief plus portkosten, voor elke betaalherinnering vanaf de 4e aanmaning per jaar.

U heeft het recht om binnen de 14 kalenderdagen via een schriftelijke communicatie: facturen te betwisten of bijkomende informatie over de schuld op te vragen en mag eveneens om een afbetalingsplan verzoeken. Eventuele schuldbemiddeling dient u onmiddellijk te melden. In voornoemde scenario's wordt de invorderingsprocedure tijdelijk opgeschort conform de daarvoor beschreven termijnen in Boek XIX van het Wetboek Economisch Recht.

§3 Factuurinvordering bij ondernemingen

Voor facturen aan ondernemingen is de wet inzake factuurinvordering bij handelstransacties, inclusief de bepalingen over verschuldigde interesten volgens art. 5 van de Wet betalingsachterstand dd. 02/08/2002 van toepassing. Bij laattijdige of onvolledige betaling is vanaf de vervaldatum van de factuur, van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling een forfaitaire schadevergoeding van toepassing over het verschuldigde bedrag. Het schadebeding bedraagt 10% van de hoofdsom met een minimum van 40,00€, verhoogd met forfaitaire administratiekosten van 12,50€, vermeerderd met eventuele bank-, port- en/of transactiekosten (voor zover van toepassing) en desgevallende rechtsplegingvergoeding.

33. Terugbetalingen & wederkerigheidsbeding

§1 Indien u recht heeft op terugbetaling, om welke reden dan ook, dan betaalt EASYLIFE u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de oorspronkelijke transactie werd verricht, tenzij dit niet mogelijk blijkt of als u uitdrukkelijk een andere betaalwijze doorgeeft. Voor terugbetaling worden geen kosten in rekening gebracht.

§2 Op (terug)betalingen tussen partijen zijn geen interesten of bankkosten verschuldigd.

§3 Conform art. VI.83 WER. 17° hebben Klant-Consumenten recht op gelijkwaardige vergoeding als EASYLIFE haar verbintenissen niet nakomt. U kan als Klant-Consument dezelfde schadebedingen en verwijlinteresten, zie art. 32 §2, eisen indien EASYLIFE haar (terug)betalingsverplichtingen aan u niet of laattijdig uitvoert.

WEBSITE, PRIVACY & INTELLECTUELE EIGENDOM

34. Website

§1 Alle informatie die EASYLIFE op haar Website weergeeft, ongeacht de vorm ervan, is illustratief bedoeld. Informatie van partners, overheden of derde partijen die EASYLIFE vermeldt, is louter indicatief zonder garantie op inhoudelijke correctheid.

§2 EASYLIFE informeert u naar best vermogen over eventuele premies, fiscale voordelen en plichten, enz... EASYLIFE is echter niet aansprakelijk voor informatie die foutief, onvolledig of niet up-to-date zou blijken. U dient hierover zelf de nodige informatie in te winnen bij de bevoegde instanties.

35. Intellectuele eigendomsrechten

§1 Alle door EASYLIFE gemaakte ontwerpen, schetsen, tekeningen, visualisaties, documenten, beelden, teksten, en alle andere intellectuele werken ongeacht de vorm, blijven eigendom van EASYLIFE. Het is niet toegestaan om deze zelf of met behulp van derden te verspreiden, te kopiëren, openbaar te maken of op welke wijze ook te gebruiken zonder expliciete toestemming van EASYLIFE.

36. Privacybeleid & Cookies

§1 EASYLIFE verzamelt en verwerkt persoonsgegevens die zij van u ontvangt met het oog op het opmaken van offertes, de uitvoering van de overeenkomst, behandeling van klachten, factuurinvordering, promotionele of informatieve communicatie, het klantenbeheer, de boekhouding en direct marketingactiviteiten in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Belgische wetgeving terzake. De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het gerechtvaardigd belang. Onder "Persoonsgegevens" wordt in het kader van deze Overeenkomst begrepen: Identificatie- en contactgegevens (naam, voornaam, e-mailadres, telefoonnummer, adres, betalingsgegevens en IP-adres) eventueel contactgegevens van een contactpersoon (naam, voornaam, telefoonnummer, gsm-nummer), voorkeursdagen, kennismaking, rokers, huisdieren, inschrijving bij andere kantoren, dienstencheques, aandachtspunten.

§2 EASYLIFE maakt deel uit van de Stellar Groep. Uw persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met andere vennootschappen binnen deze groep voor doeleinden die verband houden met interne administratie en organisatie, klantenbeheer en opvolging van dienstverlening, het aanbieden van aanvullende of verwante diensten en producten, marketing en communicatieactiviteiten van de groep. Deze doorgifte gebeurt op basis van het gerechtvaardigd belang van de Stellar Groep om haar diensten efficiënt te organiseren en te verbeteren. EASYLIFE ziet erop toe dat alle ondernemingen binnen de groep uw gegevens verwerken conform de AVG, dat passende beveiligingsmaatregelen worden genomen, en dat uw gegevens niet buiten de EER worden doorgegeven zonder adequate bescherming. Een actuele lijst van de vennootschappen die deel uitmaken van de Stellar Groep kan te allen tijde worden bekomen door een schriftelijke aanvraag aan de Klantendienst via klantendienst@easylifedc.be.

§3 U bent zelf verantwoordelijk voor het vertrouwelijk houden van eventuele logingegevens en paswoorden die gecodeerd opgeslagen worden. EASYLIFE heeft geen toegang tot login gegevens en paswoorden van haar klanten.

§4 U heeft recht op inzage, correctie en/of verwijdering van uw persoonsgegevens en mag u ook kosteloos verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor direct marketing doeleinden. Dit doet u met een schriftelijke aanvraag aan de Klantendienst met voorlegging van een geldig identiteitsbewijs.

§5 Het volledige privacy beleid inclusief de cookie policy is raadpleegbaar via easylife-dc.be/nl/privacy. U kan hier ook een kopie van aanvragen via de Klantendienst.

BIJLAGE 1: MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

Te gebruiken indien u als Klant-Consument de overeenkomst wenst te herroepen volgens de daarvoor geldende voorwaarden en termijnen, door dit formulier binnen de 14 dagen terug te zenden naar klantendienst@easylifedc.be of per post aan uw lokale Easylife kantoor.

Hierbij deel ik u mee dat ik onze overeenkomst betreffende huishoudelijke hulp wens te herroepen:

Datum contract: .....

Via kantoor / website: .....

Ontvangen op datum: .....

Naam consument: .....

Adres consument: .....

Rekeningnummer voor eventuele terugbetaling: .....

Datum & Handtekening
(enkel indien dit formulier via post wordt verzonden)