

Algemene voorwaarden DaHome**Versie 01/2025****1. Toepassing van de algemene voorwaarden**

De gebruiker is gebonden aan deze algemene voorwaarden. Hij mag er geen aantekeningen op maken en hij mag ze niet wijzigen. Hij mag evenmin de bepalingen van het contract op enigerlei wijze wijzigen. Elke aantekening van de gebruiker zal worden geacht niet van toepassing te zijn op het contract en op de samenwerking.

In geval van wijziging van deze algemene voorwaarden zal DaHome de nieuwe voorwaarden publiceren op zijn website www.dahome.be en zal DaHome de gebruiker hiervan op voorhand en via e-mail of sms op de hoogte brengen. De gebruiker beschikt vervolgens over een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de publicatiedatum om de contractuele relatie tussen hem en DaHome eventueel te beëindigen als hij niet instemt met de nieuwe voorwaarden en dit volgens de opzeggingsbepalingen zoals vermeld in de algemene voorwaarden. De wijzigingen worden pas van kracht op de dag na het verstrijken van deze termijn van 14 kalenderdagen, voor zover de gebruiker in de tussentijd de contractuele relatie niet heeft beëindigd. De nieuwe voorwaarden zijn tegenstelbaar aan de gebruiker vanaf hun inwerkingtreding.

De gebruiker die weigert het ondertekende contract en de geparafeerde algemene voorwaarden terug te sturen naar DaHome, maar wel gebruik heeft gemaakt van de diensten van de huishoudhulp, wordt geacht de bepalingen van het contract en de algemene voorwaarden uitdrukkelijk en onherroepelijk te hebben aanvaard, indien DaHome aantoonbaar dat het contract en/of de algemene voorwaarden hem werden toegezonden.

2. Verbintenissen van de partijen

2.1. DaHome verbindt zich ertoe om alles in het werk te stellen (middelenverbintenis) om de gebruiker een huishoudhulp ter beschikking te stellen die is geselecteerd voor de overeengekomen periode en uren.

De huishoudhulpen van DaHome kunnen de gebruiker huishoudelijke hulp aanbieden die uitsluitend bestaat uit de volgende activiteiten:

- schoonmaken van de woning;
- bereiden van maaltijden (uitsluitend in de woning van de gebruiker);
- huishoudelijke boodschappen (voor de dagelijkse behoeften);
- wassen, strijken en verstellen van wasgoed (uitsluitend in de woning van de gebruiker).

2.2. De gebruiker verbindt zich ertoe:

- om de wetgeving inzake de dienstencheques na te leven, meer bepaald:
 - op het vlak van het maximale aantal dienstencheques waarover hij volgens zijn persoonlijke situatie mag beschikken;
 - op het vlak van de toegestane activiteiten. Het is strikt verboden om een activiteit te laten uitvoeren wettelijk niet is toegestaan (bv. tuinonderhoud, herstelwerkzaamheden/klussen,

schoonmaken van bedrijfsruimten/gemeenschappelijke ruimten van een gebouw, van een woning die wordt verhuurd aan derden, op dieren of kinderen passen, zorg/bijstand verlenen aan gezinsleden enz.);

- op het vlak van het verbod van bloed- of aanverwantschap met een huishoudhulp en het verbod om onder hetzelfde dak te wonen als de huishoudhulp;
- op het vlak van de verplichting om dienstencheques op naam af te leveren;
- om de huishoudhulp te voorzien van het nodige materiaal en de nodige producten voor de gevraagde taken. Dit materiaal en deze producten moeten daadwerkelijk ter beschikking van de huishoudhulp worden gesteld. Als deze onbereikbaar zijn, niet beschikbaar zijn of niet voldoen aan de voorwaarden die zijn vastgesteld in de instructiebladen van DaHome, of als ze defect zijn en de huishoudhulp daardoor niet kan werken, zal een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per niet-gepresteerd uur worden aangerekend. Bovendien is de gebruiker als enige verantwoordelijk voor de staat van het materiaal en de producten die hij aan de huishoudhulp ter beschikking stelt;
- om steeds duidelijke en nuttige instructies en aandachtspunten mee te delen aan de huishoudhulp voor de uitvoering van het werk;
- om DaHome dezelfde dag of ten laatste de volgende dag op de hoogte te brengen van een onvoorziene afwezigheid of vertraging van de huishoudhulp, zodat een oplossing kan worden voorgesteld aan de gebruiker;
- om elk gepresteerd uur te betalen met één dienstencheque;
 - bij gebruik van papieren cheques: om vóór de aanvang van elke prestatie te beschikken over het aantal dienstencheques dat overeenstemt met het geplande aantal uren. De gebruiker is als enige verantwoordelijk voor het bezorgen van deze papieren cheques aan het JobCenter;
 - bij gebruik van elektronische cheques: om ervoor te zorgen dat zijn account voldoende is aangevuld vóór de uitvoering van de prestaties en om de prestaties zo snel mogelijk te valideren wanneer een validering vereist is;
- om de huishoudhulp niet te vragen de kosten die in het kader van zijn of haar prestaties zijn gemaakt, ten laste te nemen (bv.: verplaatsingskosten / kosten om boodschappen te doen). Deze kosten zijn uitsluitend voor rekening van de gebruiker;
- om van de huishoudhulp niet te eisen dat hij/zij de wettelijk verplichte veiligheidsschoenen niet draagt;
- om voorafgaand aan de eerste prestatie en te allen tijde toestemming te geven voor het bezoek van een vertegenwoordiger van DaHome op de plaats waar de activiteit wordt uitgevoerd, zodat die vertegenwoordiger kan nagaan of de voorwaarden van deze overeenkomst en van de gewestelijke/federale

- wettelijke reglementering worden nageleefd;
- om als enige de verantwoordelijkheid te dragen voor eventuele voorschotten en/of leningen die hij aan de huishoudhulp zou toestaan. Hij wordt ervan op de hoogte gebracht dat de huishoudhulp geen geld mag accepteren van, noch geld mag vragen aan de gebruiker;
 - De gebruiker wordt ervan op de hoogte gebracht dat:
 - de huishoudhulp niet mag roken tijdens de werkuren. Als er geen pauze is gepland tijdens de werkuren, biedt de gebruiker de huishoudhulp de mogelijkheid om buiten een sigaret te roken in de voormiddag en een tweede in de namiddag;
 - de huishoudhulp niet mag telefoneren tijdens de werkuren, tenzij om zijn of haar prestaties in te voeren of wanneer het een noodoproep betreft. In dat geval mag de huishoudhulp gebruikmaken van de telefoon van de gebruiker. Bij wijze van uitzondering kan aan de huishoudhulp worden toegestaan om te bellen en om zijn of haar gsm aan te zetten.

3. Werkschema

3.1. De gebruiker deelt aan DaHome het gewenste werkschema mee, rekening houdend met de werkelijke situatie van de woning en de uit te voeren taken: dag, frequentie, aantal uren en de uit te voeren taken. In overeenstemming met de geldende wetgeving bedraagt de minimale duur voor elke prestatie 3 uur.

DaHome heeft het recht dit schema te weigeren bij interne toepassingsproblemen. In dat geval moeten de partijen een andere regeling overeenkomen. Als er geen overeenstemming kan worden bereikt, wordt de overeenkomst onmiddellijk en zonder opzegging of schadevergoeding beëindigd.

3.2. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald, heeft DaHome het recht om de huidige werknemer te vervangen door een andere werknemer met een gelijkwaardige kwalificatie.

3.3. Bij afwezigheid van de huishoudhulp zal DaHome alles in het werk stellen (middelenverbintenis) om hem of haar te vervangen, onder voorbehoud van de beschikbaarheid van haar huishoudhulpen. Indien de huishoudhulp door overmacht verhinderd is te werken, kan evenmin een schadevergoeding worden geëist van DaHome..

3.4. Een gebruiker bij wie wekelijks prestaties worden verricht, kan per kalenderjaar tot zesmaal toe kosteloos de geplande prestaties annuleren, op voorwaarde echter dat DaHome minstens 15 kalenderdagen op voorhand op de hoogte wordt gebracht van deze annulering. Zo niet, dan zijn de betrokken prestaties verschuldigd en worden ze gefactureerd als schadevergoeding tegen een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per niet-gepresteerd uur. Dit geldt ook in geval van een annulering buiten de hoger vermelde limieten.

Er wordt gepreciseerd dat als de overeenkomst in de loop van een kalenderjaar in werking treedt, het aantal mogelijke gratis annuleringen bij wekelijks gebruik als volgt pro rata wordt berekend: bij een inwerkingtreding in maart of april kan het recht slechts gedurende maximaal 5 weken tot het

einde van het kalenderjaar worden uitgeoefend; in mei of juni: 4 weken; in juli of augustus: 3 weken; in september of oktober: 2 weken; in november of december: 0 weken.

Het recht op annulering wordt niet overgedragen van jaar tot jaar en kan niet worden uitgeoefend tijdens de opzegtermijn in geval van beëindiging van de overeenkomst door de gebruiker.

3.5. In afwijking van artikel 3.4 kan een gebruiker bij wie tweewekelijks prestaties worden verricht per kalenderjaar tot driemaal toe kosteloos de geplande prestaties voor eenzelfde dag annuleren (dus in totaal 3 annuleerbare weken per kalenderjaar), op voorwaarde echter dat DaHome minstens 15 kalenderdagen op voorhand op de hoogte wordt gebracht van deze annulering. Zo niet, dan zijn de betrokken prestaties verschuldigd en worden ze gefactureerd als schadevergoeding tegen een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per niet-gepresteerd uur. Dit geldt ook in geval van een annulering buiten de hoger vermelde limieten.

Er wordt gepreciseerd dat als de overeenkomst in de loop van een kalenderjaar in werking treedt, het aantal mogelijke gratis annuleringen als volgt pro rata wordt berekend: bij een annulering in maart of april kan het recht slechts gedurende maximaal 2 weken tot het einde van het kalenderjaar worden uitgeoefend; in mei of juni: 2 weken; in juli of augustus: 1 week; in september of oktober: 1 week; in november of december: 0 weken. Het recht op annulering wordt niet overgedragen van jaar tot jaar en kan niet worden uitgeoefend tijdens de opzegtermijn in geval van beëindiging van de overeenkomst door de gebruiker.

3.6. Met uitzondering van de gevallen waar dit uitdrukkelijk is toegestaan door deze overeenkomst, wordt een gebruiker die weigert dat de huishoudhulp diensten verleent, geacht de betrokken prestatie(s) onrechtmatig te annuleren. Deze prestaties zullen dus aan de gebruiker worden gefactureerd als schadevergoeding tegen een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per niet-gepresteerd uur en dit onverminderd een hogere schadevergoeding voor DaHome

4. Veiligheid, hygiëne en ongepast gedrag

4.1. De gebruiker mag **in geen geval vragen** aan de huishoudhulp om gevaarlijke taken uit te voeren die een risico inhouden voor de gezondheid en/of ongeschikt zijn.

De gebruiker garandeert dat de huishoudhulp kan werken in optimale omstandigheden op het vlak van veiligheid en hygiëne. De gebruiker moet elke besmettelijke ziekte (bv. COVID-19, meningitis, waterpokken) aan DaHome melden zodra hij weet heeft van de ziekte. Hij kan bijgevolg geen enkele prestatie van de werknemer aanvaarden op straffe van het aanvaarden van zijn aansprakelijkheid jegens deze laatste.

De gebruiker stelt al het nodige materiaal (inclusief EHBO-materiaal) en alle nodige producten ter beschikking van de huishoudhulp om het werk veilig, gezond en ergonomisch te kunnen uitvoeren. De gebruiker informeert de huishoudhulp tijdens het eerste bezoek over deze producten en de materialen, over de locatie van het EHBO-materiaal en over de gevaren en de onderhoudsmethoden die eigen zijn aan zijn woning.

Voor meer informatie over de verplichte kenmerken van de taken, de voorwaarden inzake veiligheid en hygiëne en de gebruikte uitrusting en producten verwijzen we naar de bijlage bij dit contract.

4.2. De huishoudhulp heeft het recht om te weigeren onveilige en/of onhygiënische taken uit te voeren. In geval van slechte hygiënische en/of slechte veiligheidsomstandigheden en/of een besmettelijke ziekte, heeft DaHome het recht onmiddellijk de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen op te schorten totdat de gebruiker het gebrek aan hygiëne heeft verholpen en/of de ruimten veilig heeft gemaakt. De gebruiker is bovendien als schadevergoeding een bedrag verschuldigd gelijk aan het forfaitaire bedrag van 27,50 EUR per niet-gepresteerd uur om reden van de slechte hygiënische en/of slechte veiligheidsomstandigheden en dit onverminderd een hogere schadevergoeding voor DaHome.

In het geval van het voortduren van deze slechte hygiënische en/of slechte veiligheidsomstandigheden die al dan niet tot ziekte van de huishoudhulp leiden, heeft DaHome het recht om de overeenkomst zonder voorafgaande kennisgeving noch schadevergoeding te beëindigen via mail of per post, zonder dat DaHome daar redenen voor moet opgeven. In dit geval is de gebruiker aan DaHome een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan 1 maand prestaties, gefactureerd tegen een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per gepland uur prestaties om de winstderving en de door DaHome geleden schade te compenseren, en dit onverminderd een hogere schadevergoeding voor DaHome.

4.3. De gebruiker mag in geen geval de huishoudhulpen of het personeel van DaHome intimideren of ten aanzien van hen blijf geven van beledigend, oneerbiedig, discriminerend, agressief (al dan niet onder invloed van drugs of alcohol ...) gedrag of van gedrag dat in strijd is met de goede zeden. In een dergelijk geval behoudt DaHome zich het recht voor om onmiddellijk via e-mail of per post een einde te stellen aan de overeenkomst, zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding. Deze beslissing zal worden genomen in het geval van door DaHome ontvangen klachten. In dit geval is de gebruiker aan DaHome een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan één maand prestaties, gefactureerd tegen het forfaitaire bedrag van 27,50 EUR per gepland uur prestaties, om de winstderving en de door DaHome geleden schade te compenseren.

4.4. Door de ondertekening van deze overeenkomst gaat de gebruiker akkoord met een bezoek vooraf en een bezoek op eender welk ogenblik in zijn woning, door een medewerker van DaHome en haar huishoudhulp, met het oog op de naleving van het gewestelijke reglementaire kader dat van toepassing kan zijn en/of de federale bepalingen op het vlak van het welzijn van de werknemers. De gebruiker verbindt zich er ook toe om het verslag op tegenspraak dat wordt opgesteld in zijn aanwezigheid na afloop van het bezoek te ondertekenen.

5. Administratieve kosten en kosten in geval van lange verplaatsingen

5.1 Administratieve kosten

Onder voorbehoud van (huidige of toekomstige) andersluidende gewestelijke bepalingen betaalt de gebruiker een vaste administratieve vergoeding van 9,99 EUR per maand ter dekking van de kosten voor het beheer/ de administratie van zijn dossier, ongeacht het aantal gewerkte uren en de frequentie van de diensten van de huishoudhulp. Deze vergoedingen moeten contant worden betaald en worden eenmaal per kwartaal verzonden (9,99 EUR X 3 maanden). Indien de eerste dienst na de ondertekening van het contract in de loop van het kwartaal plaatsvindt, wordt de vaste vergoeding in de maand na de eerste dienst en vervolgens per kwartaal gevorderd. De betaling van deze vergoeding gebeurt via een digitaal betalingssysteem en wordt verricht via domiciliëring of bankoverschrijving of via een QR-code.

In geval van opzegging van het contract door een van de partijen worden deze administratiekosten niet terugbetaald, noch volledig, noch in verhouding tot de maanden die reeds vóór de opzegging van het contract waren gedekt.

In geval van niet-betaling, gedeeltelijke betaling of laattijdige betaling van deze administratieve kosten, zal de huishoudhulp niet langer diensten verlenen aan de gebruiker en behoudt DaHome zich het recht voor de overeenkomst op te zeggen via mail of per post zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding aan de gebruiker.

DaHome behoudt zich het recht voor het bedrag van de administratiekosten eenzijdig te verhogen en/of de voorwaarden te wijzigen. De gebruiker wordt hiervan vooraf in kennis gesteld en krijgt de gelegenheid de overeenkomst op te zeggen binnen een periode van 14 kalenderdagen vanaf de datum van kennisgeving om eventueel de contractuele relatie met DaHome te beëindigen, en dit overeenkomstig de in de overeenkomst voorziene opzeggingsformaliteiten.

5.2 Kosten in geval van lange verplaatsingen van de huishoudhulp

Indien de eerste werkplek zich op een lange afstand van de woonplaats van de huishoudhulp bevindt, of de afstand tussen twee werkplekken zich op een lange afstand bevindt, waarbij DaHome bepaalt wat onder een lange afstand dient te worden begrepen, is de gebruiker verantwoordelijk voor de betaling van de verplaatsingskosten en de reistijd op basis van de relevante wettelijke bepalingen en eventuele wijzigingen daarvan, onder voorbehoud van (huidige of toekomstige) andersluidende gewestelijke bepalingen.

De gebruiker zal per kwartaal een factuur ontvangen voor de verplaatsingskosten/tijd op basis van de werkelijk door de dienstencheque-medewerker afgelegde kilometers, waarbij het aantal afgelegde kilometers eenzijdig door DaHome wordt vastgesteld, aangezien dienstencheques wettelijk niet als betaalmiddel kunnen worden gebruikt.

De gebruiker verbindt zich ertoe de factuur binnen 15 kalenderdagen na de factuurdatum te betalen. Indien de betaling niet binnen deze termijn geschiedt, behoudt DaHome zich het recht voor toepassing te maken van financiële sancties en/of de overeenkomst op te schorten of te beëindigen zonder voorafgaande kennisgeving of schadevergoeding van DaHome.

6. Betaling van de prestaties en vertragsboetes

6.1. Betaling van de prestaties

De gebruiker erkent dat elke beschadigde, slecht ingevulde (doorhalingen ...) of verstreken papieren dienstencheque zijn waarde verliest, zodat DaHome in voorkomend geval het volledige recht heeft om een nieuwe cheque te eisen. Wanneer geen nieuwe cheques worden overhandigd, zal DaHome, na voorafgaande ingebrekestelling, aan de gebruiker een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per gepresteerd uur factureren. Ook de prestaties waarvoor de gebruiker geen dienstencheques overhandigt, ondanks voorafgaande ingebrekestelling, zullen worden gefactureerd tegen een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per gepresteerd uur.

Prestaties die meer dan één jaar onbetaald blijven, worden automatisch en zonder nieuwe herinnering gefactureerd tegen het forfaitaire tarief van 27,50 EUR per gepresteerd uur.

6.2. Vertragingsboetes

Alle uitgereikte facturen zijn contant betaalbaar. In geval van niet-betaling heeft de gebruiker 14 dagen de tijd na de eerste ingebrekestelling om de betaling uit te voeren. Die termijn begint te lopen op de derde werkdag die volgt na de dag waarop de herinnering naar de gebruiker is verstuurd. Als de betaling niet is verricht na die termijn, worden de onbetaalde facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling vermeerderd met een interest tegen de wettelijke rentevoet zoals vastgesteld in de wet van 2 augustus 2002. Evenzo zullen alle kosten, zoals de forfaitaire schadevergoeding vastgesteld in art. XIX.4, 2° van het Wetboek van Economisch Recht, alle aanmaningskosten voor een minimaal forfaitair bedrag van 10 EUR, de kosten van minnelijke invordering en de kosten verbonden aan de invordering door de gerechtsdeurwaarder en via gerechtelijke weg worden aangerekend aan de gebruiker. De kosten van de prestaties van de gerechtsdeurwaarder zullen worden berekend in overeenstemming met het koninklijk besluit van 30.11.1976 tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en van het tarief van sommige toelagen. Bovendien heeft DaHome het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zonder voorafgaande kennisgeving tot de volledige betaling van de verschuldigde bedragen. De laattijdige betaling vanaf de eerste cheque waarbij sprake is van wanbetaling, ondanks aanmaningen, leidt tot de annulering van elke eventuele korting waarop de gebruiker aanspraak kan maken door een beroep te doen op de diensten van DaHome.

7. Verlies en diefstal

Hoewel DaHome de verantwoordelijkheid draagt om te zorgen voor een grondige selectie van de huishoudhulpen die het bedrijf aan de gebruiker ter beschikking stelt, kan DaHome niet aansprakelijk worden gehouden in geval van diefstal of verlies van voorwerpen en/of van geld. DaHome kan ook niet aansprakelijk worden gehouden voor bedragen, waarden of voorwerpen die de gebruiker zou toevertrouwen aan de huishoudhulp. In het geval van verdenking van diefstal moet de gebruiker zo snel mogelijk DaHome waarschuwen en aangifte doen bij de politie.

De gebruiker wordt aangeraden om bij zijn eigen verzekeringsmaatschappij een dekking te nemen tegen het risico op diefstal.

8. Overhandiging van de sleutels van de woning /verblijfplaats aan de huishoudhulp – alarm-systemen

Als de particulier beslist om de sleutels van zijn woning te overhandigen aan de huishoudhulp, raadt DaHome de particulier aan om de huishoudhulp een verklaring van ontvangst/teruggave van de sleutels te doen ondertekenen. De gebruiker zorgt zelf voor de teruggave van de sleutels door de huishoudhulp en voor de overhandiging van de sleutels aan een andere werknemer (bv. bij een vervanging). De onderneming is hoe dan ook in geen geval verantwoordelijk voor het al dan niet terugbezorgen van de sleutels, het verlies ervan of het gebruik dat de huishoudhulp of andere personen ervan maken. Evenmin mag de code van het alarmsysteem of van de alarmsystemen waarmee de verblijfplaats van de gebruiker is uitgerust, worden meegedeeld aan de huishoudhulp, tenzij het natuurlijk om een specifieke code voor de werknemer gaat. De gebruiker is hoe dan ook als enige verantwoordelijk voor de gevolgen van elke mededeling die hij op dat vlak aan de huishoudhulp doet.

9. Verzekeringen – Uitsluiting van aansprakelijkheid

9.1. DaHome heeft een 'arbeidsongevallenverzekering' afgesloten om de huishoudhulpen die het slachtoffer worden van een werkongeval of een ongeval op weg naar het werk te vergoeden.

9.2. DaHome is verzekerd voor de materiële en/of lichamelijke schade die het directe gevolg is van de gebrekkige uitvoering van de activiteiten bedoeld in artikel 2.1, lid 2 van deze algemene voorwaarden. In geval van dergelijke schade moet de gebruiker DaHome meteen schriftelijk op de hoogte brengen. De gebruiker die een 'familiale verzekering burgerlijke aansprakelijkheid' heeft afgesloten, verbindt zich ertoe om zijn verzekeraar op de hoogte te brengen van het feit dat hij gebruikmaakt van dienstencheques. De gebruiker zal de eerste schijf van 250 EUR van het bedrag van de schade exclusief voor zijn rekening nemen, ongeacht het bedrag van de schade.

Enkel de schadegevallen van meer dan 250 EUR zullen het voorwerp uitmaken van een dossier dat wordt doorgestuurd naar de verzekeringsmaatschappij van DaHome. Elke eventuele vergoeding voor door de gebruiker bewezen schade, verminderd met het hierboven vermelde bedrag van 250 EUR, wordt pas betaald nadat de verzekeringsmaatschappij heeft ingestemd met een tussenkomst, en in dit geval volgens een schatting in reële waarde, na aftrek van de staat van veroudering. De tussenkomst bedraagt maximaal 25.000 EUR per schadegeval.

DaHome draagt geen enkele aansprakelijkheid voor de eventuele schade die is veroorzaakt in het geval de huishoudhulp de wagen van de gebruiker gebruikt om boodschappen te doen.

9.3. De gebruiker mag geen corrosieve, oxiderende ... producten ter beschikking stellen van de huishoudhulp (zie artikel 4 van de algemene voorwaarden). In geval van schade ten gevolge van het gebruik van een van deze producten wordt geen schadevergoeding uitgekeerd.

10. Waarden en beginselen van gelijkheid en niet-discriminatie

DaHome biedt de gebruiker een kwaliteitsvolle dienstverlening met de garantie op de eerbiediging van de menselijke waardigheid, de privacy, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het recht op klachten, het recht op informatie en het recht op controle van de gebruiker en die rekening houdt met de levenssituatie van de gebruiker.

DaHome houdt zich nauwgezet aan de beginselen van gelijkheid en niet-discriminatie. DaHome weigert elke vraag van de gebruiker die in strijd zou zijn met de wetgeving en de collectieve arbeidsovereenkomsten gericht op de bestrijding van elke vorm van discriminatie. Bijgevolg verbindt de gebruiker zich er dan ook toe om zijn vraag te beperken tot relevante en objectieve criteria die in overeenstemming zijn met de wetgeving. Zo niet, dan behoudt DaHome zich het recht voor om de overeenkomst, per mail of per post, onmiddellijk en zonder schadevergoeding op te schorten of te beëindigen.

11. Bescherming van persoonsgegevens

DaHome leeft de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming na, alsook de Belgische wetten van 30.07.2018 en 05.09.2018 inzake de gegevensbescherming. Het hoofddoel van deze regelgevingen is het garanderen van een betere bescherming van de persoonsgegevens van natuurlijke personen tijdens de verwerking ervan. In dit verband treedt DaHome op als verwerkingsverantwoordelijke. Bijgevolg bepaalt DaHome onder meer: de soorten persoonsgegevens die moeten worden verzameld, de verschillende verwerkingen die op deze gegevens worden toegepast, de doeleinden van de verwerkingen, de middelen die worden aangewend voor de uitvoering van deze verwerkingen. Dit is ook van toepassing op de persoonsgegevens die de gebruiker ons verstrekt. Als de gebruiker vragen heeft of als hij in overeenstemming met de regelgeving zijn recht op raadpleging, rectificatie, bezwaar en schrapping om legitieme redenen wil uitoefenen inzake de persoonsgegevens die door DaHome worden bijgehouden, kan hij contact opnemen met onze DPO (Data Protection Officer) op het e-mailadres dpo@dahome.be.

Bij het gebruik van een of meer camera's, zowel buiten als binnen de woning, moet de gebruiker zicht houden aan de regelgeving op dat vlak en in het bijzonder aan de wet van 21.03.2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's, aan de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming, en aan de wetten inzake gegevensbescherming. In dit kader moet de gebruiker DaHome op de hoogte brengen van de aanwezigheid van een camera in zijn woonplaats, en dit binnen 10 kalenderdagen na het sluiten van deze overeenkomst, of binnen 10 kalenderdagen vanaf de dag van aankoop van een camera binnen de uitvoeringsperiode van deze overeenkomst. Binnen deze termijn moet hij het gebruik van camera's op de werkplek van de huishoudhulp(en) rechtvaardigen en het bewijs leveren dat alle toepasselijke wettelijke bepalingen worden nageleefd. In geval van niet-naleving van deze termijn en/of van het wettelijke kader op dit vlak, is het de gebruiker niet

toegestaan om te filmen tijdens de prestaties van de huishoudhulp(en).

12. Beëindiging van de Overeenkomst dienstencheques

12.1. Beide partijen kunnen de overeenkomst per aangetekend schrijven (of per mail) opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin de opzegging werd gegeven, waarbij de poststempel (of de verzendingsdatum van de mail) als bewijs geldt.

Het aantal en/of de duur van de overeengekomen prestaties kunnen niet meer worden gewijzigd zodra de opzeg is betekend.

In de veronderstelling dat ze nog niet zijn vastgelegd tussen de partijen, zal het aantal en/of de duur van de prestaties bepaald worden op basis van het gemiddelde van de uitgevoerde prestaties tijdens de laatste 4 weken voorafgaand aan de kennisgeving van de opzegging.

Bij niet-naleving van de opzegtermijn moet de gebruiker aan DaHome als schadevergoeding een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per niet-gepresteerd uur betalen.

12.2. Als de gebruiker zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, wat die ook mogen zijn (één enkele niet nagekomen verplichting volstaat), heeft DaHome het recht om, zonder de zaak aan de rechter voor te leggen, de overeenkomst te beëindigen ten laste van de gebruiker via mail of per post, en dit zonder opzegperiode noch schadevergoeding.

DaHome kan bij de niet-naleving van de regelgeving in verband met dienstencheques, bij gedrag dat het respect voor de privacy schendt of bij gedrag dat de werknemer in gevaar brengt, respectloos of discriminerend is, op basis van een klacht van de huishoudhulp en/of van een medewerker van DaHome de overeenkomst beëindigen via e-mail of per post ten laste van de gebruiker zonder voorafgaande kennisgeving, en dit zonder opzegperiode noch schadevergoeding.

In deze gevallen is de gebruiker bovendien aan DaHome een verbrekingsvergoeding verschuldigd die gelijk is aan de geplande prestaties voor de maand volgend op de maand waarin de beëindiging ten laste van de gebruiker is opgetreden, tegen een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per gepland uur prestaties om de door DaHome geleden schade te compenseren, en dit onverminderd de meer uitgebreide schadevergoedingen die toekomen aan DaHome.

12.3. In geval van niet-naleving van deze algemene voorwaarden en/of bij niet-betaling van de prestaties na 2 betalingsachterstanden die door DaHome zijn vastgesteld, kan DaHome de overeenkomst beëindigen zonder opzegperiode noch schadevergoeding. In dit geval is de gebruiker DaHome een vergoeding verschuldigd die gelijk is aan 1 maand prestaties, gefactureerd tegen een forfaitair bedrag van 27,50 EUR per gepland uur prestaties om de winstderving en de door DaHome geleden schade te compenseren, en dit onverminderd een hogere schadevergoeding voor DaHome.

13. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken in het geval van geschillen

Deze overeenkomst en alle eruit voortvloeiende

verplichtingen vallen onder de toepassing van het Belgische recht.

In het geval van een geschil, en na een poging tot een minnelijke schikking te komen, zijn de territoriaal bevoegde rechtbanken op basis van de plaats van de maatschappelijke zetel van Brussel bevoegd.