

**Conditions générales DaHome**  
**Version 01/2025****1. Application des conditions générales**

L'utilisateur est lié par les présentes conditions générales. Il ne peut en aucun cas annoter ou modifier celles-ci ni les dispositions du contrat. Toute annotation de l'utilisateur sera considérée comme non-applicable au contrat et à la collaboration.

En cas de modification de ces conditions générales, DaHome publiera les nouvelles conditions sur son site internet [www.dahome.be](http://www.dahome.be) et en avertira préalablement et par courrier électronique ou sms l'utilisateur. L'utilisateur disposera alors d'un délai de 14 jours calendrier à dater du jour de la publication pour éventuellement mettre fin à la relation contractuelle le liant à DaHome si les nouvelles conditions générales ne l'agrément pas et ce, selon les modalités de préavis reprises dans les conditions générales. Les modifications n'entreront en vigueur que le lendemain de l'expiration de ce délai de 14 jours calendrier pour autant que l'utilisateur n'a pas dans l'intervalle mis un terme à la relation contractuelle. Dès leur entrée en vigueur, les nouvelles conditions lui seront opposables.

Tout utilisateur qui refuse de retourner à DaHome le contrat signé et les conditions générales paraphées, mais qui a bénéficié des services de l'aide-ménager.e, est réputé expressément et irrévocablement accepter les dispositions du contrat et des conditions générales si DaHome démontre que le contrat et/ou les conditions générales lui ont été adressés.

**2. Engagements des parties**

**2.1.** DaHome s'engage à tout mettre en œuvre (obligation de moyen) pour mettre à disposition de l'utilisateur un.e aide-ménager.e sélectionné.e pour la période et aux heures convenues.

Les aide-ménager.e.s DaHome pourront fournir à l'utilisateur une aide de nature ménagère regroupant uniquement les activités suivantes :

- Nettoyage de l'habitation
- Préparation des repas (exclusivement au domicile de l'utilisateur)
- Courses ménagères (pour les besoins quotidiens)
- Lavage, repassage et raccommodage du linge (exclusivement au domicile de l'utilisateur)

**2.2.** L'utilisateur s'engage :

- à respecter la législation sur les titres-services, notamment :
  - quant au nombre maximum de titres-services dont il peut disposer selon sa situation personnelle ;
  - quant aux activités autorisées. Il est strictement interdit de laisser effectuer toute activité non-autorisée par la législation (telle que p. ex. travaux de jardinage, des travaux de réparation/bricolage, le nettoyage de locaux professionnels/d'espaces communs d'un immeuble/d'une résidence louée à des tiers, la garde d'animaux, d'enfants, soins/assistance aux personnes de la famille, etc.) ;
- quant à l'interdiction de lien familial de sang ou par alliance avec l'aide-ménager.e et à l'interdiction d'avoir la même résidence que l'aide-ménager.e ;
- quant à l'obligation de délivrer des titres-services nominatifs ;
- à fournir à l'aide-ménager.e le matériel et les produits nécessaires aux tâches demandées. Ce matériel et produits doivent être mis à la disposition effective de l'aide-ménager.e. Si ceux-ci sont inaccessibles, indisponibles, ou ne remplissent pas les conditions prévues dans les fiches d'instructions publiées de DaHome, ou en panne et que l'aide-ménager.e ne peut de ce fait travailler, un montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure non effectuée sera facturé. L'utilisateur est par ailleurs seul responsable de l'état du matériel et des produits qu'il met à disposition du travailleur ;
- à donner toutes instructions et points d'attention clairs et utiles à l'aide-ménager.e pour l'exécution de son travail ;
- à avertir DaHome le jour-même ou le lendemain au plus tard en cas d'absence imprévue ou de retard de l'aide-ménager.e afin qu'une solution lui soit proposée ;
- à payer chaque heure prestée à raison d'un chèque titre-service ;
  - en cas d'utilisation de titres papiers : à posséder avant le début de chaque prestation le nombre de titres-services correspondant au nombre d'heures prévues. L'utilisateur est seul responsable pour faire parvenir ses titres papiers au JobCenter ;
  - en cas d'utilisation de titres électroniques : à veiller à approvisionner son compte en suffisance avant l'exécution des prestations et à valider les prestations dans les meilleurs délais quand une validation est requise ;
- à ne pas demander à l'aide-ménager.e de prendre en charge les frais exposés dans le cadre de ses prestations (ex : frais de déplacement/coûts pour effectuer des courses ménagères). Ces frais incombent exclusivement à l'utilisateur ;
- à ne pas exiger de l'aide-ménager.e qu'il/elle ne porte pas ses chaussures de sécurité requises par la réglementation légale ;
- à autoriser le passage de tout représentant de DaHome sur le lieu d'exécution de l'activité, préalablement et à tout moment, ceci afin de permettre à ce dernier de vérifier le respect des conditions de la présente convention et de la réglementation légale régionale/fédérale ;
- à se porter seul responsable des avances et/ou prêts qu'il consentirait à l'aide-ménager.e. Il est informé que l'aide-ménager.e ne peut accepter ni demander de l'argent à l'utilisateur ;
- L'utilisateur est informé que :
  - L'aide-ménager.e n'est pas autorisé.e à fumer pendant ses heures de service. S'il n'est pas prévu de pause pendant les heures de travail,

l'utilisateur laissera à l'aide-ménager.e la possibilité de fumer à l'extérieur une cigarette dans la matinée et une autre dans l'après-midi ;

- L'aide-ménager.e ne peut pas téléphoner pendant les heures de travail à moins que ce ne soit aux fins d'encoder ses prestations, ou qu'il s'agisse d'un appel d'urgence. Il/elle peut dans ce cas utiliser le téléphone de l'utilisateur. Exceptionnellement, l'aide-ménager.e peut être autorisé.e à téléphoner et à allumer son GSM.

### 3. Schéma de travail

**3.1.** L'utilisateur communiquera à DaHome le schéma de travail qu'il souhaite voir appliquer tenant compte de la réalité de son habitation et des tâches à y réaliser : jour, périodicité, nombres d'heures ainsi que les tâches à effectuer. Conformément à la législation en vigueur, la durée minimale pour chaque prestation est de 3 heures.

DaHome a le droit de refuser ce schéma en cas de difficultés internes d'application. Le cas échéant, il reviendra aux parties de s'accorder sur un autre schéma. Si aucun accord ne peut être trouvé, la convention sera résiliée sur le champ sans préavis ni indemnité.

**3.2.** Sauf stipulation contraire expresse, DaHome est en droit de remplacer le travailleur en place par un autre travailleur de qualification équivalente.

**3.3.** En cas d'absence de l'aide-ménager.e, DaHome mettra tout en œuvre (obligation de moyen) pour procéder au remplacement de celui-ci/celle-ci sous réserve des disponibilités de ses aide-ménager.e.s. Si l'aide-ménager.e est empêché.e en raison d'un cas de force majeure, aucune indemnité ne pourra non plus, être réclamée à DaHome.

**3.4.** L'utilisateur, chez qui des prestations sont effectuées chaque semaine, peut, à 6 reprises par année civile, annuler sans frais les prestations programmées, à condition toutefois d'avertir DaHome de cette annulation au moins 15 jours calendrier à l'avance. A défaut, les prestations concernées seront dues et facturées à titre de dédommagement, à concurrence du montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation non accomplie. Il en sera de même en cas d'annulation au-delà des limites précitées.

Il est précisé que si la convention entre en vigueur en cours d'année civile, le nombre d'annulations sans frais possible, pour une utilisation hebdomadaire, est proratisé comme suit : dans le cas où la conclusion de la convention a été réalisée en mars ou avril, le droit d'annulation ne pourra être exercé qu'à concurrence de 5 semaines jusqu'à la fin de l'année civile ; en mai ou juin : 4 semaines ; en juillet ou août : 3 semaines ; en septembre ou octobre : 2 semaines ; en novembre ou décembre : 0 semaine.

Le droit d'annulation n'est pas reporté d'année en année et ne pourra pas être exercé durant la période de préavis en cas de résiliation de la convention par l'utilisateur.

**3.5.** Par dérogation à l'article 3.4., l'utilisateur chez qui des prestations sont effectuées à concurrence d'une semaine sur deux, peut, à 3 reprises par année civile, annuler sans frais les prestations prévues pour un même jour (soit un total de 3 semaines annulables par année civile) à condition toutefois d'avertir DaHome de cette annulation

au moins 15 jours calendrier à l'avance. A défaut, les prestations concernées seront dues et facturées à concurrence du montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation non accomplie à titre de dédommagement. Il en sera de même en cas d'annulation au-delà des limites précitées.

Il est précisé que si la convention entre en vigueur en cours d'année civile, le nombre d'annulations sans frais possible est proratisé comme suit : en cas d'annulation en mars ou avril, le droit ne pourra être exercé qu'à concurrence de 2 semaines jusqu'à la fin de l'année civile ; en mai ou juin : 2 semaines ; en juillet ou août : 1 semaine ; en septembre ou octobre : 1 semaine ; en novembre ou décembre : 0 semaine. Le droit d'annulation n'est pas reporté d'année en année et ne pourra pas être exercé durant la période de préavis en cas de résiliation de la convention par l'utilisateur.

**3.6.** Hors les cas où il y est expressément autorisé par la présente convention, l'utilisateur qui refuse que l'aide-ménager.e preste ses services, est considéré annuler irrégulièrement la ou les prestation.s concernée.s. Ces prestations seront donc facturées à l'utilisateur à concurrence du montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation non accomplie à titre de dédommagement et ce, sans préjudice de dommages et intérêts plus étendus dans le chef de DaHome.

### 4. Sécurité, hygiène et comportement inadéquat

**4.1.** L'utilisateur ne peut en aucun cas demander à l'aide-ménager.e d'exécuter des tâches dangereuses, présentant un risque pour la santé et/ou inadaptées.

L'utilisateur garantit à l'aide-ménager.e de pouvoir travailler dans des conditions de sécurité et d'hygiène maximales. L'utilisateur est tenu d'avertir DaHome de toute maladie contagieuse (par exemple infection Covid-19, méningite, varicelle, etc.) dès connaissance de la maladie ; il ne pourra dès lors plus accepter aucune prestation du travailleur sous peine d'engager sa responsabilité envers ce dernier.

L'utilisateur met à disposition de l'aide-ménager.e tout le matériel (y compris les équipements de premiers secours) et les produits nécessaires pour effectuer le travail en sécurité, de manière saine et ergonomique. L'utilisateur informe l'aide-ménager.e lors de la première visite sur ses produits et le matériel à disposition, sur l'emplacement des équipements de premiers secours, ainsi que sur les dangers et méthodes d'entretien propres à son habitation.

Pour plus de détails concernant les caractéristiques obligatoires des tâches, des conditions de sécurité et d'hygiène ainsi que du matériel et des produits utilisés, nous vous renvoyons à l'annexe du présent contrat.

**4.2.** L'aide-ménager.e est en droit de refuser d'effectuer toute tâche insécurisée et/ou présentant des mauvaises conditions d'hygiène. En cas de mauvaises conditions d'hygiène et/ou de sécurité et/ou de maladie contagieuse, DaHome est en droit de suspendre immédiatement l'exécution de ses obligations contractuelles jusqu'à ce que l'utilisateur ait remédié au manque d'hygiène et/ou ait sécurisé les lieux. L'utilisateur sera en outre redevable à

titre de dédommagement, d'une indemnité égale au montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation non accomplie en raison de mauvaises conditions d'hygiène et/ou de sécurité et ce, sans préjudice de dommages et intérêts plus étendus dans le chef de DaHome.

En cas de persistance de ces mauvaises conditions d'hygiène et/ou de sécurité, entraînant ou pas une maladie dans le chef de l'aide-ménager.e, DaHome est en droit, sans aucune justification, de résilier par e-mail ou courrier postal la convention sans préavis ni indemnité. En pareil cas, l'utilisateur sera redevable à l'égard de DaHome d'une indemnité correspondant à 1 mois de prestations facturées à concurrence du montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation prévue afin de compenser le manque à gagner et le préjudice subi par DaHome et ce, sans préjudice de dommages et intérêts plus étendus dans le chef de DaHome.

**4.3.** L'utilisateur ne pourra en aucun cas harceler les aide-ménager.e.s ni le personnel employés de DaHome et/ou adopter à leur égard un comportement injurieux, irrespectueux, discriminatoire, agressif (sous influence ou non de stupéfiants ou d'alcool,...) ou contraire aux bonnes mœurs. En pareil cas, DaHome se réserve le droit de mettre un terme directement à la convention par e-mail ou courrier postal et ce, sans préavis ni indemnité. Cette décision interviendra en cas de plaintes reçues par DaHome. En pareil cas, l'utilisateur sera redevable à l'égard de DaHome d'une indemnité correspondant à 1 mois de prestations facturées à concurrence du montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation prévue, afin de compenser le manque à gagner et le préjudice subi par DaHome.

**4.4.** Par la signature de la présente convention, l'utilisateur donne son accord sur la tenue d'une visite préalable et d'une visite à tout moment de son habitation, par un préposé de DaHome et son aide-ménager.e et ce, afin de respecter le cadre réglementaire régional qui s'appliquerait et/ou les dispositions fédérales en matière de bien-être des travailleurs. L'utilisateur s'engage également à signer le compte-rendu contradictoire dressé en sa présence suite à la visite.

## **5. Frais administratifs & frais en cas de longs déplacements**

### **5.1. Frais administratifs**

Sous réserve de dispositions légales régionales contraires (actuelles ou à venir), l'utilisateur prend en charge des frais administratifs forfaitaires à concurrence de 9,99 € par mois afin de couvrir les frais de gestion/d'administration de son dossier et ce, peu importe l'horaire presté et la périodicité des prestations de l'aide-ménager.e. Ces frais sont payables au comptant et sont adressés 1 fois par trimestre (9,99 € X 3 mois). Si la 1<sup>ère</sup> prestation, suite à la signature du contrat, intervient en cours de trimestre, les frais forfaitaires seront réclamés le mois suivant la 1<sup>ère</sup> prestation, et ensuite de façon trimestrielle. Le paiement de ces frais intervient via un système de paiement digital et est effectué par domiciliation ou virement ou via un QR Code.

En cas de résiliation du contrat par une des parties, ces frais administratifs ne seront pas remboursés, ni totalement ni au prorata des mois déjà couverts avant la résiliation

contractuelle.

En cas de non-paiement, de paiement partiel ou de retard de paiement de ces frais administratifs, l'aide-ménager.e n'effectuera plus de prestation au profit de l'utilisateur et DaHome se réserve le droit de résilier la convention par e-mail ou courrier postal, sans préavis ni indemnité quelconque à verser à l'utilisateur.

DaHome se réserve le droit d'augmenter unilatéralement le montant des frais administratifs et/ou modifier les modalités y relatives. L'utilisateur en sera avisé préalablement et disposera de la possibilité de résilier le contrat durant une période de 14 jours calendrier à dater du jour de la notification pour éventuellement mettre fin à la relation contractuelle le liant à DaHome et ce, suivant les formalités de préavis prévues par la convention.

### **5.2. Frais en cas de longs déplacements de l'aide-ménager.e**

Sous réserve de dispositions légales régionales contraires (actuelles ou à venir), si le lieu de travail se situe à une distance élevée (déterminée par DaHome) du domicile ou du dernier lieu de travail de l'aide-ménager.e, l'utilisateur prendra en charge l'indemnisation des frais et temps de déplacements sur base des règles légales en la matière et de leur évolution éventuelle.

Les frais/temps de déplacement seront facturés trimestriellement à l'utilisateur sur base des kilomètres réels effectués par le travailleur titres-services, kilomètres actés unilatéralement par DaHome, des chèques titres-services ne pouvant pas légalement être utilisés comme moyen de paiement.

L'utilisateur s'engage à payer la facture dans les 15 jours calendrier de la date de la facture. A défaut de paiement dans ce délai, DaHome se réserve le droit de faire application des pénalités financières et/ou de suspendre voire de résilier la convention, sans préavis ni indemnité dans le chef de DaHome.

## **6. Paiement des prestations et pénalités de retard**

### **6.1. Paiement des prestations**

L'utilisateur reconnaît que tout titre-service papier endommagé, mal rempli (ratures, etc.) ou périmé perd sa valeur de sorte que DaHome est, le cas échéant, parfaitement fondée à réclamer un nouveau titre. A défaut de remise de nouveaux titres, DaHome facturera, après mise en demeure préalable, à l'utilisateur un montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure prestée. De même, les prestations pour lesquelles l'utilisateur ne transmettra pas les titres-services, malgré la mise en demeure préalable, seront facturées à concurrence du montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation.

Les prestations qui restent impayées pendant plus d'un an seront facturées automatiquement et sans nouveau rappel au tarif forfaitaire de 27,50 euros par heure prestée.

### **6.2. Pénalités de retard**

Toutes les factures émises sont payables comptant. En cas de non-paiement, l'utilisateur a 14 jours suivant la première mise en demeure pour effectuer le paiement. Ce délai prend

cours le troisième jour ouvrable qui suit celui où le rappel est envoyé à l'utilisateur. A défaut de paiement après ce délai, les factures impayées portent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal visé dans la loi du 2/08/2002. De même, tous les frais, telle que les indemnités forfaitaire reprises dans l'art. XIX.4,2° du Code de droit économique, tous les frais de rappel d'un montant minimum forfaitaire de 10 € et de recouvrement amiable et les frais liés au recouvrement par voie d'huissier de justice et voie judiciaire seront mis à charge de l'utilisateur. Les frais des prestations de l'huissier de justice seront calculés conformément à l'Arrêté Royal du 30.11.1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations. En outre, DaHome est en droit de suspendre l'exécution de la convention et ce, sans préavis jusqu'au paiement de l'intégralité des sommes dues. Le retard de paiement dès le premier titre en défaut, malgré les rappels, entraîne l'annulation de l'éventuelle réduction à laquelle l'utilisateur peut prétendre en recourant aux services de DaHome.

## **7. Perte et vol**

Bien que DaHome ait la responsabilité d'assurer une sélection approfondie des aide-ménager.e.s qu'elle met à disposition de l'utilisateur, elle ne peut être tenue pour responsable en cas de vol ou de perte de tout objet quelconque et/ou d'argent. De même, DaHome ne peut être tenue responsable des sommes, valeurs ou objets que l'utilisateur confierait à l'aide-ménager.e. En cas de suspicion de vol, l'utilisateur est tenu d'avertir DaHome et de porter plainte à la police et ce, dans les plus brefs délais.

L'utilisateur est invité à se couvrir contre le risque de vol auprès de sa propre compagnie d'assurance.

## **8. Remise des clés du logement / de la résidence à l'aide-ménager(ère) - systèmes d'alarme**

Si le particulier décide de remettre les clés de son habitation à l'aide-ménager.e, DaHome recommande au particulier de faire signer à l'aide-ménager.e une déclaration de réception/restitution des clés. L'utilisateur veille lui-même à la restitution des clés par l'aide-ménager.e ainsi qu'à la remise des clés à un autre travailleur (ex. en cas de remplacement).

L'entreprise n'est en aucun cas responsable de la restitution ou non des clés, de leur perte ou de l'utilisation qui en serait faite par l'aide-ménager.e ou tout autre personne. L'aide-ménager.e ne peut pas non plus se voir communiquer le code du ou des systèmes d'alarme équipant la résidence de l'utilisateur à moins, bien entendu, qu'il ne s'agisse d'un code spécifique au travailleur. En tout état de cause, l'utilisateur est seul responsable des conséquences de toute communication qu'il ferait à l'aide-ménager.e à cet égard.

## **9. Assurances - Exonération de responsabilité**

**9.1.** DaHome a souscrit une assurance « accident du travail » en vue de l'indemnisation de l'aide-ménager.e victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail.

**9.2.** DaHome est assuré pour les dommages matériels et/ou corporels, qui sont la conséquence directe de

l'exécution incorrecte des activités visées à l'article 2.1, alinéa 2 des présentes conditions générales. En cas de tels dommages, l'utilisateur doit immédiatement avertir DaHome par écrit. L'utilisateur qui a souscrit une assurance « responsabilité civile familiale » s'engage quant à lui à informer son assureur qu'il est utilisateur de titres-services. L'utilisateur prendra exclusivement à sa charge, et ce, quel que soit le montant du dommage, la première tranche de 250€ du montant du dommage.

Seuls les sinistres d'une valeur supérieure à 250€ feront l'objet d'un dossier transmis à la compagnie d'assurance de DaHome. Toute indemnisation éventuelle du dommage prouvé par l'utilisateur, sous déduction du montant précité de 250€, n'interviendra qu'après accord d'intervention de la compagnie d'assurance et en ce cas, selon une estimation en valeur réelle, sous déduction de leurs vétustés. L'intervention sera plafonnée à un montant maximum de 25.000 € par dommage.

DaHome ne supportera aucune responsabilité pour les éventuels dommages causés en cas d'utilisation par l'aide-ménager.e du véhicule de l'utilisateur pour effectuer des courses ménagères.

**9.3.** Il appartient à l'utilisateur de ne pas mettre à disposition de l'aide-ménager.e des produits corrosifs, oxydants, etc. (voyez l'article 4 des conditions générales). En cas de dommage survenu en raison de l'utilisation d'un de ces produits, aucune indemnisation n'interviendra.

## **10. Valeurs et principes d'égalité et de non-discrimination**

DaHome offre à l'utilisateur un service de qualité qui garantit le respect de la dignité humaine, de la vie privée, des convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses, du droit de réclamation, du droit à l'information et du droit de regard de l'utilisateur et qui tient compte de la situation de vie de celui-ci.

*DaHome respecte scrupuleusement les principes d'égalité et de non-discrimination. DaHome refusera toute demande de l'utilisateur qui serait contraire aux législations et conventions collectives de travail visant à lutter contre toute forme de discrimination. Par conséquent, l'utilisateur s'engage en tout état de cause à limiter sa demande à des critères qui sont pertinents, objectifs et conforme à la législation. A défaut, DaHome se réserve le droit de suspendre ou résilier la convention par e-mail ou courrier postal, sur le champs et sans indemnité.*

## **11. Protection des données à caractère personnel**

DaHome se conforme au Règlement général européen sur la protection des données, ainsi qu'aux législations belges du 30.07.2018 et 05.09.2018 en matière de protection des données. Ces réglementations ont pour objectif principal de garantir une plus grande sécurité des données personnelles des personnes physiques lors de leur traitement. Dans ce cadre, DaHome agit en tant que responsable de traitement. Cela a pour conséquence que DaHome détermine notamment : les types de données personnelles à collecter, les différents traitements à appliquer à ces données, les finalités des traitements, les moyens à mettre en œuvre pour l'exécution de ces traitements. Ceci s'applique également aux données

personnelles que l'utilisateur nous transfère. Pour toute question ou si l'utilisateur souhaite exercer conformément à la réglementation ses droits de consultation, de rectification, d'opposition et de suppression, pour des motifs légitimes, à propos des informations personnelles détenues par DaHome, il peut s'adresser à notre DPO (Data Protection Officer) via l'adresse email [dpo@dahome.be](mailto:dpo@dahome.be).

En cas d'utilisation de caméra.s tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de sa résidence, l'utilisateur devra se conformer à la réglementation en la matière et notamment à la loi du 21.03.2007, réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance, au Règlement général européen sur la protection des données, ainsi qu'aux lois en matière de protection des données. Dans ce contexte, l'utilisateur doit aviser DaHome de la présence de caméra à son domicile, dans les 10 jours calendrier suivant la conclusion de la présente convention ou, dans les 10 jours calendrier à compter du jour de l'acquisition d'une caméra en cours d'exécution de la présente convention. Endéans ce délai, il devra justifier l'utilisation de caméras sur le lieu de travail des aide-ménager.e.s et apporter la preuve du respect de toutes les dispositions légales applicables. A défaut de respect dudit délai et/ou du cadre légal en la matière, l'utilisateur ne sera pas autorisé à filmer pendant les prestations des aide-ménager.e.s.

## **12. Rupture de la convention Titres-Services**

**12.1.** Chaque partie peut résilier la convention moyennant le respect d'un préavis d'un mois, notifié par courrier recommandé (ou par e-mail). Le délai de préavis commencera à courir le premier jour du mois qui suit celui au cours duquel le congé aura été donné, le cachet de la poste faisant foi (ou la date d'envoi de l'e-mail).

Le nombre et/ou la durée des prestations convenues ne peuvent plus être modifiés une fois le congé notifié.

Dans l'hypothèse où il.s n'aurai.en.t pas encore été arrêté.s entre parties, le nombre et/ou la durée des prestations seront déterminés sur base de la moyenne des prestations effectuées durant les 4 dernières semaines précédant la notification du congé.

En cas de non-respect du préavis, l'utilisateur sera tenu de verser à DaHome, à titre de dédommagement, un montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation non accomplie.

**12.2.** Si l'utilisateur n'exécute pas ses obligations contractuelles, quelles qu'elles soient (une seule obligation non respectée suffit), DaHome est en droit, sans devoir saisir le juge, de résilier la convention par e-mail ou courrier postal aux torts de l'utilisateur et ce, sans préavis ni indemnité.

Néanmoins, en cas de non-respect du cadre légal de la réglementation relative aux titres-services, de comportement portant atteinte au respect de la vie privée, mettant le travailleur en danger, irrespectueux ou discriminatoire, sur base d'une plainte de l'aide-ménager.e et/ou d'un.e employé.e de DaHome, DaHome pourra résilier par e-mail ou courrier postal la convention aux torts de l'utilisateur sans mise en demeure préalable et ce, sans préavis ni indemnité.

Dans ces cas, l'utilisateur sera en outre redevable d'une indemnité de rupture équivalente aux prestations convenues pour le mois suivant celui au cours duquel la résiliation aux torts de l'utilisateur est intervenue à raison du montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation convenue afin de compenser le préjudice subi par DaHome et ce, sans préjudice de dommages et intérêts plus étendus dans le chef de DaHome.

**12.3.** En cas de non-respect des présentes conditions générales et/ou de non-paiement des prestations après 2 retards de paiements constatés par DaHome, cette dernière pourra résilier la convention sans préavis ni indemnité. En pareil cas, l'utilisateur sera redevable à l'égard de DaHome d'une indemnité correspondant à 1 mois de prestations facturée à concurrence du montant forfaitaire de 27,50 EUR par heure de prestation prévue afin de compenser le manque à gagner et le préjudice subi par DaHome et ce, sans préjudice de dommages et intérêts plus étendus dans le chef de DaHome.

## **13. Loi applicable et juridictions compétentes en cas de litige**

La présente convention et toutes les obligations qui en découlent sont régies par le droit belge.

En cas de litige, et après tentative de recherche d'une solution à l'amiable, les juridictions territorialement compétentes en fonction du lieu du siège social de Bruxelles, sont compétentes.