

**ALGEMENE VOORWAARDEN ACTOPLUS Home Services B2C \ \ d.d. januari 2025**

1. Deze algemene voorwaarden vinden toepassing in het kader van het gebruik van dienstencheques als betaalmiddel door de Klant voor het leveren van thuishulp van huishoudelijke aard door Actoplus.
2. De ter beschikking gestelde Medewerker mag geen bloed- of aanverwantschap hebben tot in de tweede graad, noch lid zijn van het gezin, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de Klant. Indien dit het geval is verbindt de Klant zich er toe dit onmiddellijk te melden aan Actoplus.
3. Het definitieve werkschema wordt in overleg met Klant en Medewerker opgesteld en in de bijzondere voorwaarden vastgelegd. Wijzigingen zullen in onderling overleg bepaald worden.
4. De Klant stelt het materiaal en de producten ter beschikking die voor de uitoefening van de activiteit noodzakelijk zijn. Het materiaal is in goede staat. Bij de ondertekening van het contract bezorgt de Klant een checklist van het materiaal en de producten.

De Klant waarborgt veilige werking van de door hem ter beschikking gestelde hulpmiddelen, zorgt voor tijdige vervanging van materialen in geval van uitputting of slijtage en overloopt samen met de Medewerker, vooraleer die zijn activiteiten begint, de mogelijke gevaren ervan.

De Klant geeft duidelijke instructies aan de Medewerker m.b.t. de werkzaamheden die van hem/haar verwacht worden en de hiervoor te gebruiken materialen en producten, bijv.:

- Specificiëren van materiaal en product/watergebruik per oppervlak en per soort vloerbedekking in de woning (met inbegrip van houten vloeren);
- Opmerkelijk maken op delicate of kwetsbare materialen zoals natuursteen, marmer, vleiken meubeloppervlakten, ... Actoplus kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade die voortvloeit uit verkeerde of onvolledige instructies van de Klant.

De Klant mag geen gevaarlijke of ongezonde prestaties eisen van de Medewerker van Actoplus, zoals bijvoorbeeld:

- poetswerk onder extreme weersomstandigheden (stormen, heftig onweer, hittegolven en extreme windsnelheden);
- het gebruik van bijtende / sterk ruikende / gevaarlijke producten; het gebruik van pure javel, ammoniak, oplosmiddelen of niet geëtiketteerde producten is verboden; de Klant dient steeds de voorkeur te geven aan ongevaarlijke, niet sterk ruikende producten;
- het poetsen van ramen of hoge oppervlakten met onveilige/onstabiele trapladdertjes (het gebruik van ladders is verboden !);
- werkzaamheden die geen normaal huishoudelijk werk omvatten (en als dusdanig het risico op kwetsuren/arbeidsongevallen gevoelig verhogen): zolders leegmaken, plafonds en muren afwassen,...

Actoplus voorziet de medewerker zelf met gepast schoeisel (gesloten, met antislip zolen) en mag omwille van veiligheidsredenen (uitglijden) niet poetsen op pantoffels of sokken.

Bij de aanvang van de eerste poetsbeurt of bij de voorafgaande kennismaking, wordt er van de Klant verwacht dat hij/zij een korte rondleiding geeft, en de Medewerker van Actoplus erop wijst waar er mogelijke gevaren zijn in de woning (steile trap, gladde vloeren, losliggende tegel,...).

De Klant toont ook aan de Medewerker waar zich het EHBO-materiaal bevindt in de woning, en staat toe dat een eventuele noodzakelijke eerste verzorging in de toekomst zal gebeuren met gebruikmaking van dit materiaal.

De Klant zal op voorhand Actoplus inlichten over de aanwezigheid van huisdieren en deze eventueel verwijderen bij het uitvoeren van de activiteiten.

Als de Klant of een lid van zijn gezin een besmettelijke ziekte heeft, zal hij dit onmiddellijk moeten melden aan Actoplus en de Medewerker, en ervoor zorgen dat deze niet in contact komt met de infectiehaard.

De Medewerker moet ook in hygiënische en veilige omstandigheden kunnen werken. Actoplus vraagt vriendelijk om de gepaste dosis respect voor de werkzaamheden en de werkomstandigheden van haar Medewerker. Bij aanhoudende problemen kan de hulp met onmiddellijke ingang worden stopgezet door Actoplus.

- 5a** Vanaf 1 januari 2025 betaalt de Klant voor de dienstverlening van Actoplus een klantenbijdrage van 1,7 Euro per gepresteerd uur. Er geldt een korting indien er voor domiciliëring gekozen wordt. De klantenbijdragen worden elk trimester afgerekend. Elk jaar kan de klantenbijdrage op verzoek van Actoplus aangepast worden aan de kosten van het levensonderhoud, conform de consumptieprijsindex alsook op basis van de toelage die Actoplus krijgt van de overheid.



- 5b** De Klant betaalt de Medewerker van Actoplus onmiddellijk bij uitvoering van de diensten, met door hem ondertekende en gedateerde dienstencheques. Indien de Klant elektronisch betaalt, dient hij de prestaties te bevestigen in zijn persoonlijk dossier via de website van de dienstencheque provider (rubriek bevestigen/betwisten) en dit uiterlijk binnen de vijf dagen volgend op de prestaties.

Er wordt één dienstencheque betaald per gepresteerd uur of per begonnen uur. De betaling kan uitsluitend door middel van dienstencheques; contante betaling is verboden.

Een dienstencheque kan enkel gebruikt worden voor het vergoeden van gepresteerde arbeidstijd. Alle andere kosten kunnen niet met een dienstencheque betaald worden.

Actoplus vraagt uitdrukkelijk aan de Klant om tijdig nieuwe cheques te bestellen indien zijn/haar voorraad bijna uitgeput is.

Aan het einde van elke maand dient Actoplus in het bezit te zijn van alle dienstencheques, waarvoor de Medewerker in desbetreffende maand prestaties leverde aan de Klant, en uiterlijk de 15^{de} van de maand direct daarop volgend.

- 5c** Bij niet-tijdige betaling zal Actoplus de achterstallige klantenbijdragen en/of dienstencheques, desgevallend vermeerderd met de herinneringskosten en intresten, terugvorderen van de Klant. Dit ten belope van de terugbetalingswaarde van een dienstencheque voor de erkende ondernemingen. Deze waarde, berekend overeenkomstig de artikelen 3§ 2 en 8 van het koninklijk besluit van 12/12/01, wordt regelmatig aangepast door de federale regering.

- 5d** Voor de facturatie, domiciliëring en digitaal contract werkt Actoplus samen met Twikey. Door gebruik te maken van deze dienst gaat de Klant akkoord met de Algemene Voorwaarden van Twikey die beschikbaar zijn via <https://www.twikey.be/nl/tc.html>

- 6.** De Klant verbindt zich er toe in geen geval de Medewerker andere activiteiten dan huishulp van huishoudelijke aard te doen verrichten. Inbegrepen activiteiten zijn o.m. het schoonmaken van woning met inbegrip van ramen, wassen en strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden, boodschappendienst en strijkdienst.

Uitgesloten zijn o.m. kinderoppas, verzorging van dieren en onderhoud van behuizing, onderhoud van gemeenschappelijke traphallen, alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes, ...

De Klant zorgt ervoor dat de opgelegde taken geen zodanige werkdruk veroorzaken dat zij nefaste gevolgen hebben voor de veiligheid en gezondheid van de Medewerker.

- 7.** De Medewerker van Actoplus moet in hygiënische omstandigheden kunnen werken. Bij herhaaldelijke onhygiënische situaties wordt de hulp stopgezet. De Klant geeft op vraag van Actoplus een aantal inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de Medewerker.

De Klant verbindt zich ertoe de Medewerker steeds in veilige omstandigheden te werk te stellen. De Medewerker moet onveilige situaties melden aan Actoplus. Bij aanhoudende veiligheidsproblemen kan de hulp worden stopgezet.

In geval van onmiddellijk gevaar mag de Medewerker de arbeidsplaats verlaten.

De Klant garandeert dat er steeds een verbanddoos op een bereikbare plaats beschikbaar is voor de Medewerker.

De consulent van Actoplus en/of de arbeidsgeneesheer kunnen een huisbezoek uitvoeren.

Actoplus is als werkgever in het kader van de dienstenchequereglementering verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de Medewerkers bij de uitvoering van hun werk en zijn uitvoeringsbesluiten, alsook voor de bepalingen van het Koninklijk Besluit van 17 mei 2007 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk.

- 8.** De Medewerker van Actoplus mag niet bellen tijdens de werkuren, tenzij noodzakelijk voor de dienst.

De Medewerker staat onder het hiërarchisch gezag van Actoplus. Bij problemen contacteert de Klant de consulent van Actoplus die de klacht zal onderzoeken. Evenwel heeft de Klant het recht om alle noodzakelijke functionele richtlijnen en veiligheidsaanwijzingen te geven aan de Medewerker, opdat deze de prestaties kan leveren zoals verwacht mag worden van een normaal en professioneel persoon.

De Medewerker van Actoplus mag niet roken tijdens het werk, tenzij dit uitdrukkelijk door de Klant toegestaan wordt.

De Medewerker heeft bij een ononderbroken prestatie van minstens 3 uren recht op een betaalde pauze van 10 minuten.



9. Actoplus biedt de Klant een kwaliteitsdienstverlening aan, die het respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de Klant waarborgt, en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van de Klant.

De Klant mag ten opzichte van de medewerkers geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd.

Bij niet-naleving van deze bepalingen wordt de thuishulp stopgezet.

10. Actoplus brengt vooraf de Klant op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema. Bij een onvoorziene omstandigheid (ziekte, overmacht, omstandigheidsverlof van de medewerker) wordt de Klant zo snel mogelijk verwittigd door Actoplus. Vervanging van de vaste Medewerker kan enkel worden voorzien op vraag van de Klant en kan niet worden gegarandeerd. Eventuele wijzigingen in werkuren en /of datum van prestatie worden steeds in overleg met en mits akkoord van de Klant toegepast.
11. De Klant dient alle nodige voorzorgen te nemen opdat de overeengekomen activiteiten ook daadwerkelijk kunnen worden uitgevoerd door de Medewerker van het dienstenbedrijf. (bv toegang tot de woning).
- Bijsturingen aan het werkschema (meer of minder uren) en eventuele vakantieperiodes (langer dan 1 week) worden afgesproken met de Medewerker en **ten minste vijf weken vooraf schriftelijk gemeld aan Actoplus.**
 - prestaties kunnen in totaal door de Klant **maximum 4 x per jaar kosteloos** afgezegd worden, beperkt tot één afzegging tijdens de opzegperiode, mits naleven van deze tijdige schriftelijke melding (minimum 1 week op voorhand) via het daarvoor voorziene formulier op de website. Indien de verlofperiode van de Medewerker samenvalt met een door de Klant afgezegde prestatieweek, zal dit niet aanzien worden als een afzegging door de Klant.

Bij verzuim van voorafgaande melding worden de voorziene prestaties aangerekend, uitgezonderd in geval van overmacht.

12. Om misverstanden te voorkomen, als de gebruiker wenst dat de Medewerker in het bezit is van de huissleutel of code, moet hij hiervoor schriftelijk toestemming geven (Actoplus bewaart een kopie) en aanvaardt hij hiermee ook alle aansprakelijkheid voor verlies. Actoplus wordt niet verantwoordelijk gehouden in geval van diefstal of opzettelijke beschadigingen. In geval van stilzwijgende toestemming, is er sprake van bewaargeving. De teruggave verplichting geschiedt overeenkomstig de regels van het gemeen recht.

13. De Klant neemt de zorg in acht omtrent waardevolle zaken.

Bij vermoeden van diefstal door de Medewerker dient de Klant steeds de consultant van Actoplus te verwittigen.

Bij diefstal door de Medewerker dient de klant onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een Proces Verbaal te laten opmaken.

Hoewel Actoplus instaat voor een degelijke screening van de Medewerkers kan het niet aansprakelijk worden gesteld voor gebeurlijke gevallen van diefstal.

Wanneer een Klant een sleutel overhandigt aan de Medewerker, dient hij het 'Sleutelcontract' volledig ingevuld en gehandtekend aan Actoplus terug te bezorgen ter kennisgeving. Het sleutelcontract is een overeenkomst tussen Werknemer en Klant. Actoplus ontdoet zich van alle verantwoordelijkheden, zoals die op het 'Sleutelcontract' vermeld staan.

14. In het kader van de arbeidsongevallenverzekering staat Actoplus in voor wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de Medewerker het slachtoffer zou zijn van een arbeidsongeval of van een ongeval op weg van en naar het werk. Actoplus is verzekerd voor materiële schade toegebracht aan de Klant.

In geval van schade of ongeval dient de Klant Actoplus hiervan binnen de 3 dagen schriftelijk via de website op de hoogte te stellen via het daarvoor voorziene formulier, een dossier voor te bereiden (foto schade, bestek, of facturen) en schriftelijke verklaring af te leggen m.b.t. de omstandigheden waarin het schadegeval zich heeft voorgedaan. Bij laattijdige aangifte kan de verzekeraar het dossier weigeren of zijn vergoeding verminderen.

De waardebeoordeling van de schade kan nog bijkomend door een expert van de verzekering gemaakt worden. De terugbetaling kan enkel gebeuren na aanvaarding door de verzekeringmaatschappij.

Er is geen tussenkomst, noch door Actoplus, noch door de Medewerker, wanneer de schade lager is dan het bedrag van de vrijstelling (€ 250,-); dan blijft dit forfaitair bedrag ten laste van de Klant.



- 15.** Beide partijen kunnen de overeenkomst per aangetekend schrijven opzeggen mits het respecteren van een minimale opzeg van 5 weken, tenzij bij wederzijds akkoord. Tijdens de opzegperiode mag maximaal 1 maal gebruik gemaakt worden van het recht op afzegging omwille van afwezigheid van de Klant, behoudens in geval van overmacht.

Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als één van de contracterende partijen één van de essentiële contractuele verplichtingen niet nakomt en dit per aangetekend schrijven meldt aan de andere partij, of indien de erkende onderneming haar erkenning verliest.

In geval van verbreking van deze overeenkomst, om welke reden ook, verbindt de Klant zich ertoe om de Medewerker noch rechtstreeks noch onrechtstreeks in dienst te nemen, gedurende een periode van vier maanden vanaf de verbreking van deze overeenkomst. Bij niet-naleving van deze bepaling is de Klant een forfaitaire schadevergoeding van € 1500,- verschuldigd.

De Klant zal een afrekening ontvangen van eventuele achterstallige dienstencheques. Daarbij gelden al de voorwaarden zoals beschreven in artikel 5a en artikel 5b.

- 16.** (Wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's, BS 31 mei 2007) - Gelet op CAO nr. 68 en de camerawetten met het oog op het recht van werknemers op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, is de gebruiker ertoe gehouden het dienstenbedrijf op voorhand te informeren m.b.t. de aanwezigheid van camera's binnen of buiten de woonplaats. De Klant zal hiervoor een inlichtingendocument invullen en terugbezorgen aan het dienstenbedrijf voorafgaand aan de tewerkstelling van dienstencheques werknemers. Verborgene camera's in de woning van de gebruiker zijn in ieder geval strikt verboden.
- 17.** Actoplus verzamelt en verwerkt de persoons/bedrijfsgegevens die van de gebruiker ontvangen worden met het oog op de uitvoering van de overeenkomst, het klantenbeheer, de aankopen, de boekhouding en direct marketingactiviteiten. In dit artikel wordt de gebruiker aangeduid als de "Verwerkingsverantwoordelijke" en Actoplus als de "Verwerker". De verwerking van persoonsgegevens gebeurt steeds in overeenstemming met de geldende Belgische en Europese privacy reglementering, waaronder de Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (de 'AVG' of de 'GDPR'). Actoplus Home Services garandeert dat zij alle passende technische en organisatorische maatregelen getroffen hebben opdat de verwerking van de persoonsgegevens voldoet aan de geldende GDPR wetgeving.

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 De rechtsgronden zijn de uitvoering van de overeenkomst, het vervullen van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het gerechtvaardigd belang, het aanbieden van diensten en producten binnen Actoplus, marketing doeleinden met onder meer het aanbieden van andere dienstverlening en producten via o.a. maar niet limitatief nieuwsbrieven, informatie e-mails en online aanbiedingen. Bij ontvangst van dergelijke e-mails, heeft de gebruiker ten allen tijde de mogelijkheid om zijn toestemming hieromtrent in te trekken, of zijn voorkeuren te wijzigen, door een bericht te sturen via de volgende webforms: <https://actoplus.be/contact/>. Actoplus deelt voor het overige de gegevens uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met de gebruiker of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Actoplus bewaart de persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor de gegevens worden verzameld. De Verwerker zorgt ervoor dat zijn werknemers die de Persoonsgegevens verwerken, gebonden zijn aan een geheimhoudingsplicht voor alle gegevens die in het kader van het contract worden verwerkt. De geheimhoudingsplicht blijft bestaan na beëindiging van het contract. Indien de Verwerker een verzoek of een bevel van een Belgische of buitenlandse toezichthouder ontvangt om (inzage in) Persoonsgegevens of daarmee verwante gegevens te verschaffen, zal de Verwerkingsverantwoordelijke de klant onverwijld informeren. Bij de behandeling van het verzoek of bevel zal de Verwerker alle redelijke verzoeken van de gebruiker in acht nemen (waaronder de instructie om de behandeling van het verzoek of bevel geheel of gedeeltelijk aan de gebruiker over te laten) en alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen. In het geval er sprake is van een verplichting van een overheid tot geheimhouding van een verzoek of bevel zal de Verwerker trachten zo veel mogelijk in het belang van de gebruiker te handelen.

De gebruiker heeft het recht om zijn persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft de gebruiker het recht om de eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens door Actoplus en heeft de gebruiker het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat gebruiker bij Actoplus een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens waarover Actoplus beschikt in een computerbestand naar de gebruiker of een ander, door de gebruiker genoemde organisatie, te sturen. Een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van zijn persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van zijn persoonsgegevens, dient de gebruiker te sturen via het webformulier op <https://actoplus.be/contact/>.



Rekening houdend met de aard van de verwerking, en voor zover als mogelijk, verleent Actoplus bijstand aan de gebruiker door middel van passende technische en organisatorische middelen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de hierboven vermelde vastgestelde rechten van de gebruiker te beantwoorden. Na afloop van de verwerkingsdiensten en in ieder geval bij de beëindiging van de overeenkomst(en) met de gebruiker, op welke wijze dan ook, zullen, naargelang van de keuze van de gebruiker, alle persoonsgegevens worden gewist of worden terugbezorgd aan de gebruiker, en zullen bestaande kopieën worden verwijderd, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of naar Belgisch recht verplicht is.

- 18.** Indien de gebruiker niet akkoord is met de prestaties zoals deze worden aangerekend, dient protest overgemaakt te worden per aangetekend schrijven binnen 8 dagen na de betwiste prestatie. Klachten die toekomen na deze termijn, worden niet meer behandeld.

Indien de gebruiker met elektronische dienstencheques werkt, zal de gebruiker van de uitgever van de dienstencheques (Pluxee) een mailbericht ontvangen waaruit de geleverde prestaties blijkt die na 5 dagen automatisch gevalideerd zal worden. Zo de prestatie niet wordt betwist wordt deze automatisch bevestigd, worden de cheques ingehouden van de elektronische portefeuille en ontvangt de gebruiker hier een nieuw mailbericht van.

- 19.** Betwistingen omtrent de overeenkomst worden behandeld door de bevoegde rechtbank van Antwerpen, afdeling Antwerpen.