

Algemene voorwaarden bij online reservatie van huishulp van huishoudelijke aard met dienstencheques

Artikel 1. Definities

Net@werk cvba-so is een erkend dienstenchequebedrijf. De aangeboden hulp is in de vorm van huishoudhulp in het kader van dienstencheques. De hoofdzetel van Net@werk cvba-so is gevestigd in de Dehemlaan 8b, 8900 Ieper en heeft als ondernemingsnummer 0879-109-713.

Klant of Gebruiker = de persoon die beroep doet op een huishoudhulp = een natuurlijk meerderjarige persoon, die reeds ingeschreven is in het dienstencheque-systeem en die geldige dienstencheques in het bezit heeft.

Dienstenchequebedrijf = de onderneming of organisatie die in het kader van het verrichten van activiteiten van huishoudelijke aard erkend is door het Vlaams Gewest.

Hulp van huishoudelijke aard = wassen en strijken, koken en poetsen van de woning.

Werkplaatsplaats - plaats - poetsopdracht = de te reserveren hulp die wordt weergegeven als een te reserveren blok in de reserveringsmodule

Artikel 2 – Reservatie en wijzigingen

2.1 Alle reservaties kaderen in het reserveren van een huishoudhulp met dienstencheques. Bij reservering van een huishoudelijke hulp verbindt u zich ertoe zich te houden aan het Wettelijk kader van de dienstencheques.

2.2 De Gebruiker kan pas een reservatie aanvragen na het aanmaken van een profiel waarin de klant een digitaal formulier dient in te vullen.

2.3 Als klant gaat u akkoord dat wij uw gegevens gebruiken voor intern gebruiken. Uw gegevens worden gedeeld met de huishoudhulp en de begeleidingscoaches (bediende), dit met als doel een goede werking te kunnen bekomen.

Bij gebruik van de reserveringsmodule verbindt de klant er zich toe om Net@werk cvba-so onmiddellijk op de hoogte te brengen in geval van inbreuken op de beveiliging van de klant of van deze website.

Het gebruiksrecht dat aan de klant wordt verleend is beperkt tot het reserveren en eventueel annuleren van diensten die via de reserveringsmodule worden aangeboden. De klant heeft geen recht het gebruiksrecht op de reserveringsmodule te verhuren, te leasen, te onderlicenciëren, te vervreemden, beperkte rechten te verlenen of ter beschikking te stellen van derden.

2.4 Na de registratie kan een klant een huishoudelijke hulp reserveren via de reservatieprocedure op de website <http://www.netantwerk.be/>

2.5 Een bindende overeenkomst komt echter slechts tot stand nadat Net@werk cvba-so uw reservatie schriftelijk bevestigd heeft, na eerst de beschikbaarheid van de plaatsen te hebben geverifieerd.

Wanneer de plaats niet meer beschikbaar is dan zal Net@werk u op de hoogte brengen en zal er geen afspraak gemaakt worden. Bijgevolg wordt de reservatie als onbestaande beschouwd.

2.6 De bevestiging van uw reservatie verloopt per mail. Bij het bevestigen van de gereserveerde afspraak gaat u ook automatisch akkoord met de inhoud van de overeenkomst tussen klant en Net@werk cvba-so, die bindend is.

2.7 Een reservatie voor een poetsopdracht kan geannuleerd worden via mail naar het adres info@netantwerk.be of via een aangetekend schrijven tot maximaal 2 weken voor de aanvangsdatum, tenzij bij overmacht (zie 2.8)

Een bevestigde reservatie zonder overmacht kan niet meer gewijzigd of geannuleerd worden als de aanvangsdatum binnen de 14 dagen valt. Gebeurt dat toch dan zal er een administratieve schadevergoeding aangerekend worden van 90 euro. Net@werk kan eigen en in tijd variërende annuleringsvoorwaarden en vergoedingen opgeven.

Een reservatie kan altijd geannuleerd worden door beide partijen wegens een overmachtsituatie. Bij een overmachtsituatie, kan het contract/reservatie definitief onmogelijk gemaakt worden (met onmiddellijke ingang) zonder dat één van de partijen daartoe een schadevergoeding verschuldigd is. De reden van overmacht kunnen zijn:

Vanuit Net@werk cvba-so:

- Wegens overmacht vanuit de werknemer wegens ziekte, ontslag, overlijden of een andere redenen waarom de werknemer niet meer werkbekwaam is of werkzaam is in de firma Net@werk cvba-so.
- Overmacht wanneer onze diensten vaststellen dat onze werknemer in bepaalde werkomstandigheden het werk niet langer kunnen uitvoeren en dit ter bescherming van de gezondheid, de psychosociale welzijn, gelijke behandeling, de veiligheid, enz... van de werknemer.

Vanuit de klant:

De werknemer kan de huishoudhulp niet ontvangen wegens ziekenhuis of gerechtelijke opname of bij het overlijden van een persoon woonachtig op het adres waar de reservatie plaatsvond. Bij een ziekenhuis of gerechtelijke opname wordt een bewijs tot afwezigheid opgevraagd.

Een geval van overmacht moet zo snel mogelijk telefonisch doorgegeven worden aan Net'antwerk, dit op het nummer 057 48 85 66.

Artikel 3 – Prijs en betaling:

3.1 De betaling van de huishoudelijke opdracht kan enkel door middel van dienstencheques. Dienstencheques kan u bestellen via de uitgiftemaatschappij van de dienstencheques, nl: Sodexo. Met één geldige dienstencheque kan u één uur huishoudelijke hulp vergoeden.

3.2 Bij aanvang van de opdracht moeten de prestaties vergoed worden. Indien de opdracht niet kan gestart worden omdat er geen geldige dienstencheques voor de aanvang van de opdracht klaarliggen dan heeft Net@werk cvba-so het recht u een administratieve schadevergoeding van 90 euro aan te rekenen. Net@werk kan eigen en in tijd variërende vergoedingen opgeven.

Artikel 4 – De toegelaten opdracht

4.1 De klant kan enkel reserveren en beroep doen op een huishoudelijke hulp voor taken die toegelaten zijn binnen het wettelijk kader van de dienstencheques:

- Poetsen van de privéwoning
- Wassen en strijken van huishoudlinnen - privé
- Maaltijden bereiden voor het privégezin

4.2 Volgende taken mogen níét uitgevoerd worden:

- Klusjes zoals schilderen, timmeren, ...
- Het wassen van de auto
- In de tuin werken

- Dieren verzorgen, kooien reinigen, stallen uitkuisen, uitwerpselen opruimen
- Ook geen kattenbak e.d. leegmaken
- Kinder – en dieren oppas
- Daken, dakgoten of schoorstenen reinigen
- Vensters in de hoogte, die niet bereikbaar zijn op een veilige manier
- Water uit de regenput halen
- Reinigen van gesloten ruimtes zoals bijvoorbeeld: sceptische putten, regenputten, ...
- Onderhoud van gemeenschappelijke traphallen alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, bureauruimtes, ...
- Geen grote schoonmaak van de zolder en/of kelder
- Boodschappen met de wagen
- Administratie
- ... Alle andere opdrachten die niet passen onder 4.1

Bij twijfel kan u steeds Net'antwerk telefonisch contacteren: 057 48 85 66.

Artikel 5 - Annulatie regeling

Van zodra Net@werk de reservatie bevestigd heeft en deze bindend is, kan er enkel geannuleerd worden door middel van het betalen van een administratieve schadevergoeding van 90 euro, zie ook artikel 2.

Artikel 6 – Rechten en verplichtingen van de klant

6.1 De klant gaat verplicht akkoord met onze klantenovereenkomst.

6.2 De klant staat zelf in voor het poetsmateriaal en de poetsproducten. Het gevraagde materiaal is veilig, in goede en propere staat en is aanwezig bij de start van de dienstverlening.

6.3 De klant mag de werknemer tijdens de gereserveerde opdracht niet vroeger wegsturen.

6.4 De klant mag de huishoudhulp geen giften, geschenken of alcoholische dranken aanbieden.

6.5 De klant heeft respect voor de menswaardigheid, de persoonlijke levenssfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen van de huishoudhulp.

6.6 De huishoudelijke hulp heeft recht op een gezonde en veilige werkplaats. Van zodra u een huishoudhulp in huis neemt dan is uw privéwoning een werkomgeving. De werknemer heeft recht op een gezonde en veilige werkomgeving en daarom vragen wij om in aanwezigheid van onze werknemer niet te roken in uw woning.

6.7 In het kader van opvolging van onze huishoudhulpen gaat u akkoord dat een bediende van Net@werk tijdens de huishoudelijke opdracht langs kan komen in uw privéwoning,

6.8 De klant is zich ervan bewust dat de huishoudhulp geen bloed- of aanverwant tot in de tweede graad mag zijn van de particulier. Als dit zou blijken na toekenning van de huishoudhulp, moet de klant dit onmiddellijk telefonisch doorgeven aan Net@werk. Bijgevolg zal de reservering geannuleerd worden.

6.9 De klant zorgt ervoor dat de huishoudhulp die aan huis komt gratis parkeergelegenheid heeft. De parkeerkosten zijn ten laste voor de klant.

Artikel 7 – Klachten en Aansprakelijkheid bij een bindende poetsopdracht

7.1 Ondanks alle zorgen van Net@werk cvba-so, kan het voorkomen dat de klant een gerechtvaardigde klacht heeft over de poetsopdracht. De klant moet deze gemotiveerde klacht onmiddellijk aan Net@werk melden. Het is mogelijk dat wij (afhankelijk van het type klacht) onmiddellijk ter plaatse komen om de klacht na te kijken en op te lossen. Mocht de klacht niet tot tevredenheid worden afgehandeld, dan heeft de klant tot uiterlijk één week na afloop van de poetsopdracht de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen via volgende contactgegevens: Dehemlaan 8b - 8900 Ieper.

7.2 Net@werk cvba-so is niet aansprakelijk voor:

- a) Diefstal, verlies of schade van welke aard ook tijdens of als gevolg van een huishoudelijke opdracht.
- b) Voor het overige, zal Net@werk cvba-so ook niet aansprakelijk zijn voor schade die het gevolg is van een opzettelijke fout, fraude of bedrog van onze werknemer.

7.3 Net@werk cvba-so is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, onrechtstreekse schade of gevolgschade (zoals tijdsverlies, emotionele schade, enz...).

7.4 Wanneer een overmacht-situatie (zoals omschreven in artikel 2) de uitvoering van het contract deels en of definitief onmogelijk maakt, heeft elke partij het recht om het contract te ontbinden met onmiddellijke ingang, zonder daartoe een schadevergoeding verschuldigd te zijn en zonder dat daarvoor rechterlijke tussenkomst vereist is. Indien de overmacht intreedt terwijl de klant slechts ten dele gebruik van de poetsopdracht heeft kunnen maken, zal dit proportioneel verrekend worden.

Artikel 8 - Geldend recht - Bevoegde rechtbank

Deze algemene voorwaarden vallen uitsluitend onder Belgisch recht. Elk geschil tussen de contractpartijen en dat niet in der minne geschikt kan worden, zal uitsluitend onder de bevoegdheid vallen van de rechtbank van Ieper.

De klant stemt ermee in Net@werk schadeloos te stellen, te verdedigen en te vrijwaren van aansprakelijkheid, verlies, vorderingen en kosten, inclusief de honoraria voor advocaten die optreden zo hij/zij deze gebruiksvoorwaarden of het gebruik van de reserveringsmodule schendt.

Net@werk kan/mag de gebruiksvoorwaarden op elk moment wijzigen door een herziening van deze gebruiksvoorwaarden op haar website te plaatsen. Wijzigingen zijn van kracht zodra ze op de website verschijnen. Net@werk is niet verplicht de klant op de hoogte te brengen van dergelijke wijzigingen. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om de gebruiksvoorwaarden regelmatig te bekijken om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen. Indien de klant regelmatig gebruik maakt van de reserveringsmodule, wordt aangenomen dat hij/zij instemt met de aangebrachte wijzigingen.

Net@werk kan op elk moment de reserveringsmodule of het gebruik van deze dienst beëindigen.

Eventuele vragen van de klant worden uitsluitend behandeld tijdens weekdagen.

Artikel 9: Bescherming van de persoonlijke gegevens

Net@werk cvba-so verwerkt uw persoonsgegevens overeenkomstig het klantenprotocol dat u kan opvragen tijdens weekdagen aan Net'antwerk cvba-so of op de hoofdzetel kan inkijken tijdens weekdagen.

Artikel 10: Aanvragen van bijkomende informatie en contactgegevens:

U kunt rechtstreeks contact opnemen met Net@werk op het nummer 057 48 85 66 of per mail naar info@netantwerk@skynet.be

Beste klant,

In het kader van de algemene verordening gegevensbescherming en de privacy wet, hebben wij voor u nagekeken wat onze rol is als poetsdienst ten opzichte van onze klanten.

Protocol klant poetsdienst

Gegevensbescherming is een zaak van vertrouwen en wij hechten veel waarde aan uw vertrouwen. Wij respecteren uw privacy en persoonlijke sfeer. De bescherming en het conform de wet verzamelen, verwerken en gebruiken van uw persoonsgegevens is voor ons een belangrijke aangelegenheid. Om ervoor te zorgen dat onze klanten zich veilig voelen, gaan wij bij het verwerken van uw persoonsgegevens streng volgens de wet te werk en willen u informeren over het verzamelen van gegevens en het verwerken ervan.

Persoonsgegevens

Dit is informatie over zakelijke of persoonlijke omstandigheden betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit omvat uw naam, uw telefoonnummer, uw adres evenals alle vooraf bepaalde gegevens die u tijdens uw registratie bij het creëren van uw klantenaccount heeft meegedeeld.

Statistische gegevens,

Dit zijn gegevens die wij bijvoorbeeld bij het bezoek verzamelen en die niet direct in verbinding staan met uw persoon nl. de vraag hoe u bij ons terecht bent gekomen.

Gebruik van uw gegevens

We geven deze informatie niet door aan derden voor commerciële doeleinden. Met derden bedoelen wij andere ondernemingen die geen deel uitmaken van onze organisatie.

De persoonsgegevens die u ons meedeelt, worden opgenomen en verwerkt in de databestanden van Net@werk CVBA-so, Dehemlaan 8b, 8900 Ieper, die verantwoordelijk is voor de verwerking van deze persoonsgegevens.

Bij niet-betaling van een factuur, ondanks aanmaningen, kan de factuur samen met de nodige (persoons)gegevens worden overgemaakt aan een advocaat en/of gerechtsdeurwaarder, om ze via de gerechtelijke weg te innen.

Uw persoonsgegevens worden enkel gebruikt in ons intern databestand = planningsdatabestand. Uw gegevens worden meege-deeld met de poetshulp en de opleidingscoach. Dit met als doel om een goede werking te bekomen.

Alle gegevens aan ons verstrekt, worden enkel in het kader van de verwerking van de dienstencheques intern opgeslagen.

De overdracht van de gegevens in het kader van de dienstencheques .

Als dienstenchequebedrijf is er een uitwisseling van de dienstencheques naar Sodexo, dit enkel met als doel van de verwerking en uitbetaling van de dienstencheque. Sodexo zal ook in het kader van GDPR u als klant informeren en de nodige inlichtingen verstrekken.

Hoe zorgen we voor deze persoonsgegevens?

We doen grote inspanningen om uw persoonsgegevens en privacy te beschermen.

Al onze medewerkers worden opgeleid om correct om te gaan met vertrouwelijke gegevens.

We slaan uw persoonlijke gegevens op in een beveiligde database. En daar blijven ze ook.

Bovendien gebruiken wij allerlei algemeen aanvaarde technische maatregelen en technieken die overeenstemmen met de huidige technologische ontwikkelingen om uw persoonsgegevens te beschermen.

Moest er zich een gegevenslek voordoen met gevolgen voor je persoonsgegevens, dan verwittigen wij de klant persoonlijk, volgens de door de wet voorziene procedure.

Hoe lang bewaren we je gegevens?

Dat hangt ervan af ... Wij mogen persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is om het doel te realiseren waarvoor we ze verzamelen. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen.

Bijvoorbeeld om onze wettelijke verplichtingen na te komen (boekhoudkundige en fiscale), of uit juridische noodzaak. Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn(en) worden persoonsgegevens geanonimiseerd.

Rechten van de klant

- Inzagerecht: klanten hebben het recht de over hem of haar geregistreerde data in te zien.
- Correctierecht: klanten hebben het recht om feitelijk onjuiste gegevens uit de registreerde data te (laten) verbeteren of aan te vullen.
- Verwijderingsrecht: klanten hebben het recht om de over de hem of haar geregistreerde data, die niet (langer) ter zake doen, of in strijd zijn met dit protocol of een wettelijk voorschrift te verwijderen en te vernietigen. De verwijdering en vernietiging vindt terstond plaats.

Klachtenprocedure

Indien de klant meent benadeeld te zijn in zijn rechten op grond van dit protocol, kan hij zich richten tot de verantwoordelijke van de poetsdienst.

Met vriendelijke groeten,

Net'antwerk

Lijst poetsmateriaal

Onderstaande lijst bevat het materiaal dat minimum aanwezig moet zijn voor de uitvoering van de afgesproken taken. Deze lijst bevat niet alle materiaal dat voor specifieke taken binnen het takenpakket noodzakelijk kan zijn. Onze medewerker kan bijgevolg nog bijkomend materiaal vragen.

ALGEMEEN

vuilniszakken

ONDERHOUD (INTERIEUR)

1 paar rubberen handschoenen

1 microvezeldoek/stofdoek

1 spons

1 microvezeldoek ramen of synthetisch zeemvel

1 raamtrekker – eventueel met lange stok voor hoge ramen

2 microvezeldweilen of synthetische dweilen

2 plasticen emmers met goede handgreep

1 vuilblik en handborstel

1 zachte veegborstel (binnen)

1 harde veegborstel (buiten)

1 trekker met effen rubberen strip

1 stabiele ladder met max 3 treden

indien er tapijten aanwezig zijn: 1 rolveger of sledestofzuiger met voldoende

reserve opvangzakken. Tip: een lange buis werkt makkelijker

ONDERHOUD (SANITAIR)

1 spons of schuursponsje

1 microvezeldoek voor sanitair

1 microvezeldoek voor wc (rood of roze)

1 toiletborstel

PRODUCTEN (NOOIT MENGEN!)

vloerzeep

allesreiniger

WC-reiniger of sanitairreiniger (zonder javel)

afwasproduct

azijn

WAS EN STRIJK (ENKEL INDIEN DEZE DIENST VAN TOEPASSING IS)

wasmiddel

wasknijpers

1 strijkijzer (bij voorkeur stoomstrijkijzer)

1 verstelbare strijkplank

MAALTIJDBEREIDING (ENKEL INDIEN DEZE DIENST VAN TOEPASSING IS)

1 fornuis met minstens 2 kookvuren

potten en pannen met vaste handgrepen

1 wasbekken of gootsteen met dop + 2 keukenhanddoeken

1 snijplank

1 scherp keukenmesje + voldoende bestek

2 pottenlapjes/ovenwanten