

Algemene Voorwaarden van toepassing bij het contract van poetshulp in het kader van de dienstencheques

Laatste wijziging: 01/11/2024

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing vanaf de eerste dienstverlening van OpTop DCO bij de Gebruiker.

Definities

OpTop : Alle bestaande en eventuele toekomstige vennootschappen dewelke met de OpTop-groep verbonden zijn, en betrekking hebben dienstencheque activiteiten. De vennootschappen die verband houden met de benaming OpTop, of die hiermee verband houden, zijn onder andere: OpTop BV en OpTop Services BV, beide gevestigd te 2060 Antwerpen, Carnotstraat 101 bus 201. Deze opsomming is niet limitatief, en kan mogelijk wijzigen naar aanleiding van fusies, overnames, en andere wijzigingen verband houdend met de vennootschapsstructuur.

Dienstenchequebedrijf: Het bedrijf of de organisatie die erkend is om diensten aan te bieden aan particulieren in het kader van "huishoudelijke hulp aan huis".

Gebruiker: De particulier die beroep doet op het Dienstenchequebedrijf.

Werknemer: De persoon die een arbeidsovereenkomst dienstencheques heeft afgesloten met een erkende onderneming.

Thuishulp van huishoudelijke aard: Diensten voor particulieren die uit activiteiten bestaan uitgevoerd in de woonplaats van de particulier: het schoonmaken van de woning en ramen, wassen en strijken, kleine occasionele naaiwerken, bereiden van maaltijden.

Waarde bij equivalent van de dienstencheques: De werkelijke waarde van de dienstencheque voor de onderneming, zijnde de inruilwaarde van de dienstencheque bij Pluxee (voorheen gekend onder de naam Sodexo) of eender welk bedrijf dat de regering aanduidt.

Contractuele clausules

Artikel 1. Algemene bepalingen

1.1 Deze overeenkomst wordt afgesloten in het kader van het aanwenden van dienstencheques als betaalmiddel door de Gebruiker in het kader van het leveren van huishulp van huishoudelijke aard door OpTop, en dit conform de Wet van 20 juli 2001 tot bevordering van buurtdiensten- en banen, en het Koninklijk Besluit van 12 december 2001 betreffende de dienstencheques.

1.2 Indien het contract betrekking heeft op elektronische dienstencheques, erkent de Gebruiker te weten dat hij deze bij het uitgiftebedrijf dat namens de overheid de cheques beheert (op dit moment Pluxee) dient te bestellen, beheren, bevestigen en betalen. De Gebruiker verklaart kennis genomen te hebben van de gebruiksvoorwaarden van Pluxee bij de ondertekening van de overeenkomst.

1.3 De Gebruiker verbindt zich ertoe om bij wijziging van zijn persoonlijke contactgegevens zoals hierboven omschreven dit onmiddellijk kenbaar te maken aan het Dienstenchequebedrijf. Bij gebrek aan deze mededeling draagt de Gebruiker het risico voor het niet ontvangen van correspondentie.

1.4 De Gebruiker verklaart op de hoogte te zijn dat het verboden is de Werknemer van OpTop in het kader van dienstencheques aan het werk te stellen voor andere taken dan huishulp van huishoudelijke aard, zoals hierboven in de definities beschreven.

1.5 De Gebruiker verbindt zich ertoe in geen geval de Werknemer andere activiteiten dan huishulp van huishoudelijke aard te doen verrichten. Activiteiten zoals kinderopvang, verzorging van dieren en onderhoud van hun behuizing alsook van beroepslokalen zoals fabrieksgebouwen, winkels, dokters- en tandartspraktijken, commerciële bureauruimtes, gemeenschappelijke trappenhallen... zijn **niet** toegelaten.

1.6 De Werknemer mag geen bloed- of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de Gebruiker of een lid van het gezin van de Gebruiker, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de Gebruiker. De Gebruiker meldt aan de verantwoordelijke van OpTop indien één van de situaties zich voordoet bij de voorgestelde kandidaat.

1.7 De ongeldigheid, niet-toepasbaarheid of onwettelijkheid van een van de bepalingen in de overeenkomst, leiden in geen geval tot de ongeldigheid of nietigheid van de andere contractuele bepalingen.

1.8 OpTop kan haar opdracht overdragen aan een ander Dienstenchequebedrijf dat alle rechten en plichten overneemt zoals omschreven in deze overeenkomst.

Artikel 2. Uurrooster en prestaties

2.1 Het definitieve werkschema wordt opgesteld door OpTop in samenspraak met de Gebruiker, rekening houdend met (1) de arbeidsduurgrenzen en (2) het feit dat de dienstverlening moet bestaan uit tijdsblokken van minstens drie uur.

2.2 Indien de Gebruiker het werkschema wenst te wijzigen, is dat steeds mogelijk, mits volgende regels in acht te nemen:

- Vermindering van het aantal prestatie-uren: het huidige aantal uren wordt gepresteerd tot één maand na het melden van het wijzigingsverzoek
- Vermeerdering van het aantal prestatie-uren: afhankelijk van de beschikbaarheid van personeel.

OpTop streeft er in beide gevallen kan naar, maar kan niet garanderen dat de poetshulp dezelfde blijft, of dat de bijkomende uren door dezelfde poetshulp gepresteerd zullen worden.

2.3. Gelet op het feit dat het merendeel dan de huishoudhulpen gebruik maakt van het openbaar vervoer om zich te verplaatsen van, naar en tussen de plaatsen van tewerkstelling, wordt de Gebruiker begrip en flexibiliteit gevraagd voor het gebrek aan stiptheid die het gevolg is van het functioneren van het openbaar vervoer.

Artikel 3. Afwezigheden

3.1 **Afwezigheid van de Werknemer.** OpTop brengt zo snel mogelijk de Gebruiker op de hoogte van eventuele wijzigingen in het werkschema. In geval van afwezigheid van de Werknemer, zal deze in de mate van het mogelijke en zo snel mogelijk vervangen worden. Bij vervanging kunnen

zich wijzigingen voordoet in werkuren en/of datum zonder dat de Gebruiker het recht krijgt om hiervoor een vergoeding te vorderen. OpTop verwittigt de Gebruiker zo snel mogelijk indien er zich wijzigingen voordoen.

Indien de Werknemer wordt verhinderd door onvoorziene omstandigheden of overmacht kan er geen vergoeding gevorderd worden door de Gebruiker.

De Gebruiker verbindt zich ertoe om OpTop op datum van de geplande prestaties op de hoogte te stellen indien de Werknemer zich niet aanbiedt of vroegtijdig het werk verlaat.

3.2 Afwezigheid van de Gebruiker. Onverwachte (tijdelijke) bijsturingen aan het werkschema en eventuele vakantieperiodes worden **ten minste 10 werkdagen** vooraf schriftelijk gemeld aan OpTop, bij voorkeur via afzegging@optop.be of via de link op de homepage <https://optop.be/afzegging/>. Indien de Gebruiker geen thuishulp wenst gedurende enkele opeenvolgende weken, verwittigt hij de verantwoordelijke van OpTop **minstens 14 werkdagen** op voorhand.

Ingeval de Werknemer de voorziene taken niet kan uitvoeren ingevolge nalatigheid van de Gebruiker (vb. geen toegang tot de woning verschaffen) of indien er niet tijdig geannuleerd wordt, is een vergoeding verschuldigd aan OpTop die gelijk is aan het equivalent van de geplande prestaties vermenigvuldigd met de inruilwaarde bij Pluxee van de dienstencheques.

3.3 Tijdelijke opschorting van het werkschema. Behoudens gevallen van overmacht (opname in ziekenhuis, revalidatiecentrum,... , brand- of waterschade,...) kan de dienstverlening maximaal voor een periode van zes opeenvolgende weken opgeschort worden.

Artikel 4. Terbeschikkingstelling van materiaal

De Gebruiker garandeert aan OpTop dat alle materialen ter beschikking gesteld worden voor de uitvoering van de huishoudelijke taken. De Gebruiker waarborgt de goede staat en werking van de door hem ter beschikking gestelde hulpmiddelen en materialen en overloopt samen met de Werknemer, vooraleer deze zijn activiteiten begint, de eventuele gevaren ervan. De Gebruiker kan de Werknemer niet verplichten om oplosmiddelen of niet-geëtiketteerde producten te gebruiken. Tezamen met het contract, dient men de 'checklist materialen, producten en veilige werkplek' ondertekend terug te sturen.

Artikel 5. Betaling

5.1 De Gebruiker verbindt zich er toe om ondertekende, gedateerde en niet-ervallen dienstencheques aan te bieden, één per gepresteerd uur. In geval van prestaties van minder dan één uur, moeten deze worden gegroepeerd voor rekening van de Gebruiker tot één volledig arbeidsuur.

5.2 Een dienstencheque kan enkel gebruikt worden voor het vergoeden van gepresterde arbeidstijd. Andere kosten (transport, materiaal, burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering,...) kunnen niet met dienstencheques betaald worden.

5.3 De wijze van aanbieding is verschillend naargelang de Gebruiker papieren of elektronische dienstencheques gebruikt.

Beide soorten dienstencheques dienen aangekocht te worden bij het uitgiftebedrijf dat namens de overheid de cheques beheert, op heden Pluxee. Indien de Gebruiker werkt met elektronische dienstencheques registreert de Werknemer zijn prestaties op de dag van de prestatie met behulp van een telefoontoestel of via de app op de smartphone.

In geval van papieren dienstencheques zal de Gebruiker na iedere geleverde prestatie de cheques, gelijk aan het aantal gepresteerde uren, aan de Werknemer bezorgen. Indien de Gebruiker niet aanwezig is in de woning op het moment dat de Werknemer aanwezig is, zullen de cheques worden klaargelegd op een met de Werknemer afgesproken plaats. In elk geval blijft de Gebruiker verantwoordelijk voor de betaling met geldige en niet-vervallen cheques (ook in het geval hij niet thuis is op het ogenblik van de betaling).

5.4 De Gebruiker verklaart in het bezit te zijn van een aantal niet-vervallen cheques gelijk aan het aantal te presteren uren. De geldigheid van de cheques is afhankelijk van het gewest waarin de Gebruiker gedomicilieerd is. Dienstencheques zijn in Vlaanderen één jaar geldig, in Brussel zijn ze acht maanden en Wallonië zes maanden geldig. In geval van aflevering van vervallen cheques is de betaling ongeldig en moeten nieuwe cheques worden aangeleverd, en dit binnen de vier maanden te rekenen vanaf de effectieve prestatiedatum.

5.5 De Gebruiker verbindt zich ertoe om tijdig voldoende cheques te bestellen voordat zijn voorraad is uitgeput zodat er steeds cheques ter beschikking zijn om de geleverde prestaties te voldoen. Dit zowel voor wat betreft papieren dienstencheques, als wat betreft de elektronische cheques aanwezig in de elektronische portefeuille van de Gebruiker.

5.6 Bij niet-betaling van de dienstencheques zal OpTop de Gebruiker schriftelijk aanmanen. Indien na de schriftelijke aanmaning geen betaling volgt, behoudt OpTop zich het recht voor om de waarde bij equivalent aan te rekenen. Deze waarde is gelijk aan de gepresteerde uren vermenigvuldigd met de inruilwaarde van een dienstencheque bij Pluxee op het moment dat de betaling voldaan wordt, vermeerderd met een schadebeding en eventuele intresten (zie artikel 7).

Indien de Gebruiker de betaling van de dienstencheques uitstelt tot 12 maanden na de prestatiedatum, kan er niet meer met dienstencheques betaald worden en is hij gehouden om de waarde van de dienstencheques bij equivalent te betalen.

In geval van niet betaling heeft OpTop de mogelijkheid om de dienstverlening onmiddellijk stop te zetten, dit conform de bepalingen in artikel 8.

5.7 De Gebruiker verbindt zich ertoe om een bijkomende administratiekost van 30,00 EUR (excl. BTW) per begonnen semester te betalen. Deze kost wordt tweemaal per jaar gefactureerd, in principe een eerste maal in de maand die volgt op de maand waarin de dienstverlening een aanvang heeft genomen, en een tweede maal zes maanden later. De administratiekost is in elk geval betaalbaar per semester. Indien een Gebruiker de overeenkomst met OpTop opzegt, dan is er geen pro rata terugbetaling van de administratiekost voor de resterende maanden.

De administratiekost wordt aangerekend op basis van een door OPTOP BV (maatschappelijke zetel te 2060 Antwerpen, Carnotstraat 105 bus 21, met ondernemingsnummer 0794.222.241) opgestelde factuur. De betaaltermijn voor de administratiekost is 15 dagen na verzending van de factuur. De betaling van de administratiekost dient te geschieden middels overschrijving, of via domiciliëring.

Eventuele bezwaren met betrekking tot de factuur dienen door de Gebruiker binnen dezelfde termijn van 14 dagen ter kennis worden gebracht aan OpTop. Dergelijk bezwaar dient schriftelijk (per mail of per gewone post) te gebeuren aan het adres van het hoofdkantoor: Carnotstraat 105 bus 21 te 2060 Antwerpen of bezwaar@optop.be).

Indien de Gebruiker niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, zal de Gebruiker schriftelijk worden aangemaand. Indien na de schriftelijke aanmaning geen betaling volgt, heeft OpTop de mogelijkheid om de dienstverlening onmiddellijk stop te zetten, dit conform artikel 8.

OpTop behoudt zich het recht voor om de hogervermelde bijkomende administratie kost eenzijdig

te verhogen en/of de wijze en modaliteiten van de facturatie eenzijdig te wijzigen. De Gebruiker zal hiervan op voorhand in kennis worden gebracht, en zal in dat geval over een redelijke termijn beschikken om de overeenkomst kosteloos te beëindigen vooraleer de nieuwe prijs in werking treedt.

Artikel 6. Klachten

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 prestatie 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.

Voor Wallonië en Brussel is dit 60 dagen, en voor Vlaanderen 5 dagen. Protesten dienen binnen de 8 dagen na de prestaties per aangetekend schrijven gemeld te worden aan OpTop.

Artikel 7. Schadebeding

In het geval van niet-betaling binnen de 14 dagen na de eerste ingebrekestelling (per mail of per brief) is op het verschuldigde bedrag van rechtswege en zonder dat een ingebrekestelling nodig is, een intrest van 10 procent verschuldigd. Deze intresten blijven lopen op het verschuldigde bedrag tot op de dag van betaling, ongeacht het feit of er een gerechtelijke procedure wordt ingesteld. In het geval van laattijdige betaling is tevens van rechtswege en zonder ingebrekestelling een schadevergoeding verschuldigd die forfaitair wordt vastgesteld op 15 procent van het verschuldigde bedrag, met een minimum van €50.

Artikel 8 Duur en beëindiging van de overeenkomst

8.1 Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur vanaf het moment van ondertekening van dit contract.

8.2 OpTop heeft het recht om haar deel van de verbintenissen opgenomen in de overeenkomst op te schorten in de volgende gevallen:

- Indien de Gebruiker nalaat tijdig zijn dienstencheques te betalen, heeft OpTop het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot de Gebruiker aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- Indien er in de woning van de Gebruiker aanhoudende onhygiënische of onveilige omstandigheden zich voordoen, heeft OpTop het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het probleem werd verholpen.

8.3 De overeenkomst is door beide partijen opzegbaar mits een aangetekend schrijven en het respecteren van een minimale opzegtermijn van 1 maand ingaand op datum van verzending.

8.4 OpTop heeft het recht om de overeenkomst met de Gebruiker stop te zetten zonder in achtneming van enige opzegtermijn of opzegvergoeding, in geval van wanprestatie, en in geval van manifest niet betalen van de dienstencheques, of in geval van niet-betaling van de administratiekosten.

8.5 Deze overeenkomst wordt automatisch als beëindigd beschouwd als een van de contracterende partijen één van de contractuele verplichtingen niet nakomt en zulks per aangetekend schrijven meldt aan de andere partij, of indien de erkende onderneming haar erkenning verliest of indien er geen dienstencheques meer worden uitgegeven door de overheid.

Artikel 9. Schadevergoeding

Indien de Gebruiker een van de bepalingen van de overeenkomst schendt, en hierdoor de prestaties ook niet konden worden geleverd conform de overeenkomst, zal de Gebruiker een vergoeding verschuldigd zijn die overeenstemt met de prestaties die niet konden worden geleverd.

Indien de Gebruiker uit hoofde van dit contract een vordering tot terugbetaling heeft tegenover OpTop, heeft de Gebruiker recht op dezelfde vergoeding ingeval OpTop in gebreke zou blijven.

Artikel 10. Hygiëne/Veiligheid

10.1 **Hygiëne** De Gebruiker verbindt zich ertoe de Werknemer in geen geval gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken te doen uitvoeren, bijvoorbeeld buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen... *deze opsomming is niet limitatief*. Ook kelders, zolders en werk op hoogte kunnen zorgen voor gevaar. Indien nodig om het werk op degelijke wijze uit te voeren, voorziet de Klant een (trap-) ladder die voldoet aan en het keuringsmerk draagt van Europese Norm EN 131 (huidige versie 2 van 2017). In alle andere gevallen is het de Werknemer enkel toegestaan gebruik te maken van een ladder met maximaal drie treden.

De Gebruiker verbindt zich ertoe de Werknemer in hygiënische omstandigheden te laten werken.

De Gebruiker moet de Werknemer in staat stellen om vooraleer de tewerkstelling aanvangt, in het kader van de te verrichten activiteiten een globale inspectieronde te laten doen naar de hygiënische omstandigheden. De Gebruiker verbindt zich ertoe de Werknemer gebruik te laten maken van sanitaire installaties. De Gebruiker geeft op vraag van OpTop een aantal inlichtingen die noodzakelijk zijn voor het vrijwaren van een gezonde en hygiënische werkomgeving van de Werknemer. Deze inlichtingen kunnen betrekking hebben op de al dan niet aanwezigheid van huisdieren in de woning, enz.

De Gebruiker moet OpTop verwittigen bij het optreden van zeer besmettelijke ziektes waarbij er besmettingsgevaar is voor de Werknemer (bijvoorbeeld griep, rode hond, windpokken, klierkoorts, hersenvliesontsteking, geelzucht... *niet limitatief*)

10.2 **Veiligheid** De Gebruiker verbindt zich ertoe de Werknemer steeds in veilige omstandigheden te werk te stellen. Alle onveilige situaties worden door de Werknemer aan OpTop gemeld (vb. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot is...) Bij onveilige situaties, moet de Werknemer onmiddellijk de arbeidsplaats verlaten. Er kan in dat geval geen vergoeding verschuldigd zijn in hoofde van OpTop.

In geval van ongeval, overkomen aan de Werknemer bij de uitvoering van zijn activiteiten, moet de Gebruiker OpTop onmiddellijk verwittigen. Gebruiker wordt in deze verondersteld te handelen volgens de principes van het *bonus pater familias*.

10.3 In geval van inbreuk op deze bepaling, kan de overeenkomst worden opgeschort of beëindigd overeenkomstig artikel 8 van deze overeenkomst.

Artikel 11. Welzijn op het werk

OpTop 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 Werknemers 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.

Artikel 12. Wijzigingen van de overeenkomst

OpTop houdt zich het recht voor om zijn algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen. In geval van eenzijdige wijziging zullen deze aan de Gebruiker worden meegedeeld via e-mail (of per post indien geen e-mailadres van de klant bekend is). De Gebruiker heeft een termijn van 30 dagen om zijn betwisting schriftelijk mee te delen. In geval van afwezigheid van betwisting treden de gewijzigde algemene voorwaarden in werking 30 dagen na de kennisgeving.

Artikel 13. Non-discriminatie

OpTop biedt de Gebruiker 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 Gebruiker waarborgt, en die rekening houdt met de sociale levenssituatie van de Gebruiker. Ten opzichte van de Gebruikers wordt er geen onderscheid gemaakt op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd bij het aanbieden en het toegankelijk stellen van de dienstverlening. De Gebruiker mag ten opzichte van de Werknemers geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd. Bij niet-naleving van deze bepaling wordt de huishulp stopgezet. (wet 25 feb 2003 ter bestrijding van discriminatie en tot wijziging van de wet van 15 feb 1993 tot oprichting van een centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.).

Artikel 14. Verlies en diefstal

De Gebruiker dient steeds de nodige voorzichtigheid in acht te nemen wat betreft geld en waardevolle zaken. Bij vermoeden van diefstal door de Werknemer dient de Gebruiker steeds de verantwoordelijke van OpTop te verwittigen. Bij diefstal door de Werknemer dient de Gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een PV te laten opmaken.

Artikel 15. Aansprakelijkheid voor huissleutels

Om misverstanden te voorkomen, als de Gebruiker wenst dat de Werknemer in het bezit is van de huissleutel of code, moet hij hiervoor schriftelijk toestemming geven (OpTop bewaart een kopie) en aanvaardt hij hiermee ook alle aansprakelijkheid voor verlies. OpTop 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.

Artikel 16. Verzekering

OpTop staat, in het kader van de arbeidsongevallenverzekering, in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen ingeval de Werknemer van het Dienstenchequebedrijf het slachtoffer zou zijn van

een arbeidsongeval of van een ongeval op de weg van en naar het werk. OpTop is verzekerd voor materiële schade, toegebracht aan de bezittingen van de Gebruiker. Hierbij dient de Gebruiker de verantwoordelijke van OpTop schriftelijk te verwittigen binnen de 7 dagen nadat de schade werd geleden. De vrijstelling van de polis burgerlijke aansprakelijkheid bedraagt 10% van de waarde van de schade per schadegeval (met een minimum van 250 €). De schade die te wijten is aan eenzelfde gebeurtenis wordt beschouwd als één en hetzelfde schadegeval. De vrijstelling van 250€ is ten laste van de Gebruiker.

Als de schade lager is dan het bedrag van de vrijstelling, zal OpTop niet overgaan tot vergoeding tenzij de schade wordt veroorzaakt door het opzet of de grove fout van de Werknemer van het Dienstenchequebedrijf. De vergoeding zal slechts gebeuren na onderzoek van de omstandigheden en bevestiging van de dekking door de verzekeringsmaatschappij. Hierbij wordt rekening gehouden met de waarde van het goed op het moment van het schadegeval en, bij eigen herstelling, de kostprijs van het arbeidsloon en de leveringen voor herstelling.

Uitzonderlijk kostbare zaken dienen door de Gebruiker buiten het bereik van de Werknemer gehouden te worden. OpTop aanvaardt geen opdracht voor de reiniging of het onderhoud van deze zaken in het kader van de dienstencheques. Veelvuldige herhalingen van schade met dezelfde oorsprong wegens het niet nemen van voorzorgmaatregelen of materialen die mits speciale technieken of aangepaste middelen dienen behandeld te worden, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van OpTop.

Eventuele schade die toegebracht werd door de fout of nalatigheid van een Werknemer van het Dienstenchequebedrijf ontslaat de Gebruiker niet van zijn verplichting tot het betalen van de geleverde prestaties.

Artikel 17. Algemene afspraken

De Werknemer mag niet roken tijdens zijn dienst. De Werknemer mag niet telefoneren tijdens de werkuren, tenzij noodzakelijk voor de dienst. Hiervoor mag gebruik gemaakt worden van het telefoontoestel van de Gebruiker. In uitzonderlijke gevallen kan de Werknemer de toestemming krijgen om te bellen. De Werknemer bewaart de huissleutel van de Gebruiker enkel wanneer de Gebruiker daartoe de schriftelijke toelating geeft en de verantwoordelijke heeft verwittigd. In geval van problemen, neemt de Gebruiker contact op met OpTop die de klacht zal onderzoeken.

Artikel 18. Stilzwijgende aanvaarding

Elke Gebruiker die weigert het contract ondertekend terug te bezorgen maar die wel prestaties aanvaardt van de Werknemers van OpTop, wordt geacht alle bedingen van dit contract uitdrukkelijk en onherroepelijk te hebben aanvaard. OpTop is in dit geval gehouden om aan te tonen dat zij het contract aan de Gebruiker heeft overgemaakt met verzoek dit ondertekend terug te bezorgen.

Artikel 19. Geschillen

Voor betwistingen omtrent deze overeenkomst zijn uitsluitend de rechtbanken van het rechtsgebied van de maatschappelijke zetel van het Dienstenchequebedrijf bevoegd nl. deze in het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, meer bepaald de rechtbanken van de plaats waar de verbintenissen zijn ontstaan conform art. 624 van het Gerechtelijk Wetboek, in casu het Vrederecht van Antwerpen (1^e Kanton) en de Rechtbank van Eerste Aanleg te Antwerpen.

De nietigheid of niet-afdwingbaarheid van een bepaling van deze overeenkomst brengt op geen enkele wijze de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze overeenkomst in het gedrang.

Artikel 20. Verwerking en bescherming persoonsgegevens

OpTop 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 OpTop 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'). OpTop garandeert dat zij alle passende technische en organisatorische maatregelen getroffen heeft 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 OpTop, marketing doeleinden met onder meer het aanbieden van andere dienstverlening en producten binnen de OpTop Groep 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 e-mail te sturen naar info@optop.be. OpTop 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.

OpTop 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 OpTop en heeft de Gebruiker het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat Gebruiker bij OpTop een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens waarover OpTop 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 naar info@optop.be. Rekening houdend met de aard van de verwerking, en voor zover als mogelijk, verleent OpTop 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.

Artikel 21. Camera's

(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 Dienstenchequebedrijf op voorhand te informeren m.b.t. de aanwezigheid van camera's binnen of buiten de woonplaats. De Gebruiker zal hiervoor een inlichtingendocument invullen en terugbezorgen aan het Dienstenchequebedrijf voorafgaand aan de tewerkstelling van dienstencheques Werknemers. Verborgene camera's in de woning van de Gebruiker zijn in ieder geval strikt verboden.