

## CONVENTION TITRES-SERVICES (page 1 sur 4)

Entre la **société TM Titres-Services sprl.**, dont le siège social se situe

Rue Jules Cockx 8-10 à 1160 Auderghem

Tél. : 02/660.29.19 • fax : 02/660.34.19 mail : info@tmsts.be

n° d'agrément : 02676 • n° d'entreprise : 0890963608

d'une part

### **et l'utilisateur :**

Nom .....

Prénom .....

Rue ..... N° ..... n° boîte .....

code postal ..... localité : .....

N° National ..... GSM : .....

Tél.: ..... E-Mail : .....

Numéro de compte bancaire (en cas d'éventuel remboursement) : .....

Je suis utilisateur de:  Titres Papiers /  Titres Electroniques (cochez la case concernée)

Votre numéro d'utilisateur : .....

d'autre part.

### **Il est convenu et accepté ce qui suit:**

#### **Article 1**

1. La Société TM Titres-Services s'engage à fournir une aide à domicile sous la forme d'activités ménagères qui peuvent comprendre : le nettoyage à domicile, le repassage du linge de maison, les petits travaux occasionnels de couture, les petites courses ménagères, la préparation des repas et l'entretien des vitres de l'habitation. La garde d'enfants ou d'animaux, et les travaux de peinture ou de jardinage ne sont pas autorisés.
2. L'horaire de la prestation est défini entre TM Titres-Services et l'utilisateur. Celui-ci est fixe (heures, jour, fréquence) et établi dans les limites prévus par le règlement de travail. Tout changement doit être négocié uniquement avec la Société TM Titres-Services.



## CONVENTION TITRES-SERVICES (page 2 sur 4)

Nombre d'heures à prester et nombre de titres-services à émettre par semaine/quinzaine :

.....  
.....  
.....

3. L'utilisateur remet à l'aide-ménagère un titre-service papier signé et daté par heure de travail prestée et ce, le jour de la prestation. En version électronique, l'utilisateur doit confirmer les prestations dans son espace personnel via internet (rubrique confirmer/contester) et ce, au plus tard, dans les 3 jours qui suivent la prestation
4. Il n'y aura pas de prestations les jours fériés ; les heures à prester peuvent être reportées à la convenance de l'utilisateur et en fonction des disponibilités du planning de l'aide-ménagère.
5. En cas d'empêchement inopiné de l'aide-ménagère, la Société TM Titres-Services contacte l'utilisateur pour le prévenir et propose un remplacement, dans la mesure de la disponibilité du service et avec l'accord de l'utilisateur.
6. L'utilisateur s'engage à prévenir la Société TM Titres-Services en cas d'absence et tout particulièrement de départ en vacances et ce, au minimum 2 semaines au préalable. Si l'aide-ménagère ne peut réaliser sa prestation au domicile de l'utilisateur en raison de l'absence de l'utilisateur ou du non-respect des modalités d'accès prévues au contrat, l'utilisateur en sera tenu responsable et sera redevable d'une indemnité calculée sur base du prix de revient du taux horaire et du nombre d'heures de prestations non effectuées, sauf cas de force majeure

## **Article 2 : Responsabilité et Assurance**

1. L'aide-ménagère est placée sous l'autorité de la Société TM Titres-Services. Si l'utilisateur a une plainte à formuler, il doit s'adresser à la société TM Titres-Services en demandant le « Responsable Qualité Client ».  
L'utilisateur est tenu d'avertir le « Responsable Qualité Client » de toute absence, justifiée ou non, de l'aide-ménagère, et ce dès sa survenance.
2. L'aide-ménagère est assurée par la société TM Titres-Services en cas d'accident du travail et sur le chemin du travail.  
Elle est également assurée en responsabilité civile pour les dégâts causés chez l'utilisateur, dans les conditions déterminées par la compagnie d'assurance. La compagnie d'assurance jugera de la responsabilité de l'aide-ménagère en cas de sinistre.  
Toute déclaration de sinistre ou d'accident devra se faire par écrit dans les 48 heures auprès de la société TM Titres-Services. En cas d'acceptation du sinistre, le dommage sera réparé sur

## CONVENTION TITRES-SERVICES (page 3 sur 4)

présentation de la facture d'achat ou de réparation du bien/matériel détérioré, en tenant compte de la vétusté du bien. La société TM Titres-Services n'est pas pénalement et civilement responsable des infractions pénales commises par l'aide-ménagère.

### **Article 3 : Modalités d'exécution**

1. L'utilisateur s'engage à :
  - N'exiger de l'aide-ménagère aucun travail dangereux, trop lourd, inadapté et enfreignant les règles élémentaires d'hygiène;
  - Indiquer préalablement la présence d'animaux dans l'habitation;
  - Veiller à ce que le matériel mis à disposition soit en bon état de fonctionnement et destiné à un usage ménager et que les détergents soient étiquetés et en quantité suffisantes;
  - Prévenir la Société TM Titres-Services en cas de maladie contagieuse, afin d'éviter la propagation de la maladie;
  - Ne faire effectuer aucune autre activité que celle prévue par la législation sur les titres-services (article 1 de l'Arrêté Royal du 12/12/2001 concernant les titres-services (Moniteur Belge 22 décembre 2001). Plus d'informations ? Pour la Wallonie et Bruxelles: [www.titresservices2016.be](http://www.titresservices2016.be) et pour la Flandre : [www.dienstencheques2016.be](http://www.dienstencheques2016.be); <http://www.werk.be/online-diensten/dienstencheques>; voir également le site de TM Titres-Services: <http://www.tmts.be>;
  - Veiller à ce que le travail s'accomplisse dans des conditions convenables au point de vue de la sécurité et de la santé de l'aide-ménagère;
  - Payer le montant forfaitaire fixé par la réglementation en vigueur pour tous déplacements effectués à la demande de l'utilisateur pour ses courses personnelles;
  - Accepter (moyennant rendez-vous) le passage d'un « Responsable Qualité de la Société » TM Titres-Services sur le lieu d'exécution de l'activité, afin de vérifier la qualité de la prestation et que les conditions du présent contrat sont respectées.



## CONVENTION TITRES-SERVICES (page 4 sur 4)

### **Article 4 : Fin de la convention**

1. Il peut être mis fin par chaque partie à la présente convention, à tout moment, moyennant un préavis de 2 semaines par lettre recommandée ou par e-mail à [contact@tmts.be](mailto:contact@tmts.be). Si l'utilisateur ne souhaite pas que le préavis soit presté, il doit payer à la Société TM Titres-Services une indemnité équivalente à 2 semaines, calculée sur le prix de revient horaire. Par prix de revient, on entend notamment le prix d'acquisition des titres services ainsi que l'intervention fédérale. En cas de résiliation du contrat par l'utilisateur, celui-ci s'engage à régulariser l'arriéré de titres-services avant la fin du contrat. A défaut, une pénalité de 250€ sera due, en plus de la valeur des titres-services encore dus et sans préjudice de l'article 4.3.
2. En cas de non-respect de la présente convention par l'utilisateur, et notamment en cas de non remise des titres-services endéans le mois de la prestation, la Société TM Titres-Services se réserve le droit d'y mettre fin sans préavis ni indemnité, l'utilisateur étant quant à lui redevable d'une indemnité équivalente à 4 semaines, calculée sur le prix de revient horaire.
3. A défaut de paiement à l'échéance mensuelle, l'utilisateur sera en outre redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'intérêts conventionnels au taux de 12% l'an, tout mois calendrier entamé étant dû dans son intégralité, ainsi que d'une indemnité conventionnelle forfaitaire et irréductible de 15% avec un minimum de 125-€.
4. En cas de rupture de la présente convention, pour quelque cause que ce soit, l'utilisateur s'interdit de manière directe ou indirecte à travailler avec l'aide-ménagère affectée à son service et ce pendant une durée de 12 mois prenant cours à la date de la rupture de la convention. Tout manquement à cet engagement donnera lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire de 1000 EUR, sans préjudice pour la Société TM Titres-Services de réclamer la réparation du dommage réel.
5. La convention qui unit l'utilisateur à la Société TM Titres-Services est résolue de plein droit s'il n'y a plus d'émission de titres-services.
6. La validité, l'exécution et l'interprétation de la présente convention sont exclusivement réglées par le droit belge.
7. En cas de différends liés à l'application de la présente convention, les deux parties s'engagent à mettre tout en œuvre pour trouver une solution à l'amiable.
8. Tout litige entre parties est soumis à la compétence exclusive des Tribunaux de Bruxelles (Justice de Paix d'Auderghem).

Fait en double exemplaire à ..... le .....

Pour la Société TM Titres-Services  
Signature

Pour l'utilisateur,  
Signature + « lu et approuvé »