consulteznous
titres-services

X x
,

« Consult&nous Titres-Services » SPRL/BVBA
Chaussée de Wavre 377
1390 GREZ-DOICEAU
Tél : 010/81 56 14
N° d'entr. : 0894.086.909

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir fait appel à nos services, nous mettrons tout en œuvre afin de vous servir au mieux.

A cet effet, nous vous prions de recevoir, ci-joint, un exemplaire de la convention de prestation de services d'aide à domicile de notre société. Merci de bien vouloir en prendre connaissance attentivement.

Le recours à une convention signée entre la société de titres-services et le client est devenu obligatoire. Nous aurions donc impérativement besoin de votre convention signée avant le début des prestations.

D'avance, nous vous en remercions.

Nous profitons de ce courrier pour attirer votre attention sur les points suivants :

- Les titres-services papiers valides et signés destinés à régler les prestations de votre aide-ménager(ère) doivent être disponibles le jour de la réalisation des prestations;
- Les prestations électroniques doivent être validées dans votre espace personnel sur le site de Pluxee et ce au plus tard dans les 5 jours qui suivent la prestation;
- Vous vous engagez à faire appel à votre aide ménager(ère) de manière régulière. Une annulation de dernière minute n'est pas acceptée;
- Vous êtes libre de demander que 4 prestations par an soient supprimées à la condition de prévenir l'entreprise par écrit (un mail suffit) au moins 2 semaines à l'avance.

Si la qualité du travail effectué ne répond pas à vos attentes, merci de nous contacter afin que nous puissions solutionner ou améliorer les prestations effectuées. Nous sommes joignables par téléphone sur le numéro 010/81.56.14 ou par email sur l'adresse info@consulteznous.be

Enfin, vous trouverez également annexé au contrat la liste des jours fériés pendant lesquels votre aide-ménager/ère ne travaillera pas. Merci d'en prendre connaissance.

Nous sommes bien entendu à votre disposition pour toute question éventuelle.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Nadia Younes
Gérante
Consult & Nous titre-services

lu et approuvé
Younes

consulteznous
titres-services

CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES D'AIDE A DOMICILE

DE NATURE MENAGERE

ENTRE :
La SRL CONSULT & NOUS, dont le siège social est situé à 1390 GREZ-DOICEAU-Chaussée de Wavre 377. N° d'agrément 03026 - n° d'entreprise : 0894.086.909
Ici représentée par Madame YOUNES Nadia
Tel : 010/81.56.14/ email : info@consulteznous.be
Ci-dessous dénommé « l'entreprise » ou « CONSULT & NOUS »

ET :

Nom : X x
Adresse : , /,
N° de GSM :
Adresse mail :
Registre national :
Ci-dessous dénommé « l'utilisateur »

ARTICLE 1 : CADRE

La présente convention est conclue dans le cadre du système des titres-services, tel que réglementé par l'arrêté royal du 12 décembre 2001 et par la loi du 20 juillet 2001 - Loi visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité -, qui sont employés par l'utilisateur pour payer la mise à disposition par CONSULT & NOUS d'une aide à domicile de nature ménagère. Cette convention détaille les conditions nécessaires à une bonne collaboration entre l'entreprise, l'utilisateur et le travailleur. Cependant, elle ne prétend pas rencontrer toutes les situations et particularités des aides individuelles.
Le contrat sera résolu de plein droit si l'entreprise perd son agrément régional ou si il n'y a plus d'émissions de titres-services et que l'utilisateur n'en possède plus.

ARTICLE 2 : OBJET

L'utilisateur souhaite faire appel à CONSULT & NOUS suivant l'horaire et pour les services ci-dessous:

1. Nettoyage du domicile,
2. Lavage et/ou repassage de linges,
3. Petits travaux de couture occasionnels,
4. Préparation des repas,
5. Réalisation de petites courses ménagères,
6. Entretien des vitres de l'habitation.

L'horaire de la prestation est défini entre l'entreprise et l'utilisateur. Celui-ci est fixe (horaire, jour, fréquence) et établi dans les limites des horaires prévus par le règlement de travail.

Visite au domicile de l'utilisateur

Des visites au domicile de l'utilisateur pourront être effectuées par l'entreprise agréée afin de veiller au bien-être des travailleurs et à la qualité des prestations.

ARTICLE 3 : PAIEMENTS

L'utilisateur se procure les titres-services auprès de PLUXEE, société agréée pour l'émission des titres-services. Le titre-service a, pour l'utilisateur, une durée de validité.

A défaut de remise de titres-services papier ou électroniques valides, l'entreprise effectuera plusieurs rappels à l'utilisateur. Si pour quelque raison que ce soit, l'utilisateur ne pouvait remettre les titres-services à temps, il s'engage à récupérer le retard endéans les 7 jours calendrier.

A défaut d'une remise des titres-services dus dans un délai de dix jours à dater de la date de la prestation, CONSULT & NOUS sera en droit de réclamer la valeur finale des titres-services (montant adapté par les Régions), majoré des intérêts de retard et indemnité forfaitaire. Le retard dans la remise des titres-services et/ou le défaut de paiement de la contre-valeur de ces titres produit de plein droit et sans mise en demeure, un intérêt de retard au taux légal et entraîne, à titre d'indemnité forfaitaire pour frais de rappel, une majoration de 15% du montant principal impayé, avec un minimum de 50 euros. Si CONSULT & NOUS ne reçoit aucune nouvelle de la part de l'utilisateur aux demandes de régularisations, le dossier sera transmis à un bureau de recouvrement. De plus, si l'utilisateur reste en défaut de s'acquitter des titres dus plus de dix jours calendrier à dater de la prestation, l'entreprise se verra en droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles et les prestations prendront fin sans préavis ni mise en demeure jusqu'à la remise intégrale des titres-services dus.

Les prestations de plus de douze mois ne peuvent être payées au moyen des titres-services, mais donneront lieu au paiement de la valeur finale du titre-service, majoré des intérêts de retard et de l'indemnité forfaitaire pour frais de rappel.

L'utilisateur s'engage à rembourser le travailleur du coût intégral des déplacements effectués à la demande de l'utilisateur pour effectuer des courses.

A.Pour les titres-services papier

L'utilisateur remet au travailleur un titre-service édité à son nom, signé, par heure de travail prestée et ce, au moment où les travaux sont effectués. Les titres-services doivent être complétés au moyen d'un stylo bleu ou noir (toute autre couleur ne sera pas acceptée par la société émettrice) et aucune rature ni aucun correcteur ou autre ne sera accepté sur les titres-services.
L'utilisateur devra veiller à s'approvisionner en titres-services en nombre suffisant avant tout début de prestation du travailleur en veillant à ne remettre que des titres-services valides (tout titre-service endommagé ou périmé perd sa valeur, dans ce cas, l'entreprise est en droit de réclamer un nouveau titre).

B.Pour les titres-services électroniques

L'utilisateur veille à approvisionner son portefeuille électronique en suffisance. Les prestations de titres-services électroniques encodées par l'entreprise doivent obligatoirement être validées par l'utilisateur. Sans cette validation explicite de l'utilisateur, l'entreprise agréée ne peut pas être payée.

« II. Facturation et paiement des frais supplémentaires »
Des frais administratifs de 1,20 € par heure prestée sont appliqués pour les prestations d'aide-ménagère à votre domicile, avec un plafond de 20 € par mois civil.
Pour plus de simplicité administrative, ces frais sont facturés tous les deux mois, sur la base des prestations des deux mois précédents.
Le paiement de la facture doit intervenir dans les 15 jours de son émission, par virement bancaire ou par domiciliation au moyen d'un mandat SEPA.
En cas de non-paiement à l'échéance, un premier rappel gratuit sera adressé au consommateur, conformément aux articles XIX.1 et suivants du Code de droit économique.
À défaut de paiement dans le délai légal applicable à compter de ce rappel, des intérêts de retard au taux légal pourront être réclamés, ainsi qu'une indemnité forfaitaire calculée conformément aux plafonds prévus par l'article XIX.4 du Code de droit économique, à savoir :
- 20 € si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 € ;
- 30 € augmentés de 10 % de la tranche comprise entre 150,01 € et 500 € ;
- 65 € augmentés de 5 % de la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €.

Le défaut de paiement des frais supplémentaires après ce rappel entraînera l'interruption ou, à défaut de régularisation, la suppression des services d'aide-ménagère au domicile de l'utilisateur.
Cette participation est destinée à contribuer à couvrir les frais suivants :
- Les frais inhérents à l'encadrement sur le terrain de nos aide-ménagers/ères ;
- Une participation dans les chèques-repas des aide-ménagers/ères ;
- Les frais de formation de notre personnel.

ARTICLE 4 : COMMUNICATION ET ENVOI DES FACTURES

Les factures et toute communcation relative à la relation contractuelle sont transmises au client par voie électronique, à l'adresse email communiquée par ce dernier.

Le client s'engage à fournir une adresse email valide et à informer sans délai CONSULT & NOUS de toute modification de celle-ci.

À défaut de communication d'une adresse email valide par le client, les factures seront transmises par voie postale.
Dans ce cas, des frais administratifs annuels forfaitaires d'un montant de 20 EUR TVAC, couvrant les coûts d'impression, de gestion et d'envoi postal des factures, seront facturés au client.

Le client reconnaît que la communication électronique constitue le mode standard de transmission des factures et que l'envoi postal constitue une exception générant des coûts administratifs supplémentaires.

CONSULT & NOUS se réserve le droit de modifier les modalités et le montant des frais liés à l'envoi postal des factures moyennant information préalable du client.

ARTICLE 5 : ABSENCE DU TRAVAILLEUR

CONSULT & NOUS s'efforce d'assurer la bonne exécution des services par des travailleurs compétents et diligents. L'entreprise informera au plus tôt l'utilisateur d'éventuelles modifications du schéma de travail.

En cas d'annulations ou d'absences imprévues (incapacité de travail, congé pour cas de force majeure ou congé de circonstance), CONSULT & NOUS s'engage à avertir l'utilisateur dans les meilleurs délais et à faire de son mieux pour lui proposer un remplacement.
En cas de remplacement, une modification des heures de travail pourra intervenir sous réserve de l'accord de l'utilisateur.

Si le travailleur ne se présente pas ou s'absente, l'utilisateur est invité à en avertir rapidement l'entreprise par téléphone ou par mail. Il n'y aura pas de prestations les jours fériés ; les heures non prestées peuvent être reportées à la convenance de l'utilisateur et de l'aide-ménagère si l'horaire le permet.

ARTICLE 6 : ABSENCE DU CLIENT

L'utilisateur, qui ne souhaite plus d'aide pendant une ou plusieurs semaines consécutives, ou qui souhaite modifier l'horaire de travail, doit avertir l'entreprise au moins deux semaines à l'avance. A défaut, les prestations seront dues et facturées à concurrence du montant égal à la valeur du titre-service fixé par les Régions par heure non prestée. En période normale, le client est libre de demander que quatre prestations par an soient supprimées à la condition de prévenir CONSULT & NOUS par écrit (un email suffit) au moins 2 semaines à l'avance. S'il néglige de le faire, les heures normales de service seront facturées.

Si le travailleur ne peut réaliser les prestations prévues au domicile de l'utilisateur selon l'horaire convenu en raison de l'absence de l'utilisateur ou du non-respect des modalités d'accès prévues entre l'utilisateur et le travailleur, les prestations concernées seront dues et facturées à concurrence de la valeur de remboursement d'un titre-service pour les entreprises agréées par heure non prestée.

ARTICLE 7 : MODALITES D'ACCES AU DOMICILE

L'utilisateur doit permettre l'accès de son domicile au travailleur aux heures convenues. Si le client souhaite donner ses clés ou son code, ce type d'accord se passe entre le client et le prestataire. L'entreprise n'y prend aucune part de responsabilité.

ARTICLE 8 : VOL

En cas de suspicion de vol, il y a lieu pour l'utilisateur d'avertir CONSULT & NOUS. En cas de vol, l'utilisateur doit faire immédiatement une déclaration auprès des services de police qui dresseront procès-verbal. Toute plainte sera examinée par CONSULT & NOUS de manière approfondie.

ARTICLE 9 : ASSURANCES

A.Accident du travail

CONSULT & NOUS est tenu de souscrire une assurance accident du travail, en vue de l'indemnisation, conformément à la Loi, du travailleur qui serait victime d'un accident du travail ou d'un accident sur le chemin du travail. En cas d'accident du travailleur à votre domicile, l'entreprise prendra contact avec vous pour recueillir votre témoignage.

B.Dégâts matériels (Responsabilité civile)

L'utilisateur s'engage par ailleurs, s'il a souscrit une police Responsabilité Civile Familiale, à informer son assureur du fait qu'il fait usage d'un travailleur titres-services.

CONSULT & NOUS a également souscrit une police Responsabilité Civile en vue de couvrir des éventuels dégâts causés par ses travailleurs, pour tous les cas excédant la franchise de 350 EUR. Le montant de cette franchise est à charge de l'utilisateur, ce qui veut dire que l'entreprise n'interviendra pas pour des dégâts d'une valeur inférieure à 350 EUR. Toute déclaration de dégât occasionné par l'aide-ménager/ère doit être effectuée par mail à info@consulteznous.be dans les 48 heures. CONSULT & NOUS ne pourra, dans la prise en charge du litige, aller à l'encontre de la décision de la compagnie d'assurance.

L'utilisateur évitera de confier au travailleur l'entretien d'objets délicats et de grande valeur. Néanmoins, s'il désire confier ces tâches au travailleur, la responsabilité de l'utilisateur reste personnellement engagée et celui-ci n'aura aucun recours vis-à-vis de l'entreprise de titres-services en cas de dégradation des dits objets.

C.Objets fragiles ou de valeur

Sauf accord écrit préalable de Consult & Nous, les prestations ne comprennent pas le nettoyage, le déplacement ou la manipulation :

– des œuvres d'art, antiquités, objets de collection, bijoux et objets précieux ;
– des appareils, meubles ou objets particulièrement fragiles ;
– de tout bien dont la valeur unitaire de remplacement ou de réparation excède 2 500 €.

Le client s'engage à signaler préalablement ces biens et à les retirer de la zone de travail ou à prendre les mesures nécessaires pour éviter leur manipulation par l'aide-ménagère. Les aides-ménagères ne sont pas autorisées à intervenir sur ces biens sans instruction écrite préalable de Consult & Nous.

Le non-respect de cette obligation par le client pourra être pris en considération dans l'appréciation des responsabilités et dans la détermination de l'indemnisation éventuelle, conformément au droit applicable. Cette disposition n'exclut pas les responsabilités qui ne peuvent légalement être limitées ou exclues.

Le client veille à éloigner ou à protéger les véhicules, objets fragiles et biens de grande valeur susceptibles d'être endommagés lors de l'exécution normale des prestations.

ARTICLE 10 : TRAVAUX INTERDITS

Le travailleur ne peut avoir un lien familial de sang ou par alliance jusqu'au deuxième degré inclus avec l'utilisateur ou un membre de la famille de l'utilisateur. La loi interdit également d'avoir la même résidence que ce dernier.

Le travailleur ne peut donc pas travailler chez :

-Ses parents, grands-parents, beaux-parents ou grands-parents par alliance ; ses enfants ou petits-enfants ; ses frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs ; le parent de ses enfants; toute personne, famille ou non, avec laquelle il cohabite à la même adresse.

Les titres-services ne peuvent pas être utilisés pour :

-Les travaux de bricolage, de peinture ou de jardinage (tonte de pelouse, taille de haie, transport de bûches, de briques, de pavés…);
-Le nettoyage de parties communes à plusieurs habitations comme des cages d'escalier communes;
-Des activités d'ordre professionnel comme par exemple le nettoyage d'un cabinet médical, d'une salle d'attente, d'une pièce dédiée à l'activité professionnelle, les parties mises en location ou dédiées au B&B ou autre airbnb …;
-Le nettoyage de vitres en hauteur;
-Le nettoyage de tous les types de véhicules.

Il est formellement défendu au travailleur :

-D'assurer la garde d'enfants, d'assumer la surveillance d'une tierce personne ou d'apporter un soutien psychosocial;
-D'effectuer des soins corporels ou médicaux, la toilette d'un utilisateur ou d'un membre de son ménage ou de les aider à prendre leur repas;
-De s'occuper des animaux;
-De ramasser ou nettoyer des matières fécales.

Le travailleur ne peut en aucun cas exécuter des tâches dangereuses, présentant un risque pour la santé ou inadaptées, telles que :

-Travailler dans des conditions extérieures difficiles (pluie, neige, temps froid/ chaud) et dans des conditions intérieures inacceptables (fumée, température inférieure à 15°, hygiène…);
-Déplacer des meubles ou des objets lourds;
-Effectuer des tâches trop pénibles ou périlleuses;
-Monter sur une échelle dépassant 3 marches de hauteur (utilisation d'une escabelle est autorisée);
-Monter sur des appuis de fenêtres, meubles ou tout mobilier pour nettoyer les parties de fenêtres qui ne seraient pas accessibles depuis l'intérieur;
-Déneiger les trottoirs.

ARTICLE 11 : SECURITE ET HYGIENE

Le travailleur doit toujours être mis au travail dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène. En cas de situation mettant en danger le travailleur ou de graves problèmes d'hygiène, le travailleur ou CONSULT & NOUS peut demander à l'utilisateur de remédier au(x) problème(s). En cas de problème de sécurité ou d'hygiène persistant, la mise à disposition du travailleur sera stoppée sans délai.
En cas de maladie contagieuse (grippe, coqueluche, etc.), l'utilisateur doit avertir CONSULT & NOUS le plus rapidement possible.

Lorsque la prestation est supérieure à 5 heures consécutives, l'utilisateur laisse au travailleur une pause de 30 minutes après les 4 premières heures. Cette pause ne compte pas dans les heures prestées.

ARTICLE 12 : MISE À DISPOSITION DE MATERIEL DE NETTOYAGE ET DE PRODUITS

CONSULT & NOUS met à disposition du travailleur le vêtement de travail conformément à la Convention collective de travail applicable.
L'utilisateur garantit à CONSULT & NOUS qu'il mettra à disposition du travailleur du matériel et des produits de nettoyage suffisants, adaptés et étiquetés (l'étiquette permet au travailleur d'identifier les produits dangereux pour sa santé.) L'utilisateur ne peut pas forcer l'aide-ménager/ère à utiliser des solvants et/ou des produits dangereux (esprit-de-sel, eau de javel, ammoniaque, Destop, ...). Par ailleurs, l'utilisateur ne peut demander au travailleur de mélanger des produits.

L'utilisateur garantit à CONSULT & NOUS qu'il mettra à disposition de l'aide-ménager(ère) les produits d'entretien et le matériel adéquat (en bon état de fonctionnement), en ce compris des gants en latex jetables ou une paire de gants en caoutchouc pour les WC et sanitaires. L'utilisateur informe son aide-ménager(ère) des procédures à suivre pour le nettoyage de son domicile et/ou de son linge. Si l'utilisateur souhaite charger l'aide-ménager(ère) de l'entretien, du nettoyage, de la manipulation d'objets précieux ou matériaux délicats (notamment pierre bleue, les surfaces laquées ou autres, nécessitant un soin tout particulier) il devra au préalable lui donner les directives adéquates. L'utilisateur informera ensuite l'aide-ménager(ère) des objets, matériaux délicats de son domicile et lui donnera les directives et produits adéquats pour les entretenir. L'utilisateur veillera également à ne pas demander à son aide-ménager/ère d'utiliser des produits corrosifs (javel, produits anticalcaires, etc.) à proximité immédiate des pierres naturelles (comme la pierre bleue, par exemple).
En aucun cas il ne peut être demandé à l'aide-ménager(ère) d'entretenir des objets de valeur inhabituelle (œuvre d'art, article unique, etc).

ARTICLE 13 : RESPECT DE LA VIE PRIVEE

Les données à caractère personnel communiquées par l'utilisateur via la fiche client et la convention ou tout autre document seront enregistrées dans les fichiers de CONSULT & NOUS et seront utilisées en vue de l'administration de la clientèle. En aucun cas ces données ne pourront être utilisées pour d'autres finalités, sans l'accord écrit et préalable de l'utilisateur, sauf si cette utilisation est imposée en vertu d'une disposition légale.
Concernant l'utilisation d'un système de vidéosurveillance, il n'est pas permis de filmer ou de surveiller le travailleur titres-services en dehors des prescrits stricts de la convention n°68 du CNT.

ARTICLE 14 : RESPECT DES PERSONNES ET NON-DISCRIMINATION

L'utilisateur adoptera en toutes circonstances à l'égard du travailleur un comportement compatible avec le respect de la personne humaine. L'utilisateur doit s'abstenir donc de tout acte de violence, de brimade ou de harcèlement sexuel au travail, comme stipulé dans la loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

CONSULT & NOUS et l'utilisateur s'engagent à ne pas pratiquer à l'encontre des travailleurs de discrimination directe ou indirecte (visée à l'article 2 de la loi du 25 février 2003 tendant à lutter contre la discrimination) et ne font pas de distinction sur base du sexe, de la race, de l'origine ethnique, du handicap, de l'orientation sexuelle, des convictions philosophiques ou religieuses.

ARTICLE 15 : DURÉE DU CONTRAT / RÉSILIATION

La seule acceptation d'une prestation présume la conclusion du présent contrat entre CONSULT & NOUS et l'utilisateur et ce pour une durée indéterminée.

Le présent contrat peut être dénoncé par chacune des parties, moyennant un préavis d'un mois minimum notifié par courrier ou par mail, le préavis prenant cours à la date d'envoi dudit courrier ou du mail.

Le présent contrat est automatiquement considéré comme terminé si l'une des parties contractantes ne respecte pas une des obligations contractuelles prévues, après mise en demeure par courrier de l'autre partie restée sans suite plus de quinze jours calendrier à dater de la date d'envoi de ladite mise en demeure.
Le présent contrat est automatiquement considéré comme terminé si l'utilisateur reste en défaut de s'acquitter des titres dus plus de dix jours calendrier à dater de la prestation, ceci ne déchargeant évidemment pas l'utilisateur de remettre les titres à la première demande du travailleur.

ARTICLE 16 : LITIGE

En cas de litige inhérent à l'application du présent contrat, les parties acceptent de soumettre leur différent à un médiateur agréé. Si les parties n'arrivaient pas à un accord en médiation, les tribunaux compétents seraient ceux du siège social de CONSULT & NOUS.

Fait à Grez-Doiceau, le 05/10/2026, en deux exemplaires, chaque partie ayant reçu un exemplaire.

Nadia Younes,
Gérante

L'utilisateur

Signature précédée de la mention manuscrite "Lu et approuvé"





Jours fériés 2026

Jour	Date	Jour Férié	Récupération
Jeudi	01/01/2026	Nouvel An	
Lundi	06/04/2026	Lundi de Pâques	
Vendredi	01/05/2026	Fête du travail	
Jeudi	14/05/2026	Ascension	
Lundi	25/05/2026	Pentecôte	
Mardi	21/07/2026	Fête nationale	
Lundi	17/08/2026	Assomption	Récupération Samedi 15/08/2026
Lundi	02/11/2026	Toussaint	Récupération Dimanche 01/11/2026
Mercredi	11/11/2026	Armistice	
Vendredi	25/12/2026	Noël	