



RÈGLES DE LA MAISON DE SERVICE DE NETTOYAGE BVBA DUST BUNNIES

1. Accessibilité

Lina-Roselina, responsable de BVBA Dust Bunnies, peut être jointe au numéro de téléphone suivant: - **+32/0492 49 41 63** numéro direct. Pour plus d'informations ou des demandes, veuillez la contacter les jours suivants: - du lundi au samedi de 9 heures à 21 heures.

2. But

Le service de nettoyage BVBA Dust Bunnies vise à améliorer le cadre de vie des clients en fournissant une aide au ménage sous la forme d'un nettoyage piquant de la maison avec une expérience aguichante. Le nettoyage s'effectue en lingerie, nu ou dans un costume spécial. L'intention est de permettre à l'utilisateur de passer un bon moment: plaisir à regarder, interdiction de toucher.

3. Utilisateurs

Notre service de nettoyage s'adresse à toute personne ouverte à l'expérience ci-dessus. Il doit traiter les BVBA Dust Bunnies avec respect et selon les règles convenues.

4. Demandes

Vous pouvez faire une demande d'une aide au nettoyage par e-mail lina.roselina@dustbunnies.be ou par téléphone via le responsable de Dust Bunnies. Toutes les règles vous seront expliquées par courriel ou par téléphone, et un rendez-vous peut être pris également de cette manière.

5. Les tâches de l'aide au nettoyage

L'aide au nettoyage peut effectuer les travaux d'entretien normaux dans les lieux habités de la maison. • Faire la poussière et passer l'aspirateur • passer la serpillière et récurer • l'entretien de la cuisine, de la salle de bains et des toilettes • enlever les toiles d'araignées et nettoyer les plinthes • dépoussiérer les cadres et les lustres • nettoyer des tables et des chaises • laver les fenêtres • laver les portes et les armoires • secouer les tapis • balayer ou poncer les trottoirs et la cour • faire la poussière ou passer la serpillière dans les endroits peu usités • préparer des repas • aider au lavage et au repassage • faire les courses quotidiennes.

- Qu'est-ce que l'aide au nettoyage ne devrait pas faire

• Assistance aux exercices prescrites et mouvements kinesthésiques • Toilette de l'utilisateur (lavage, rasage,...) • Soins des pieds • soins des plaies ou administration de médicaments • porter des verre et autres au container • Faire toute la vaisselle • garde d'enfants • s'occuper de l'administration (sociale): caisse d'assurance maladie, banque, poste, services communaux,... • tapisserie et peinture • lavage des plafonds • nettoyage des hangars, des enclos pour animaux et les

entrepôts de charbon • lavage de voiture • déplacer des meubles lourds • nettoyage du poêle et de la cheminée • déneigement • nettoyer un matelas.

6. Matériel de nettoyage

Le/La Dust Bunny effectue les tâches avec le matériel et des produits de l'utilisateur. Celui-ci procure le matériel de nettoyage suivant: serpillière, racleau sol, deux seaux, brosse, marchepied solide, raclette pour les vitres, éponge, éponge à récurer, peau de chamois, chiffon à poussière, pelle à poussière et brosse à main, détergent, du vinaigre, savon à frotter et aspirateur.

7. Horaire

Une aide au nettoyage vous est offerte par période de 1 à 8 heures selon ce qu'on est convenu. L'utilisateur respecte les heures convenues et a le droit de l'exiger de l'aide au nettoyage. Un changement d'horaire n'est permis qu'après l'accord préalable du responsable du planning, **Lina-Roselina** qui peut être contactée par mail lina.roselina@dustbunnies.be. Dans certaines circonstances (période de vacances,...) ou en cas de changement d'effectif (congé maladie, fin de contrat,...) il se pourrait que l'utilisateur aura une autre aide que celle convenue d'avance, peut-être même à un autre jour. Les souhaits de l'utilisateur seront pris en compte dans la mesure du possible. Les changements seront communiqués à l'utilisateur.

8. Hygiène et sécurité

L'utilisateur veille à ce que l'aide au nettoyage puisse travailler dans des conditions hygiéniques. Il faut que l'aide au nettoyage puisse toujours travailler dans des conditions sûres. Au cas où les conditions de sécurité ne sont pas garanties l'aide au nettoyage peut demander au client de remédier à certains problèmes (p.ex. une prise de courant dangereuse, une fiche de contact au câblage exposé, ...). Les problèmes de sécurité et d'hygiène seront signalés par l'aide au nettoyage et au besoin la personne responsable les discutera avec l'utilisateur. Si les conditions de travail, la sécurité et l'hygiène ne sont pas garantis, le responsable du service aura le droit de refuser l'aide ou de l'arrêter. Il faut que les animaux domestiques puissent être écartés lors de la présence de l'aide au nettoyage. L'utilisateur tient compte des conditions atmosphériques (p.ex. pour le lavage des fenêtres).

9. Absence de l'aide au nettoyage

L'utilisateur sera mis au courant le plus vite possible d'un changement d'horaire ou de l'absence de l'aide au nettoyage. Au cas d'un congé de l'aide au nettoyage nous chercherons une remplaçante dans la mesure du possible. Dans une situation qui n'était pas à prévoir (congé maladie, congé dans un cas de force majeure) l'utilisateur sera mis au courant dans les meilleurs délais par Dust Bunnies. Nous chercherons une remplaçante si possible. Dans le cas d'une remplaçante il pourrait y avoir un changement d'horaire. Tous ces changements se feront uniquement par l'intermédiaire du responsable du planning **Lina-Roselina** et non pas directement par l'aide au nettoyage.

10. Annulation de l'aide au nettoyage

Si vous renoncez au service de nettoyage, il faut que le responsable du planning soit mis au courant par l'utilisateur au moins 3 jours à l'avance, sauf imprévu (p.ex. hospitalisation soudaine). Sinon, le coût de l'aide au nettoyage pourrait vous être facturé. Cette mise au courant doit se faire par mail

lina.roselina@dustbunnies.be ou par téléphone **032/0492 49 41 63** au responsable du planning et non pas directement à l'aide au nettoyage.

11 Accords entre l'aide au nettoyage et Dust Bunnies -

L'aide au nettoyage n'effectue pas d'heures supplémentaires, sauf en cas de force majeure et avec l'approbation du responsable. L'aide au nettoyage ne peut pas fournir d'aide en l'absence du client, à moins qu'il n'en soit convenu autrement avec le responsable. L'aide au nettoyage n'est pas autorisée à fumer dans la maison. L'aide au nettoyage ne peut pas passer d'appel téléphonique pendant les heures de travail, sauf si cela est nécessaire pour le service. Le téléphone du client peut être utilisé à cette fin. Aucun numéro de téléphone n'est transmis au client: ni le sien, ni ceux des autres collègues. L'aide au nettoyage ne peut effectuer d'autres tâches en dehors des heures de travail pour le compte du client. L'aide au nettoyage doit garder son travail chez vous et sa vie privée strictement séparés. L'aide au nettoyage respecte le secret professionnel, ce qui signifie qu'elle ne parle pas d'autres clients, ni de collègues, ni d'affaires internes du service.

12. Accords entre le client et Dust Bunnies

L'aide au nettoyage travaille sous la responsabilité de **BVBA Dust Bunnies**. Par conséquent tout arrangement doit être discuté avec le responsable. Vous prenez soin de bonnes conditions de travail pour l'aide au nettoyage. Vous mettez à la disposition tout le matériel nécessaire pour que l'aide au nettoyage puisse faire son travail. Il faut que le matériel soit adapté et en bon état. Si vous décidez de renoncer à l'aide au nettoyage, vous mettez le responsable au planning au courant le plus vite possible (au moins 3 jours à l'avance). Afin de vérifier les heures de travail effectuées il vous faudra signer, après chaque prestation, le planning de l'aide au nettoyage qu'elle vous présentera. *Vous devez toujours traiter l'aide au nettoyage avec respect.*

13. Respect mutuel.

Le service d'aide est basé sur le respect mutuel. Dust Bunnies et ses employés respectent la dignité humaine, la vie privée, les convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses du client et sont liés par le secret professionnel. Le client traite l'aide au nettoyage également avec respect.

14. Fin du service de nettoyage

Le client peut annuler le service de nettoyage à tout moment, soit par téléphone, soit par écrit. Pour l'annulation le client doit informer la personne responsable du planning au moins 3 jours à l'avance, sauf imprévu (p.ex. pour une hospitalisation urgente). Sinon, le coût de l'aide au nettoyage pourrait vous être facturé. Cette mise au courant doit se faire par mail lina.roselina@dustbunnies.be ou par téléphone **032/0492 49 41 63** au responsable du planning. Dans ce cas le service de nettoyage sera arrêté après l'annulation du client. **BVBA Dust Bunnies** peut arrêter le service de nettoyage si le client ne respecte pas le règlement.

15. Coût et facturation

Les tarifs pour une aide au nettoyage varient entre 120 -150 euro par heure. Les nouveaux clients paient un montant unique de 50 euros supplémentaires (frais d'administration). L'utilisateur reçoit une facture de Dust Bunnies par mail, qu'il paye par virement bancaire.

16. Plaintes

Si le client a des plaintes concernant le service, nous lui demandons d'adresser cette plainte au responsable du service. Pour chaque plainte, quelle qu'en soit la nature, on essaiera avec le client de trouver la meilleure solution possible dans les limites des possibilités du service.

17. Entrée en vigueur

Le règlement de la maison a été approuvé par le conseil d'administration de **BVBA Dust Bunnies** le 1 septembre 2019. L'utilisateur déclare sur son honneur en avoir reçu une copie.

Lu et approuvé*

Nom et signature du client

Adresse du client

BVBA Dust Bunnies



Lina-Roselina

0032/0492 49 41 63

<http://www.dustbunnies.be>

Signature

Notes: