



Cher(e) client

Ci-joint, vous trouverez le nouveau calendrier . Par l'intermédiaire de ce courrier, nous profitons pour vous communiquer certaines choses importantes :

CONGE/ABSENCE DU CLIENT : Merci de nous prévenir toujours bien à l'avance de votre absence.

- En cas d'annulation d'une prestation : merci de nous prévenir au plus tard 2 semaines avant.
- En cas d'absences consécutives, merci de nous prévenir minimum 1 mois à l'avance. Plus tôt peut naturellement aussi.

Beaucoup d'autres bureaux limitent les annulations au max 3 fois à l'année. Nous ne vous imposons pas une limite , mais nous vous prions de ne pas y abuser.

En cas d'absence de votre aide-ménagère à cause du congé/maladie,... .Merci de nous contacter vous-même si vous voulez un remplacement.

TITRES-SERVICES ELECTRONIQUES : Veuillez nous informer en temps utile si nous devons changer de numéro d'utilisateur. Nous n'avons pas accès à votre portefeuille digitale ! Veuillez toujours confirmer votre prestation après avoir reçu votre e-mail, de cette façon vous aurez toujours une vue d'ensemble actualisée de vos titres-services.

DATE D'ECHEANCE DES CHEQUES : Les titres-services en papier ainsi que les chèques électroniques, ont une date d'échéance d'un 1 an.

TITRES SERVICES MANQUANTS : Si jamais vous tombez une fois sans chèques, merci de les donner à votre aide-ménagère au plus tard dans les 3 semaines. Si les chèques manquants ne sont toujours pas en ordre dans les 3 semaines, la collaboration s'arrêtera temporairement. Si le paiement traîne trop longtemps, malheureusement la collaboration se terminera définitivement. Quand nous devons vous contacter régulièrement sur ce sujet, un rappel vous sera envoyé et un frais d'administration de 7 € sera pris en compte. Merci de toujours veiller à ce que vous ayez suffisamment de titres-services.

Tel Pluxee Vlaams Gewest : 02/401 31 30

**Le seul et valable numéro de Banque de Pluxee pour les utilisateurs dans la
Région Flamande est : BE41 0017 7246 2610**

Vous devez toujours commander minimum 10 titres-services. Mais vous pouvez évidemment aussi commander 12,15,21,... chèques. Le montant doit toujours être un multiple de 10 € p .e. 15 chèques x 10 € = 150 €

Quand vous faites votre virement auprès PLUXEE : veillez bien à ce que votre numéro d'utilisateur (=12 chiffres), soit toujours votre communication. Donc ne mettez rien d'autre comme votre nom, nombre de chèques, texte etc.; Si la communication n'est pas votre numéro d'utilisateur, ils vous rembourseront et vous ne recevrez pas de chèques !!!

Si vous ne recevez pas vos titres-services en papier dans les 10 jours ouvrables, veuillez contrôler votre paiement. Si le montant ou la communication ne sont pas correct, ils rembourseront votre paiement dans les 3 jours ouvrables et vous devrez faire un nouveau paiement.

En cas de paiement pour des chèques électroniques, vos titres-services sont dans votre portefeuille digitale dans les 48h.

QUELQUES ACCORDS :

- Travailler à l'extérieur en cas de la pluie ou température extrêmement froid (< 3 degrés)/chaud est interdit
- Merci de ne pas fumer en présence de votre aide-ménagère et d'aérer l'habitation certainement 2h avant son arrivée.
- Les produits contenant du javel ou du chlore ne doivent pas être utilisés
- Seul un escabeau jusqu'à la 3e marche peut être utilisé
- Les activités suivantes sont interdites : le jardinage, l'entretien des espaces commerciaux, les escaliers des immeubles d'habitation, le lavage d'une voiture, les travaux tels que la peinture, la pose de papier peint, ..., le lavage des plafonds et la fourniture de soins à l'utilisateur (par exemple, ne pas lui donner de médicaments/ne pas lui donner à manger).
- Veillez à ce que nous puissions nettoyer avec de l'eau chaude et dans une température intérieure de minimum 16 degrés.
- Nous prenons soin du dos de votre aide-ménagère. Sans votre aide, elle/il ne sait pas bouger des meubles et canapés toute-seule.
- Merci de prévoir assez de matériel de base et des produits différents pour nettoyer.(voit liste)
- Merci de laver régulièrement les chiffons et les serpillières.