



POLÍTICA DE SUBSTITUCIONS – PROGRAMA AU-PAIR

L'adaptació a una família i una nova cultura no sempre és fàcil ni automàtica. Tant per la família com per l'au-pair cal un període d'adaptació on la comunicació entre les parts esdevé cabdal per assolir uns nivells de bona convivència.

Cangur4you ofereix un servei de mediació davant de possibles malentesos, problemes d'adaptació, dubtes o contratemps. En el cas de no trobar una solució, disposem de la Política de Substitucions.

1. SUBSTITUCIONS DINS DEL PERÍODE DE PROVA

El programa Au-Pair té un període de prova en el qual es pot sol·licitar un canvi d'au-pair. Distingim entre programes d'au-pair de curta i de llarga durada.

- **Au-pairs de curta durada** (menys de tres mesos, solen ser les au-pairs d'estiu).
En aquest període és molt complicat trobar substitutes, atès el poc temps de què es disposa. El **període de prova és de dues setmanes** a comptar des del dia d'arribada de l'au-pair a la família d'acollida. L'agència iniciarà totes les diligències per garantir la substitució, si bé no s'hi pot comprometre.
- **Au-pairs de llarga durada** (més de tres mesos).
Aquestes au-pairs tenen un **període de prova d'un mes**, a comptar des del dia d'arribada de l'au-pair a la família d'acollida.

La família té dret a demanar una substitució de l'au-pair gratuïta, sempre que sigui dins del període de prova, i en les condicions següents:

- Si l'au-pair decideix marxar.
- Si l'au-pair demostra no tenir les aptituds per al lloc proposat.
- Si l'au-pair té una mala conducta o es comprova que les seves actituds no són les adequades per a la convivència.
- Un cop expirat el període de prova, s'estima que l'acord entre ambdues parts és satisfactori.

2. SUBSTITUCIONS FORA DEL PERÍODE DE PROVA

L'Acord entre la família i l'au-pair té un període de validesa establert en el mateix acord.

Durant aquest període, Cangur4you realitzarà gratuïtament fins a tres (3) substitucions de l'au-pair, sempre que la causa provingui per part de l'au-pair, i l'agència ho consideri una raó justificada (impossibilitat de continuar amb la família, malaltia, seriosa incompatibilitat de convivència, etc.).

En aquest supòsit queden excloses les au-pairs de curta durada.



3. CONDICIONS DE LES SUBSTITUCIONS

Abans que res, cal assegurar-se que no es pot arribar a cap consens amb l'au-pair, respecte a la nova situació, i que la família ha facilitat l'adaptació a l'au-pair.

- En el cas que l'au-pair decideixi marxar, per motius personals o d'incompatibilitat, la família client ha de notificar-ho immediatament a Cangur4you. Cal explicar per escrit a Cangur4you quines són les causes que motiven la sol·licitud de substitució. Cangur4you només tindrà en compte motius raonables i verificats per l'agència.
- Si existissin raons perquè Cangur4you considerés que la família d'acollida ha violat l'acord, ha incomplert les obligacions indicades en l'acord, o bé que el tracte envers l'au-pair no és satisfactori, no s'oferirà cap substitució ni reembossament. La decisió de Cangur4you serà definitiva en aquest aspecte.
- Cangur4you no pot garantir la substitució immediata per una altra au-pair, però sí tenir en consideració la prioritat de la família. En el cas de no trobar cap substituta en el període de 60 dies (moment de la nova incorporació a la família), es retornarà una fiança de fins a 100€, en funció del temps que queda per acabar l'acord.
- En el cas que la família decideixi no continuar amb el programa i, per tant, no estar interessat en una substitució, no hi haurà reembossament.
- La família no tindrà dret a reembossament si Cangur4you ofereix una o més substitutes a la família, d'acord amb els seus requisits i aquesta la rebutja.

2

4. PREAVÍS

En el cas d'incompatibilitat, incomprensió o incompetència per part de l'au-pair i prèvia discussió amb Cangur4you, es podrà donar un preavis de finalització d'acord a l'au-pair. Les dues parts han de notificar a l'agència per escrit sobre els motius de donar el preavis. Les dues parts hauran de donar-se el preavis que s'estableixi en l'acord firmat entre "Família d'acollida i Au-pair".

Excepte circumstàncies extremes, si l'au-pair deixa la família d'acollida sense respectar el període de preavis, perdrà automàticament el seu dret a ser assistida per Cangur4you i quedarà automàticament fora del Programa Au-pair.

Durant el preavis, l'au-pair ha de continuar vivint amb la família d'acollida, realitzant les seves tasques habituals i rebent la seva paga setmanal. Sota cap circumstància, tret d'haver incorregut en accions il·legals o greus, la família d'acollida pot fer que l'au-pair abandoni casa seva sense donar-li el corresponent preavis. En cas contrari es reclamarà a la família d'acollida totes les despeses en què incorri l'au-pair o Cangur4you en nom seu (ex. hotel, manutenció, transport, etc.).

Malgrat que la família d'acollida i l'au-pair arriben a un acord mutu perquè l'au-pair marxi de la casa sense complir el preavis, la família d'acollida haurà de donar-li temps perquè trobi una altra família o faci les gestions necessàries per retornar al seu país.



5. MALA CONDUCTA

En el cas de mala conducta per part de la família d'acollida o de l'au-pair, l'altra part ha de donar per acabat el compromís adquirit immediatament. Una mala conducta que comporti risc o perill requerirà la intervenció de la policia. Les dues parts hauran d'informar a Cangur4you immediatament perquè pugui prendre les mesures que consideri més oportunes.

En cas que la mala conducta sigui per part de l'au-pair, aquesta serà expulsada del Programa Au-pair i haurà de córrer amb les despeses de tornada al seu país. En aquests casos, la família d'acollida serà responsable d'oferir-li allotjament durant dos dies des de la finalització. Recomanem que l'au-pair es posi en contacte amb Cangur4you per facilitar-li la seva tornada.

Si l'au-pair marxa a causa de la mala conducta per part de la família d'acollida, aquesta té l'obligació de proporcionar-li i pagar-li un allotjament i la manutenció durant tres (3) dies des del moment en què l'au-pair marxi de la casa. També la família d'acollida està obligada a fer les gestions necessàries i a pagar-li el viatge de tornada al seu país d'origen si, durant aquests tres dies, Cangur4you no li troba una família d'acollida adequada o bé l'au-pair decideix tornar a casa seva. En cas d'incompliment, Cangur4you es reserva el dret d'exercitar les accions legals oportunes contra la família d'acollida. Cangur4you es veurà eximida de qualsevol obligació envers la família d'acollida.