

DIENSTLEISTUNGSVERTRAG
ESSEN AUF RÄDERN ZWISCHEN SERVIOR UND DEM NUTZER
AUS DER GEMEINDE

ZWISCHEN

SERVIOR - öffentliche Einrichtung „Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées“ mit Sitz in L-2427 Luxemburg, 1, plateau du Rham, eingetragen im Handelsregister von Luxemburg unter der Nummer J50, vertreten durch den Direktionsbeauftragten oder seinen Vertreter,

Im Folgenden als „SERVIOR“ bezeichnet

Und

Name / Vorname :

Personalnummer:

Kundennummer:

Im Folgenden als „Nutzer“ bezeichnet.

Oder vertreten durch

Name/ Vorname: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

In meiner Eigenschaft als:

- gesetzlicher Vertreter (Kopie des Urteils beifügen)
- Vertrauensperson (Kopie der Ernennung beifügen)
- Kontaktperson, Verwandtschaftsverhältnis : _____
- Helfer im Sinne von Artikel 350§7 des Sozialversicherungsgesetzbuchs

im Folgenden „Vertreter“ genannt und zusammen als „Parteien“ bezeichnet,

VORWORT

Sie haben bei Ihrer Gemeinde einen Antrag auf Intervention an der oben genannten Adresse für die von SERVIOR angebotene Dienstleistung „Essen auf Rädern“ gestellt. Zu diesem Zweck verfügt Ihre Gemeinde oder SERVIOR über eine Berufszulassung gemäß dem Gesetz vom 23. August 2023 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen.

1. Gegenstand des Vertrags

Der Vertrag soll die allgemeinen Bedingungen für die Erbringung der Dienstleistung, die die Produktion, Verpackung und Lieferung der Mahlzeit (je nach Vereinbarung mit Ihrer Gemeinde) umfassen kann, sowie die Rechte und Pflichten jeder der Parteien festlegen.

Er wurde auf der Grundlage der Informationen erstellt, die zuvor in das ausgefüllte und von Ihrer Wohngemeinde übermittelte Anmeldeformular eingetragen wurden, das dem vorliegenden Vertrag als integraler Bestandteil beigefügt ist. Die Informationen auf dem Anmeldeformular können jederzeit geändert werden.

Der vorliegende Vertrag wird ausgearbeitet und dem NUTZER vor Beginn der Leistung ausgehändigt, sofern keine andere Anordnung vorliegt. Im Falle einer Notsituation (Entlassung aus dem Krankenhaus, Krankheit, Nichtverfügbarkeit des Vertreters usw.) wird der Vertrag spätestens innerhalb von 8 Werktagen nach Beginn der ersten Lieferung erstellt.

Der NUTZER bestätigt, dass er alle für die nachfolgenden Verpflichtungen notwendigen Informationen erhalten hat und erklärt, dass er sich in voller Kenntnis der Sachlage verpflichtet.

2. Bereitstellung von Mahlzeiten

2.1. Auswahl des Menüs

Die Mahlzeit besteht aus einer Suppe, einer Rohkost*, einem Hauptgericht und einem Dessert (* je nach Zusammensetzung des Menüs). Der NUTZER hat täglich die Wahl zwischen zwei Hauptgerichten und einem fleischlosen Menü.

Jeden Tag hat der Nutzer die Möglichkeit, ein Geflügelschnitzel anstelle des Hauptgerichts zu wählen, die Tagessuppe gegen eine Brühe auszutauschen, das Stärkeprodukt gegen Kartoffelpüree oder Nudeln, das Gemüse und das Dessert gegen die vorgeschlagene Option auszutauschen.

Es ist nur möglich, die im Feld „Spalte Austauschmöglichkeit“ aufgeführten Beilagen auszutauschen, andere Änderungen sind nicht möglich.

Der Nutzer erhält eine Menükarte zum Ankreuzen, die die Menüvorschläge enthält. Um die Bestellungen zu optimieren und so die Lebensmittelverschwendung zu reduzieren, übergibt der Fahrer dem Nutzer die Menükarte drei Wochen im Voraus. Zur gleichen Zeit erhält der Nutzer eine Karte mit den Menüs, die er für die kommende Woche ausgewählt hat.

Der Nutzer kann die Tage auswählen, für die er ein Menü bestellen möchte, und bestimmt, wie oft er den Dienst Essen auf Rädern in Anspruch nimmt. Der NUTZER ist für die Auswahl seines Menüs verantwortlich.

SERVIOR ist in der Lage, salzfreie Menüs oder Menüs mit Diabetikerdessert zuzubereiten. Bei Kau- und Schluckstörungen können Mahlzeiten mit veränderter Textur geliefert werden: geschnittenes oder gemahlenes Fleisch, ganz geschnittenes oder ganz gemahlenes Menü.

Geben Sie bei der Anmeldung für unseren Service einfach Ihre Wahl an. Im Falle einer Lebensmittelallergie oder -unverträglichkeit ist ein ärztliches Attest erforderlich.

2.2. Aufbewahrung und Aufwärmen der Mahlzeit

Die frisch zubereitete Mahlzeit wird auf Porzellantellern oder -schüsseln angerichtet und in einer Kühlbox geliefert.

Um die Einhaltung der Kühlkette zu gewährleisten, muss der Nutzer diese Box bis zum Zeitpunkt des Verzehrs und für maximal 36 Stunden ab der Lieferung im Kühlschrank aufbewahren.

Aus Gründen der Lebensmittelsicherheit und der Hygiene dürfen die gelieferten Mahlzeiten nicht eingefroren werden.

Die Box ist in ihrer Einheit auf die Induktionsplatte zu stellen, die dem Nutzer zuvor ausgehändigt wurde.

Auf dieser Induktionsplatte müssen Sie nur den Knopf „Start“ drücken und das Aufwärmen des Menüs beginnt (+/- 40 Minuten). Ein Countdown startet und ein akustisches Signal zeigt an, sobald die Mahlzeit verzehrfertig ist. Das Gerät schaltet sich automatisch aus.

Beim Aufwärmen des Essens dürfen keine leeren Schüsseln oder Teller in die Box gestellt werden, um Schäden zu vermeiden.

Beachten Sie, dass es auch möglich ist, das Menü in der Mikrowelle aufzuwärmen. Dazu müssen Sie nur den Teller oder die Suppenschüssel einzeln in die Mikrowelle stellen (7-8 Minuten bei 800 Watt).

Diese Art der Erwärmung wird von SERVIOR im Hinblick auf die Gewährleistung der Geschmacksqualität nicht empfohlen, während die Verwendung der Box auf der Induktionsplatte eine optimierte Regeneration ermöglicht.

Bei Nichteinhaltung der Aufbewahrungshinweise und der Verwendung zum Aufwärmen der Mahlzeit entweder durch die Box auf der Induktionsplatte oder durch die Verwendung eines Mikrowellenherds kann SERVIOR in keinem Fall für eventuelle gesundheitliche und finanzielle Schäden für den Verderb der Lebensmittel nach ihrer Lieferung, für materielle und/oder physische Schäden verantwortlich gemacht werden und der NUTZER trägt alle Risiken.

2.3. Stornierung von Menüs

Stornierungen von Menüs müssen dem Fahrer oder telefonisch unter 26 55 00 54 (RSR Süd), per E-Mail unter rsr-sud@servior.lu oder unter 95 83 33 034 (RSR Nord) / rsr-nord@servior.lu am Vortag bis 10.00 Uhr mitgeteilt werden. Spätere Stornierungen werden in Rechnung gestellt.

Im Falle einer Notaufnahme ins Krankenhaus benachrichtigen Sie bitte so schnell wie möglich die gleichen Nummern.

Außerhalb der Öffnungszeiten bitten wir Sie, eine Nachricht auf unserem Anrufbeantworter zu hinterlassen.

Menüergänzungen sind ebenfalls am Vortag vor 10.00 Uhr mitzuteilen.

Im Falle einer längerfristigen Abwesenheit (Urlaub, Krankenhausaufenthalt...) bitten wir Sie, uns mindestens 48 Stunden vor der Abreise darüber zu informieren. Es ist auch ratsam, die Mahlzeiten vor der Rückkehr zu bestellen.

2.4 Lieferung der Mahlzeit

Der Service der Lieferung von Mahlzeiten erfolgt das ganze Jahr über von Montag bis Sonntag (7 Tage pro Woche).

Außer bei besonderen, mit Ihrer Gemeinde vereinbarten Modalitäten, liefert SERVIOR die Mahlzeiten das ganze Jahr über von Montag bis Samstag (6 Tage pro Woche) an den Wohnsitz des Nutzers. Die Lieferung des Sonntagssessens erfolgt am Samstag.

SERVIOR liefert also nicht an Sonn- und Feiertagen, außer im Falle von zwei aufeinanderfolgenden Feiertagen oder im Falle eines Feiertags, dem ein Sonntag vorausgeht oder folgt. In diesen Fällen wird die Lieferung der Mahlzeiten an einem der beiden Tage von SERVIOR übernommen.

Die Lieferung erfolgt zwischen 8.00 Uhr und spätestens 12.00 Uhr.

Die Mahlzeiten werden so geliefert, dass sie der vom NUTZER im Formular „Menüplan für eine Woche“ gewählten Mahlzeitenfrequenz entsprechen.

SERVIOR kann diese Leistungen im Falle von Ereignissen höherer Gewalt, die die Ausführung verhindern oder verzögern, aussetzen. Unter höherer Gewalt ist jedes Ereignis zu verstehen, das von SERVIOR unabhängig ist und gegen das man sich vernünftigerweise nicht hätte schützen können. Als höhere Gewalt gelten insbesondere (aber nicht ausschließlich): Unfall, Unwetter, Feuer, Naturkatastrophen, schwierige Verkehrsbedingungen usw.

Bei der Lieferung liefert der Fahrer das Menü in einer Box und holt die vorherige Box ab, deren Teller und Schalen nach der Benutzung durch den Nutzer ab gespült wurden.

Bei der Lieferung von Mahlzeiten sind Haustiere anzuschließen, um Zwischenfälle mit einem unserer Fahrer zu vermeiden. Im Falle eines körperlichen Schadens kann der Nutzer haftbar gemacht werden.

Bei eingeschränkter Mobilität ist es möglich, SERVIOR einen Hausschlüssel zu übergeben, der in einem gesicherten Schrank aufbewahrt wird und kann jederzeit zurückverfolgt werden. Zu diesem Zweck ist ein Formular auszufüllen.

Der Zusteller erscheint nur ein einmal beim NUTZER. Wenn die Lieferung aufgrund von Abwesenheit oder anderen Gründen nicht möglich war, sieht das SERVIOR-Verfahren vor, dass der NUTZER telefonisch kontaktiert wird. Im Falle des Scheiterns wird die mitgeteilte Kontaktperson kontaktiert. Ist diese nicht erreichbar oder wird sie nicht über die Abwesenheit des Nutzers informiert, ist der Fahrer verpflichtet, die Polizei/Feuerwehr zu verständigen, um die Tür aufzubrechen, es sei denn, der Nutzer hat eine schriftliche Entlastung erteilt. Der Nutzer trägt alle Kosten, die mit diesem Eingriff und eventuellen Folgemaßnahmen verbunden sind.

Bei der ersten Lieferung muss ein Formular ausgefüllt werden, um diese Vereinbarung zu bestätigen oder abzulehnen.

Aus Gründen der Lebensmittelsicherheit kann die Box niemals auf Ihrem Treppenabsatz oder auf einem Fensterbrett geliefert werden, es sei denn, der NUTZER hat eine entsprechende Genehmigung erteilt.

Für den Fall, dass die Lieferung nicht von SERVIOR durchgeführt wird, kann SERVIOR in keiner Weise für eventuelle Mängel im Rahmen der Lieferung, der Qualität der Mahlzeiten oder jeder anderen Verpflichtung sowie für Schäden an Material/Personen haftbar gemacht werden.

3. VERPFLICHTUNGEN DER PARTEIEN

3.1. Verpflichtungen von SERVIOR

- Die Vorschriften für die Lieferung von Mahlzeiten auf Rädern einzuhalten,
- Die Vertraulichkeit der vom NUTZER oder seinem Vertreter im Rahmen der Zusammenstellung seiner Akte und der häuslichen Interventionen übermittelten Informationen zu gewährleisten,
- Den Bedürfnissen und Erwartungen des Nutzers bestmöglich entsprechen,
- Die vereinbarte Leistung mit Qualität erbringen und insbesondere die Kontinuität des Dienstes im Rahmen des Möglichen gewährleisten,
- Die Mahlzeit, außer im Falle von Abwesenheit, dem Nutzer oder einer von ihm zu diesem Zweck benannten Person persönlich übergeben,
- Jede Übertragung von Befugnissen des Nutzers über sein Vermögen, seine Güter oder Rechte ablehnen und keine Schenkungen, Hinterlegungen von Geld, Schmuck oder Wertsachen oder Leistungen auf Wunsch des Nutzers entgegennehmen,
- Politische, religiöse oder gewerkschaftliche Propaganda oder Äußerungen durch das Personal bei der Lieferung ablehnen, das integer und ehrlich arbeiten wird,
- Beschwerden des Nutzers registrieren, untersuchen und beantworten

3.2. Verpflichtungen des Nutzers

- Alle Bestimmungen des vorliegenden Vertrags einhalten,
- SERVIOR die zur Erstellung seiner Akte erforderlichen Informationen auszufüllen und zu übergeben. Der NUTZER bestätigt damit die Richtigkeit der gemachten Angaben,
- Über einen funktionstüchtigen Kühlschrank verfügen, um die gelieferte Box bis zu ihrem Verbrauch zu lagern. SERVIOR kann im Falle eines defekten Kühlschranks nicht haftbar gemacht werden.
- Zum Zeitpunkt der Lieferung in seiner Wohnung anwesend zu sein oder, wenn es sich als notwendig erweist, den Zugang zu seiner Wohnung durch die Anwesenheit einer dritten Person oder durch die Bereitstellung der Schlüssel zu gewährleisten,
- Sich gegenüber dem Personal zivil verhalten. Dies gilt auch für Personen, die während der Lieferung in der Wohnung des Nutzers anwesend sind,
- SERVIOR behält sich das Recht vor, den NUTZER auszuschließen, wenn dieser die Regeln gegenüber dem SERVIOR-Personal nicht einhält,
- Dem SERVIOR-Personal keine Vollmacht über seine Vermögenswerte, Güter oder Rechte zu erteilen und keine Schenkungen, Hinterlegungen von Geld, Schmuck oder Wertsachen vorzunehmen. SERVIOR kann unter keinen Umständen haftbar gemacht werden, wenn der NUTZER gegen diese Verpflichtung verstößt,
- SERVIOR schriftlich oder telefonisch über Unzufriedenheit mit dem Ablauf der Dienstleistung zu informieren, um eine Lösung für das aufgetretene Problem zu finden,
- Die Sicherheitshinweise und das zur Verfügung gestellte Material (Box und Induktionskochfeld) zu respektieren. Zerbrochene/zerstörte/verloren gegangene/nicht zurückgegebene Gegenstände werden in Rechnung gestellt.

4. Tarifbedingungen (Rechnungsstellung, Zahlung, Einziehung)

Die Tarifbedingungen sind die, die im Anmeldeformular angegeben sind, das als Kostenvoranschlag gilt und dem vorliegenden Vertrag als Anhang beigelegt ist.

Sie werden von der Gemeinde, in der der NUTZER seinen Wohnsitz hat, festgelegt und können sich unter Berücksichtigung der entsprechenden Gemeindebeschlüsse ändern.

Die Gemeinde, in der der Nutzer seinen Wohnsitz hat, informiert den Nutzer schriftlich über jede Tarifänderung zwei Monate vor dem Inkrafttreten des neuen Tarifs. Ein Zusatz zum Vertrag ist nicht erforderlich.

Eine Rechnung über die Anzahl der bestellten Mahlzeiten und alle anderen im Kostenvoranschlag aufgeführten Beträge wird von der Gemeinde in den angegebenen Zeitabständen verschickt und ist gemäß den im Anmeldeformular vorgesehenen Modalitäten zu bezahlen.

Bei Abwesenheit des Nutzers wird jede Mahlzeit, die nicht rechtzeitig abgemeldet wurde, in Rechnung gestellt.

Falls SERVIOR den Service aufgrund höherer Gewalt einstellt, wird die Mahlzeit nicht in Rechnung gestellt.

Im Falle eines Zahlungsverzugs übernimmt die Gemeinde die Eintreibungsmodalitäten, sofern nicht anders vereinbart.

5. Umgang mit Beschwerden

Beschwerden über die Dienstleistung Essen auf Rädern von SERVIOR können telefonisch unter 26 55 00 54 (RSR Sud) oder 95 83 33 034 (RSR Nord) oder über die Website von SERVIOR/contact/Repas sur roues mitgeteilt werden.

SERVIOR verpflichtet sich, die Reklamationen zu verfolgen und den Verfasser innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt zu informieren.

6. Änderung des Vertrags

Änderungen der ursprünglichen Bedingungen des vorliegenden Vertrags sind Gegenstand von Zusatzvereinbarungen, die von den Parteien zu unterzeichnen sind.

Diese Möglichkeit kann auch genutzt werden, wenn sich die Parteien darauf einigen, eine Bestimmung des Vertrags hinzuzufügen oder zu ändern.

7. Aussetzung des Vertrags

Im Falle einer Abwesenheit aus medizinischen oder persönlichen Gründen kann der/die Nutzer/in die Aussetzung des Vertrags beantragen.

Bei ungeplanter Abwesenheit und in Notfällen ist SERVIOR in jedem Fall so schnell wie möglich zu benachrichtigen.

8. Kündigung des Vertrags

8.1 Kündigung auf Initiative des NUTZERS

- SERVIOR verpflichtet sich, dem NUTZER die Möglichkeit zu bieten, seinen Vertrag jederzeit ohne finanzielle Strafen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 8 Tagen (außer Samstag und Sonntag) zu kündigen,
- SERVIOR räumt dem NUTZER die Möglichkeit ein, seinen Vertrag fristlos und ohne finanzielle Strafen zu kündigen, wenn die finanzielle Unterstützung ganz oder teilweise verweigert wird oder die Unterstützung durch seine Wohngemeinde nicht verlängert wird,
- SERVIOR räumt dem Nutzer die Möglichkeit ein, seinen Vertrag ohne Vorankündigung und ohne finanzielle Strafen zu kündigen, wenn es sich um Situationen handelt, die durch die Dringlichkeit der Situation bedingt sind (Krankenhauseinweisung oder Aufnahme in eine nicht geplante Unterbringungseinrichtung...),

Der NUTZER teilt SERVIOR und seiner Wohngemeinde die Kündigung des Vertrags schriftlich oder telefonisch mit.

8.2 Kündigung auf Initiative von SERVIOR

Die Nichtzahlung der Leistung sowie die ungerechtfertigte verspätete Zahlung der Leistung sind Klauseln zur Kündigung des Vertrags auf Initiative von SERVIOR, auf Grundlage der Informationen und auf Antrag der Wohngemeinde, innerhalb einer Frist von einem Monat, die dem Nutzer per Einschreiben mit Rückschein mitgeteilt wird.

SERVIOR kann den vorliegenden Vertrag fristlos kündigen, wenn der NUTZER seinen Verpflichtungen nicht nachkommt, die Erbringung der Leistung unmöglich macht oder das Personal gefährdet.

Der vorliegende Vertrag endet von Rechts wegen im Falle des Todes des NUTZERS.

In jedem Fall wird die Bezahlung der bereits bestellten Mahlzeiten in Rechnung gestellt und das zur Verfügung gestellte Material (Box mit Porzellan und Induktionskochfeld) muss am Ende des Vertrags zurückgegeben werden.

9. Schutz der Daten

SERVIOR verpflichtet sich, alle personenbezogenen Daten, die ihr anvertraut werden oder die sie von ihren Nutzern und/oder ihren Vertretern im Rahmen der Vertragsbeziehungen erhält, in Übereinstimmung mit der Allgemeinen Datenschutzverordnung und allen anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu behandeln.

Die Datenschutzpolitik von SERVIOR sowie seine Informationsschriften sind auf seiner Website zugänglich und dienen der Information seiner Nutzer und/oder deren Vertreter. Es ist auch möglich, den Datenschutzbeauftragten von SERVIOR bei Fragen unter der E-Mail-Adresse dpo@servior.lu zu kontaktieren.

10. Anwendbares Recht und zuständige Gerichte

Dieser Vertrag unterliegt ausschließlich luxemburgischem Recht. Die Gerichte von Luxemburg-Stadt sind ausschließlich zuständig für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Zustandekommen, der Auslegung und der Erfüllung dieses Vertrags.

11. Beigefügte Dokumente

Die folgenden Dokumente, die der NUTZER oder sein Vertreter zur Kenntnis genommen haben, sind ebenfalls Bestandteil des Vertrags,

- Das Anmeldeformular, das als Kostenvoranschlag gilt und von der Wohngemeinde und dem Nutzer vollständig ausgefüllt wurde,
- Das Formular Lieferverfahren,,
- Das Schreiben bezüglich der Übergabe der Induktionskochplatte,

- Gegebenenfalls die Haftungsfreistellung für die Lieferung der Box ausserhalb des Hauses,
- Gegebenenfalls das Urteil über die Anordnung eines gerichtlichen Schutzes, die Entscheidung über die Vertrauensperson

Dieser Vertrag wird in einer der offiziellen Landessprachen (Zeichensprache auf Anfrage möglich) gemeinsam gelesen und ausführlich erläutert, bevor er von einem Vertreter von SERVIOR, dem Nutzer und ggf. seinem Vertreter unterzeichnet wird.

Geschehen in zwei Exemplaren in Luxemburg, am _____, wobei jede Partei bestätigt, ein Exemplar erhalten zu haben.

Der NUTZER/Vertreter
Gelesen und genehmigt

SERVIOR

(Name/Vorname)

MERTENS Claudine
(Name /Vorname des leitenden Angestellten
oder seines Vertreters)

Der vorliegende Vertrag wurde in französischer Sprache erstellt. Er ist in deutscher Sprache übersetzt und verfügbar. Im Streitfall ist der französische Text maßgebend. In diesem Vertrag bezieht sich Terminologie, die eine männliche grammatikalische Form hat, auf Personen männlichen und weiblichen Geschlechts.