

ENTRE

L'**Hôpital Intercommunal de Steinfert**, établi à Steinfert, rue de l'hôpital 1, disposant de l'agrément n° PA/17/07/089, représenté par Monsieur Luc GINDT, Directeur Général.

Dénommé ci-après le « **Prestataire** » ou « **HIS** »,

ET

Madame / Monsieur

Né(e) le _____ à _____

Domicilié(e) à _____

Représenté(e) par

Madame / Monsieur

Né(e) le _____ à _____

En qualité de : _____

Dénommé(e) ci-après le « **Client** »,

Dénommés ensemble ci-après les « **Parties** ».

Article 1 - Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre du service Repas sur Roues, service de livraison de repas chauds à domicile tous les jours de l'année, proposé, en partenariat avec les communes membres du Syndicat de l'HIS, aux personnes âgées de plus de 60 ans.

Article 2 – Conditions et modalités d'inscription

Pour pouvoir bénéficier du service, le client doit :

- Être résident de la commune de Steinfort, Habscht, ou Saeul
- Avoir 60 ans ou plus

Les inscriptions se font moyennant remise du formulaire d'inscription à la réception de l'HIS ou par voie postale. Pour les clients nécessitant un régime alimentaire particulier en raison de leur état de santé, des menus adaptés sont proposés. Dans pareil cas, le client annexe un certificat médical à sa demande d'inscription. Pour toute question liée à un régime alimentaire particulier, le client peut contacter le service diététique de l'HIS au 39 94 91 – 1.

Lorsqu'au vu des capacités de l'HIS, le client ne peut être accepté dans l'immédiat, il peut, moyennant accord, être placé sur liste d'attente.

Article 3 – Prix et modalités de paiement

Le prix unitaire du repas est celui mentionné dans le devis signé par le client et annexé au présent contrat. Il est payable sur base mensuelle et endéans 30 jours. Faute de paiement dans les délais, l'HIS se réserve le droit, en application de la *Loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard*, de facturer les frais de recouvrement et intérêts de retard légaux.

Le client désirant effectuer le paiement via domiciliation bancaire fournit un Relevé d'identité bancaire (RIB) ainsi qu'un mandat de domiciliation.

Le client dispose d'un délai de quinze (15) jours après la notification de la facture pour contester par écrit tout ou partie de cette facture de manière précise et circonstanciée. L'introduction d'une contestation écrite ne libère pas le client du paiement de la facture.

L'HIS notifie toute modification de prix par écrit en respectant un préavis de deux mois.

Article 4 - Durée du contrat

Le présent contrat à durée déterminée prend effet le . . / . . / et cesse le . . / . . / . .

Le présent contrat à durée indéterminée prend effet le . . / . . /

Article 5 – Personne(s) de contact

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Mail : _____

Article 6 – Commande des repas

Le client se fait remettre le menu en mains propres lors des livraisons.

Sur base du menu, le client choisit entre deux plats variés et équilibrés, composés du plat principal, d'une soupe et d'un dessert. S'il le souhaite, il a la possibilité de changer la garniture du menu. Néanmoins, le choix peut, en fonction du régime alimentaire particulier du client, être limité à un menu.

Le client communique son choix pour la semaine suivante en remettant le menu de la semaine complété au chauffeur pour au plus tard le jeudi midi. Les vendredis le client reçoit un récapitulatif de son choix qui a été encodé par le chauffeur de l'HIS afin de pouvoir vérifier son exactitude.

Toute modification¹ doit intervenir au plus tard la veille à 19H00.

Le client signale toute annulation, au plus tard, le jour même avant 09H00. Les annulations signalées après 9H00 sont facturées.

Article 7 – Livraison des repas

Les repas sont préparés et livrés par le personnel de l'HIS, entre 11H00 et 13H00, dans des boîtes « DinnerMax », une technologie qui permet le maintien de la bonne température en accord avec les normes de sécurité alimentaire HACCP². Ainsi, le client peut déguster son repas sans devoir le réchauffer avant.

Le client n'ayant pas reçu son repas commandé au plus tard à 13H00 contacte l'HIS au 39 94 91 – 1.

En cas de non-réponse du client, le chauffeur-livreur vérifie les alentours de la maison et essaye de joindre le client ainsi que la personne de contact par voie téléphonique. Si le chauffeur-livreur n'arrive pas à joindre les personnes précitées, il continue son tour avant de retourner chez le client en fin de tournée. En tout état de cause, en cas de soupçon de situation de détresse qui nécessiterait une aide médicale urgente, le chauffeur-livreur contacte les entités compétentes.

Afin de garantir que le client reçoit le menu commandé, un QR code³, scanné par le chauffeur-livreur à chaque livraison, est remis au client, qui l'affiche à un endroit visible.

Les boîtes et plats utilisés seront récupérés le jour suivant et ceci même si le client n'a pas commandé de menu pour ce jour.

Afin de garantir la sécurité de nos chauffeurs-livreurs, il est demandé au client de :

- Communiquer à la réception de l'HIS, toute maladie infectieuse et transmissible
- Attacher / mettre les animaux domestiques dans une autre pièce lors de la livraison
- Garantir l'accès en toute sécurité au domicile (déblayer la neige en hiver, saler le trottoir, etc.)

Le client à mobilité réduite peut nous remettre une clé de son domicile moyennant signature d'un formulaire de remise de clé.

¹ Changement ou commande de menu

² Hazard Analysis Critical Control Point



L'HIS garantit la qualité et la conformité HACCP du repas lors de sa livraison. Les communes membres du Syndicat ainsi que l'HIS ne peuvent être tenues pour responsables de la non-conformité aux règles HACCP, lorsque le client demande une remise du repas autre qu'en mains propres ou lorsque ce dernier décide de ne pas savourer son repas directement après sa livraison.

Les communes ainsi que l'HIS ne peuvent être tenues pour responsables de la non-exécution de leurs obligations si ce manquement est imputable à un cas de force majeure.

Article 8 – Suspension du service

Le client communique la demande de suspension du service aux chauffeurs-livreurs, soit par téléphone au 39 94 91 – 1, soit par email à l'adresse électronique repas-sur-roues@his.lu à la réception de l'HIS.

Lorsque le client est dans l'impossibilité de nous communiquer la demande de suspension, par exemple en cas d'hospitalisation, il est demandé à la personne de contact de fournir cette information, dans les meilleurs délais, à la réception de l'HIS ou via mail.

Article 9 – Modification de la fiche client

En cas de modification des données administratives ou relatives au régime alimentaire, le client transmet le formulaire de demande de modification de la fiche client et le cas échéant un certificat médical à la réception de l'HIS, via email ou en mains propres au chauffeurs-livreur.

Article 10 – Respect du matériel et du personnel

L'HIS se réserve le droit de facturer au client toute boîte ou vaisselle endommagées.

En cas de non-respect ou violence envers le personnel du service Repas sur Roues, l'HIS se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat.

Toute demande de prestation supplémentaire aux chauffeurs-livreurs n'est pas autorisée.

Les chauffeurs-livreurs n'acceptent pas de pourboires.

Article 11 – Modalités de résiliation

Le client peut, à tout moment, résilier, sans motif, le présent contrat.

Le prestataire peut, à tout moment, résilier, avec indication des motifs, le contrat en observant un délai de préavis de 1 mois prenant cours à la date de réception de la notification de résiliation au client, à envoyer par lettre recommandée.

Le prestataire peut, à tout moment, résilier le contrat avec effet immédiat pour motif grave.

Article 12 – Gestion des plaintes et réclamations

Toute plainte et réclamation est à transmettre à la réception de l'HIS, par téléphone, par email à ou par voie postale.

Article 13 – Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre du service Repas sur Roues, l'HIS est amené à traiter un certain nombre de données à caractère personnel (ci-après « DCP ») concernant ses clients afin de garantir l'exécution du service conformément au présent contrat. Les DCP collectées ne sont traitées que par le personnel impliqué dans la gestion du service et ne seront transmises à des tiers, sauf obligation légale. Les DCP que vous nous avez fournies seront conservées pendant la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité. Pour des informations plus détaillées, veuillez consulter la « Notice d'information – repas sur roues » sur notre site internet www.his.lu ou demander une copie physique aux chauffeurs-livreurs. N'hésitez pas en cas de question, à contacter notre DPO par email dpo@his.lu ou par téléphone 39 94 91 -2034.

Article 14 - Fin du contrat

Le contrat prend fin :

- A l'échéance du terme s'il a été conclu pour une durée déterminée ;
- Suite à la résiliation d'une des parties en application de l'article 10 du présent contrat ;
- Suite au décès du client.

En cas de décès du client, le contrat prend fin de plein droit le jour suivant la date du décès.

A la fin du contrat, l'HIS soumettra un décompte au client ou à son représentant légal, respectivement aux héritiers qui sont tenus solidairement de payer le montant dû tel que spécifié à l'article 3.

Article 15 – Modifications et compléments au contrat

Toute modification ou complément du présent contrat doit faire l'objet d'un avenant signé en bonne et due forme par les parties.

Si une partie quelconque du présent contrat devait s'avérer illégale, invalide ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, le terme ou les termes en question seraient déclarés inexistant sans que cela ne puisse impacter l'équilibre des présentes, et ne remette en cause l'application des termes restants. Toute modification requise serait toutefois faite dans les meilleurs délais.

Article 16 – Loi et juridiction

Le présent contrat est soumis à la loi luxembourgeoise. Il est établi en double, dont un exemplaire signé et paraphé à chaque page est remis à chaque partie.

Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout désaccord résultant de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat. Tout litige qui n'aurait pu être réglé à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois de la Ville de Luxembourg.

Steinfert, le . . . / . . . /

L'HIS

Le client/représentant légal

Annexes :

Annexe 1 : Formulaire d'inscription Repas Sur Roues

Annexe 2 : Devis