



Contrat repas sur roues

Entre

l'Administration communale de la Ville de Luxembourg, établie à L-1648 Luxembourg, 42 place Guillaume II, représentée par son collègue des bourgmestre et échevins actuellement en fonctions,

ci-après désignée « la Ville »

et

domicilié à _____

ci-après désigné « le bénéficiaire »,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Dans un souci de soutenir les résidents âgés de plus de 65 ans ou de moins de 65 ans nécessitant de l'aide dans leur vie quotidienne, la Ville propose aux personnes concernées résidant sur son territoire un service repas sur roues. Le présent contrat a comme objet de définir les conditions et modalités du service repas sur roues par lequel, les personnes concernées peuvent se faire livrer des repas à domicile.

La Ville propose ledit service par le biais d'un prestataire externe auquel la Ville confie la production et la livraison desdits repas.

1. Objet du contrat

En signant le présent contrat, le bénéficiaire souscrit au service repas sur roues proposé par la Ville et dont la production et la livraison des repas sont assurées par un prestataire externe mandaté par la Ville à cette fin (ci-après « le prestataire »).

2. Obligations du bénéficiaire

2.1. Commande et annulation des repas

Le bénéficiaire s'engage à remettre au prestataire, le formulaire avec le choix des repas pour la semaine suivante, au plus tard à la date indiquée par le chauffeur.

La remise tardive ou l'absence de remise du formulaire aura comme conséquence que le prestataire ne livrera pas de repas pour la semaine concernée.

A défaut d'annuler la commande au moins 24 heures avant la livraison de repas prévue. Les repas du weekend et des jours fériés doivent être décommandés le dernier jour ouvrable précédant le weekend ou le jour férié concerné, ce jusqu'à 12.00 heures au plus tard.

Pour toute annulation faite en dehors des délais précités, la Ville facture le repas au bénéficiaire.

2.2. Régime alimentaire spécifique

Le bénéficiaire s'engage à communiquer à la Ville tout régime alimentaire spécifique qu'il doit suivre. Le régime alimentaire spécifique doit être confirmé par une attestation médicale qui est à remettre à la Ville.

Après concertation avec le prestataire en charge de la production des repas, la Ville confirme au bénéficiaire si la préparation de repas respectant le régime alimentaire spécifique peut être assurée.

2.3. Personnes de contact

Le bénéficiaire s'engage à transmettre à la Ville les coordonnées d'une personne que la Ville peut contacter en cas de non-réponse du bénéficiaire ainsi qu'en cas d'urgence.

2.4. Communication et modification des données du bénéficiaire

Le bénéficiaire ou, le cas échéant, son représentant légal, sont seuls responsables de vérifier l'exactitude des données communiquées à la Ville.

Le bénéficiaire ou, le cas échéant, son représentant légal, s'engagent à informer la Ville, immédiatement, par téléphone au 4796-2470 ou par écrit au repassurroues@vdl.lu de tout changement qui pourrait avoir une incidence sur l'exécution du présent contrat, notamment et sans être exhaustif : changement d'adresse, numéros de téléphone, personnes de contact, mise à jour de l'état de santé ou des régimes alimentaires spécifiques, etc.

La Ville décline toute responsabilité en cas de préjudice résultant d'une non-communication ou de l'absence de mise à jour de ces données par le bénéficiaire ou, le cas échéant, par son représentant légal.

3. Tarifs

Le prix des repas est arrêté au Chapitre E-3, article 1 du Règlement-taxe de la Ville de Luxembourg. Le prix est sujet aux variations dudit Règlement taxe et sera régulièrement adapté suivant ces variations.

La facture sera établie mensuellement en début du mois subséquent et transmise par voie postale au bénéficiaire.

Le bénéficiaire s'engage à verser le montant correspondant aux repas reçus le mois précédant moyennant domiciliation au bénéfice de la Recette communale de la Ville.

4. Obligations de la Ville

La Ville s'engage à livrer, par le biais du prestataire, les repas commandés par le bénéficiaire aux jours demandés et lui fournit le matériel nécessaire pour réchauffer les repas en question.

La première livraison de repas pourra être effectuée dans un délai de 72 à 96 heures suivant la réception de la demande d'inscription écrite par la Ville, sous réserve que le présent contrat soit signé au plus tard le premier jour de la livraison.

Chaque nouvelle demande de repas classique est prise en compte et livrée au plus tôt 3 jours ouvrables après réception de la demande. Pour les repas spécifiques, la livraison a lieu au plus tôt 4 jours ouvrables après réception de la demande.

4.1. Mise à disposition de matériel

La Ville met à disposition du bénéficiaire la vaisselle avec ou sans induction ainsi que le matériel de régénération des repas (valisette et plaque d'induction).

Le matériel installé au domicile du bénéficiaire reste la propriété de la Ville.

Le bénéficiaire s'engage à user du matériel mis à sa disposition en bon père de famille et à respecter les consignes d'utilisation définies dans le mode d'emploi du matériel et expliquées lors de la mise en place du matériel.

Il est interdit d'installer la plaque d'induction sur une plaque de cuisson et de la débrancher de la prise électrique.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement du matériel mis à sa disposition, le bénéficiaire en informe immédiatement la Ville par téléphone au 4796-2470.

La Ville ou toute entreprise chargée par la Ville à le faire, interviendra dans les 48 heures ouvrables pour faire toutes les vérifications nécessaires et procéder à l'entretien et aux travaux nécessaires pour garantir le bon fonctionnement du matériel.

Le bénéficiaire autorise la Ville ou toute entreprise externe chargée par la Ville, à accéder à son domicile pour faire les interventions nécessaires.

En cas de perte ou d'endommagement de la plaque ou de la valisette, le bénéficiaire s'engage à informer la Ville dans les plus brefs délais afin de permettre son remplacement. S'il est constaté qu'un élément du matériel manque ou est endommagé, une facture du chef de remplacement ou de réparation du matériel sera adressée à l'abonné ou à ses ayants droits.

En cas de préjudice résultant du non-respect des consignes d'utilisation ou d'une mauvaise manipulation du matériel par le bénéficiaire, la Ville décline toute responsabilité.

4.2. Prise de contact en cas de non-réponse du bénéficiaire

Au cas où le bénéficiaire n'ouvre pas au prestataire lors de la livraison des repas commandés, il en informe immédiatement la Ville.

Dès réception de l'information de non-réponse du bénéficiaire, la Ville poursuit tel qu'il suit :

- elle essaie de joindre le bénéficiaire,
- elle essaie de joindre la personne de contact,
- elle contacte les personnes de contact professionnels (sous condition que ces contacts ont été communiqués par le bénéficiaire à la Ville),
- elle se renseigne auprès des services téléalarme et activités (si la personne y est inscrite).

Au cas où aucune des mesures précitées ne permet de contacter le bénéficiaire, la Ville demande au prestataire de déposer la valisette devant la porte.

Dans l'hypothèse où le lendemain la valisette se trouve toujours devant, la porte, le prestataire procédera à la reprise du repas et en informera la Ville.

Par la suite, la Ville suspendra les livraisons jusqu'à nouvel ordre émanant soit du bénéficiaire, soit d'une personne de contact.

5. Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le contrat entre en vigueur le 11 décembre 2024.

Le présent contrat peut être résilié à tout moment par le bénéficiaire ou une personne de confiance y habilitée, cette personne devant figurer parmi les personnes de contact.

À compter de la notification de résiliation, la Ville procédera immédiatement à l'arrêt de la livraison de repas et l'exécution du contrat sera suspendu. Un formulaire de résiliation que la Ville fera parvenir au bénéficiaire, devra être dûment complété, signé et retourné à la Ville, dans les meilleurs délais, ce pour officialiser ladite résiliation.

Le contrat cesse de plein droit en cas de décès du bénéficiaire. Néanmoins, si la Ville est notifiée du décès du bénéficiaire après 12h00, le repas prévu pour le lendemain sera considéré comme dû et ne pourra plus être annulé. Les autres repas programmés pourront, quant à eux, être annulés sans frais.

Le bénéficiaire ou son entourage est tenu de remettre le matériel à la Ville dans un délai de 14 jours maximum après dénonciation du contrat. Passé ce délai la Ville se réserve le droit de facturer le matériel au prix coûtant au bénéficiaire.

La Ville se réserve le droit de mettre fin au contrat moyennant lettre recommandée :

- en cas d'usage abusif du matériel ou endommagement du matériel répété,
- en cas de non-règlement des frais des repas.

La Ville récupère le matériel (plaque d'induction, valisette et vaisselle) à la fin du contrat.

6. Protection des données à caractère personnel

Conformément à la législation en matière de protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel, la Ville de Luxembourg (responsable de Traitement) précise que les données et informations collectées en souscrivant en tant que bénéficiaire au service Repas sur roues de la Ville font l'objet d'un traitement par ses services. Le département qui gère le Repas sur roues ainsi que son central d'écoute sont chargés de l'administration et du suivi des commandes et annulations de repas conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur. Ces traitements sont régis par la législation luxembourgeoise en vigueur relative à la protection des données personnelles et par le RGPD (Règlement européen sur la protection des données (UE) 2016/676).

La finalité et la nécessité du traitement des données à caractère personnel collectées sont l'administration et la gestion du service au profit du bénéficiaire. Les traitements de données visent à assurer la gestion administrative, son évaluation et la gestion financière du service. Les données à caractère personnel et informations traitées sont susceptibles d'être transférées au service des Archives de la Ville de Luxembourg à des fins archivistiques dans l'intérêt public ou historique ou à des fins statistiques (conformément à l'article 5.1. b) du RGPD) ou d'un transfert aux Archives nationales de Luxembourg en vertu de la Loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.

Le bénéficiaire marque son accord à ce que la communication voire l'échange de données personnelles, étant entendu que ces communications ou échanges de données personnelles sont strictement limités aux besoins indispensables et spécifiques de l'intervention sollicitée, s'effectue en cas de nécessité entre les différents acteurs intervenants.

La Ville partage limitativement vos données avec le prestataire dans le cadre du service et l'entreprise externe sélectionnée est susceptible d'accéder à vos données, mais seulement de manière ponctuelle (dans le cadre d'opérations telles que des prestations de maintenance, de dépannage, d'installation de mises à jour, etc.). Nous tenons à vous assurer que ces derniers sont soumis aux mêmes obligations légales en matière de protection de données à caractère personnel que la Ville et nous avons pris toutes les mesures requises à son égard afin de garantir la protection et la préservation du caractère confidentiel de vos données.

En cas de nécessité vitale, la Ville pourra partager et transférer des données et informations relatives au bénéficiaire avec les professionnels de santé.

Les données traitées sont partagées par la Ville avec les différents destinataires comprenant : les personnes de contact, le CGDIS et éventuellement la Police grand-ducale, le personnel médical et soignant devant intervenir sinon tout autre tiers devant intervenir en cas d'urgence et qui dans l'exécution de sa mission devra disposer de données à caractère personnel (y compris des données de santé, ou toute autre information personnelle), l'entreprise chargée de l'entretien et de la maintenance de la plaque d'induction ainsi qu'avec l'Office social de la Ville de Luxembourg pour le traitement d'une demande de suivi social ou d'une tarification sociale.

Les informations et données sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité du traitement. Conformément à la réglementation applicable, et en vue d'améliorer l'efficacité de la prise en charge du bénéficiaire, la Ville garde les données relatives au bénéficiaire. À des fins statistiques, de recherche et d'amélioration continue, la Ville est chargée de la conservation de ces données pendant une période de cinq ans après la fin du contrat de prise en charge. À l'issue de cette période, les données personnelles sont irrémédiablement détruites ou anonymisées.

Le bénéficiaire qui n'a pas reçu de repas depuis plus d'un an est contacté par écrit par le Service Seniors pour solliciter qu'il complète le formulaire afin de maintenir son inscription. En cas de non-réponse, la Ville archive les données après un délai de six mois. À l'issue de cette période, la personne devra, le cas échéant, soumettre une nouvelle demande et signer un nouveau contrat.

Le bénéficiaire reconnaît avoir été informé des différents droits conférés en vertu du RGPD. La Ville ne met pas en œuvre de traitement automatisé de vos données à caractère personnel. Pour de plus amples informations relatives à l'exercice de ces droits ou pour toute question en relation avec le traitement de vos données personnelles, voir : www.vdl.lu/fr/mentions-legales

Le formulaire complété : Demande pour la livraison des Repas sur Roues fait partie intégrante du présent contrat.

Fait en double exemplaire à Luxembourg, le _____.

Le bénéficiaire

La Ville
