

Repas sur Roues

Fiche d'inscription

DONNEES PERSONELLES

Nom et prénom :

Sexe :

Date de naissance :

Nationalité :

Téléphone :

Email :

ADRESSE DE LIVRAISON

Rue et N° :

Code postal :

Localité :

☐ Maison ☐ Résidence Etage n° :

PERSONNE(S) DE CONTACT

Nom et prénom du représentant légal :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Nom et prénom de l'aidant :

Téléphone :

Adresse email :

PARTICULARITES ALIMENTAIRES

Aliments non souhaités :

Allergies/Allergènes : se référer à la procédure « allergie alimentaire » en Annexe 1.

.....

Régime spécifique :

Remarques/Divers :

Fait à Luxembourg en deux exemplaires originaux, le [DATE].

Chacune des Parties reconnaît avoir reçu son exemplaire.

Signature :

Client :

Sodexo :

Par sa signature, le Client reconnaît avoir reçu le Contrat ci-dessous, en avoir pris connaissance et l'avoir accepté.

Article 1 - Objet

Le présent contrat (ci-après le « Contrat ») a pour objet de définir les conditions dans lesquelles **Sodexo** s'engage à assurer la production ainsi que la livraison de repas au **Client** en liaison chaude.

Sodexo s'engage à ce que les repas soient produits dans le strict respect des normes luxembourgeoises et européennes, notamment en ce qui concerne les normes d'hygiène alimentaire et les normes H.A.C.C.P. Les repas seront produits dans une cuisine exploitée par **Sodexo**, selon le principe de liaison chaude.

Par ailleurs, **Sodexo** s'engage au respect de la loi du 23 août 2023 portant sur la qualité des services pour personnes âgées.

Article 2 - Obligations de Sodexo

2.1. Programme alimentaire

En cas d'allergie ou d'intolérance alimentaire, le service diététique de **Sodexo** sera à disposition du **Client** pour étudier et proposer la solution la plus adaptée.

Pour toute allergie ou intolérance alimentaire, un certificat médical devra être fourni au service diététique de **Sodexo**, afin que ce dernier puisse adapter le menu à fournir au **Client**.

En cas d'allergie sévère, **Sodexo** se fournira auprès d'un sous-traitant spécialisé dans les repas sans allergènes.

Le programme alimentaire sera déterminé par **Sodexo** eu égard au lieu d'exécution de la prestation et de la Commune concernée. Un planning établissant les menus sera périodiquement remis au **Client**, lui permettant d'effectuer un choix de menu lorsque cela est possible. **Sodexo** pourra procéder à un changement des menus si des impératifs de fonctionnement l'y contraignent.

Une procédure relative aux allergies est jointe à titre indicatif en **Annexe I** du présent Contrat pour en faire partie intégrante.

2.2. Mise à disposition des repas

Le Contrat couvre la production et la fourniture des repas chaque jour de l'année, sauf disposition contraire établie entre les **Parties**.

La proposition de repas se compose: d'une soupe, un plat principal, et un dessert.
Afin de permettre une livraison dans les meilleures conditions, l'accès au lieu de livraison doit être libre, propre et sécurisé pour permettre au livreur d'accéder à la propriété du **Client**.

Les repas sont livrés dans des boxes isothermes : elles doivent être nettoyées afin d'être restituées à la prochaine livraison.

2.3. Heures de livraison

La livraison des repas sera effectuée selon les horaires définis d'un commun accord entre les **Parties**.

Elle est effectuée chaque jour entre 11h00 et 14h00.

Article 3 – Obligations du Client

3.1. Engagements

Le **Client** s'engage, durant toute la durée du Contrat, à :

- Respecter l'ensemble des dispositions du Contrat ;
- Informer **Sodexo** de tout changement concernant ses allergies, intolérances alimentaires ou toute autre données relatives à l'**Annexe I** ci-après ;
- Contacter **Sodexo** pour toute réclamation relative aux services de repas sur roues ;
- Être présent à son domicile aux horaires indiqués à l'article 2.3. ci-avant, ou à défaut, veiller à ce qu'un représentant du **Client** soit présent afin de réceptionner les repas.

3.2. Rectification de commande et modalités d'action en cas de non-réception de la commande

Toute rectification de commande sera effectuée par le **Client** selon les horaires et modalités définis et communiqués par **Sodexo**.

Si un repas ne peut pas être livré au **Client** en raison de l'absence de ce dernier au lieu de livraison, **Sodexo** pourra avertir le représentant légal, ou l'aidant en dernier recours.

En cas de non-réception d'un repas par le **Client**, ce dernier est tenu de notifier **Sodexo** dans les plus brefs délais aux coordonnées précisées à l'article 4 ci-après.

Article 4 – Réclamations et modalités de communication

Aux fins de la présente relation contractuelle, les communications et réclamations doivent être transmises par le **Client**, son représentant légal ou l'aidant le cas échéant, à l'adresse suivante :

Pour **Sodexo**:

Numéro direct accueil : +352 26 109 215

Adresse Email : repas.roues.lu@sodexo.com

Sodexo s'engage à traiter toute réclamation avec la plus grande diligence.

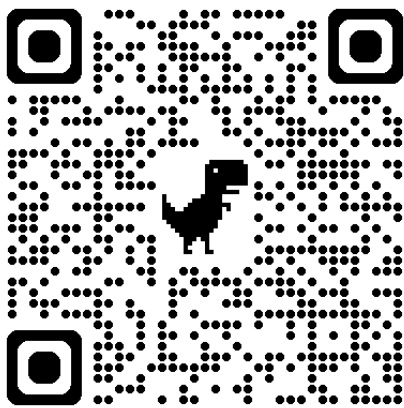
Article 5 – Forme juridique de l'engagement

L'engagement de **Sodexo** aux termes du Contrat ne représente qu'une obligation de moyens, constituant pour elle à mettre en oeuvre toutes les possibilités découlant de son savoir-faire dans le domaine de la restauration au sens large du terme en vue de respecter et d'atteindre les critères de qualité souhaités.

Article 6 – Conditions financières

6.1. **Sodexo** adressera au **Client** une facture mensuelle basée sur les prix forfaitaires prévus au sein du QR Code ci-dessous, (ci-après dénommés « les Prix ») multipliés par le nombre de repas livrés.

Les Prix sont disponibles au sein du QR Code suivant :



Les Prix sont également disponible à l'adresse suivante :

<https://infosenior.public.lu/infosenior/2458a27d-cf55-4f45-b744-77795cbb4b5b.pdf>

Enfin, la liste des Prix peut être communiquée en version papier, sur demande du **Client**.

Ces Prix sont forfaitaires et applicables à compter de la date de signature du présent Contrat. Ils sont susceptibles de varier en fonction de la couverture de services.

Remarque :

Les Prix sont établis en fonction du réseau de fournisseurs référencés de **Sodexo**. À titre exceptionnel cependant, et, pour des hausses saisonnières ou d'ordre économique dûment justifiées, les Prix pourront être modifiés avant les dates de révision contractuelle prévues à l'article 6.3.

Pour information, les Prix s'entendent TTC.

6.2. Règlement des factures

Le **Client** s'engage à effectuer le règlement de la facture à trente (30) jours fin de mois, par virement bancaire ou par tout autre moyen de paiement convenus entre les **Parties**.

À défaut de paiement à l'échéance, **Sodexo** se réserve le droit de majorer le montant de la facture d'un intérêt de retard basé sur le taux d'intérêt légal applicable au Luxembourg. Cette majoration pourra se faire de plein droit et sans aucune formalité.

Par ailleurs, **Sodexo** se réserve le droit d'exiger un montant forfaitaire de quarante (40) euros pour les frais de recouvrement encourus par facture impayée.

6.3. Révision des prix

Les Prix indiqués à l'article 6.1. ci-avant seront revus une fois par an, et ce pour la première fois le 1^{er} janvier 2026, sur base des indices tels que publiés mensuellement par le STATEC.

Remarques :

Les Prix sont établis en fonction du réseau de fournisseurs référencés de **Sodexo**. A titre exceptionnel cependant, et, pour des hausses saisonnières ou d'ordre économique dûment justifiées, les Prix des repas pourront être modifiés, et ce, après concertation et notification au **Client**, dans le respect d'un préavis de deux (2) mois.

Article 7 – Assurance

7.1. Responsabilités

La responsabilité de **Sodexo** ne dépassera pas 100 % des factures effectivement payées ou payables par le **Client** à **Sodexo** pour la prestation des services en vertu du Contrat pendant une période de douze (12) mois directement avant la date de survenance du dommage, acte ou omission qui cause la responsabilité.

Aucune des **Parties** ne sera responsable pour tout dommage indirect, accessoire, spécial ou dommage résultant d'une communication interrompue, pertes de revenus, pertes de profits, pertes de droits ou le surcoût des services de substitution en découlant, et ce même si la **Partie** contre laquelle la plainte a été faite a été informée de la possibilité de tels dommages.

7.2. Assurances

Sodexo a souscrit, auprès d'une ou plusieurs Compagnies de premier ordre, les assurances suivantes et comportant, en particulier, les garanties suivantes :

- Responsabilité civile du chef de dommages causés à des tiers et provenant directement ou indirectement du fait de son entreprise en général (Garantie "R.C. Exploitation").
- Responsabilité civile résultant d'une fourniture après livraison ou d'un travail après sa réception (Garantie "R.C. après livraison").

Les attestations nécessaires concernant les couvertures susmentionnées seront transmises au **Client** à sa première demande.

Sodexo s'engage à maintenir en vigueur ces assurances pendant toute la période durant laquelle elles peuvent être tenues responsables au titre du Contrat.

Article 8 – Prise d'effet et durée du Contrat

Ce Contrat est conclu pour une période indéterminée et prend effet à compter de la signature par le **Client** du formulaire ci-dessus.

Chacune des **Parties** pourra mettre fin au Contrat à tout moment moyennant la remise d'une lettre de résiliation attestant de la volonté de résilier les services. Cette lettre de résiliation pourra être réclamée par le **Client** puis remise directement auprès du livreur.

Le Contrat sera également résilié de plein droit, et sans mise en demeure, dans les cas suivants:

- En cas de faillite de **Sodexo**, à la date du jugement de faillite
- En cas de décès du **Client**.

Article 9 – Faute grave

Le Contrat peut être résilié sans préavis, ni formalités judiciaires, par l'une des **Parties** à charge de l'autre **Partie** moyennant une lettre recommandée avec avis de réception, après mise en demeure par lettre recommandée préalable infructueuse de quinze (15) jours calendriers, dans les cas suivants :

- Non-paiement récurrent à l'échéance de la facture,
- Non-respect des obligations légales et contractuelles dans le chef d'une des **Parties**.

Toute renonciation pour l'une des **Parties** à un droit quelconque qu'elle pourrait faire valoir en vertu d'une disposition quelconque du présent Contrat, que cette renonciation soit exprimée ou insinuée, ne saurait être interprétée comme constituant ultérieurement une renonciation par cette **Partie** ou comme constituant un abandon du droit de cette **Partie**, sauf si cette renonciation est notifiée par écrit et signée par un représentant autorisé de la **Partie** en question.

L'omission par l'une des **Parties** de prendre des mesures adéquates pour remédier à une quelconque violation du présent Contrat ou à un quelconque défaut émanant de l'autre **Partie**, ne saurait constituer une renonciation pour la première **Partie** à l'exécution de toute

autre disposition du présent Contrat, ni une renonciation à la prise de mesures appropriées pour remédier à ces violations ou défauts même subséquents de l'autre **Partie**.

Article 10 – Force majeure

Ni le **Client** ni **Sodexo** ne peuvent être tenus pour responsable si l'exécution de la prestation est rendue difficile, voire impossible, pour cause de force majeure. Par force majeure, il est entendu une situation imprévisible et inévitable qui n'est pas due à une faute ou négligence de la **Partie** qui l'invoque et que cette **Partie** ne peut éviter ou contre laquelle elle ne peut prendre des mesures raisonnables (telle qu'une catastrophe naturelle, une atteinte grave et/ou destruction de l'immeuble objet de la prestation, une grève paralysant les transports, etc.) La **Partie** qui invoque la force majeure en informera immédiatement l'autre **Partie** et remplira à nouveau ses obligations dès la disparition de cette cause. Les pandémies et les crises sanitaires ne sont pas considérées comme des cas de force majeure, sauf exigence légale contraire.

L'autre **Partie** est libérée des obligations jusqu'à l'élimination de la cause susmentionnée. Si la force majeure ne permet pas une exécution partielle du Contrat et dure plus de 3 mois, les **Parties** ont le droit de résilier le Contrat par lettre recommandée sans préavis ni indemnités quelconques et ceci, sans mettre en péril la liquidation obligatoire des prestations d'ores et déjà exécutées.

Article 11 – Données personnelles

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le **Client** sera amené à transmettre certaines données personnelles (noms, prénoms, numéros de téléphone, e-mails, adresse postale...).

Toutes données personnelles (ci-après dénommées les « Données Personnelles ») recueillies dans le cadre de l'exécution du Contrat seront traitées conformément à la réglementation luxembourgeoise et européenne en vigueur concernant le traitement et la protection des données à caractère personnel dont le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques concernant le Traitement des Données Personnelles des citoyens européens (ci-après dénommée « la Réglementation »).

Le présent article définit les conditions dans lesquelles **Sodexo** s'engage à respecter les dispositions légales nationales et européennes en vigueur et à venir en matière de protection de Données Personnelles.

Sodexo garantit au **Client** qu'elle respectera à tout moment les obligations qui lui incombent

en vertu de la Réglementation lors du traitement de Données Personnelles, et dans l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat.

Sodexo s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de préserver et faire respecter l'intégrité, la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel recueillies dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Sodexo s'engage également à ne pas sous-traiter le Traitement des Données Personnelles, ni transférer les Données Personnelles à un tiers sans l'accord préalable écrit et spécifique du **Client**. Dans une telle hypothèse, ce transfert s'opérera conformément aux exigences édictées au sein des BCR de **Sodexo**. Les BCR de Sodexo sont disponibles sur www.sodexo.com.

Selon les dispositions prévues par la Réglementation, **Sodexo** accordera également des droits d'accès et de rectification, d'opposition et d'effacement, de limitation de traitement et de portabilité pour des raisons légitimes, aux Données Personnelles du **Client** en envoyant un courrier électronique à l'adresse e-mail suivante : dataprivacy.OSS.lu@sodexo.com

Les Données Personnelles seront ainsi traitées conformément à la Réglementation.

Article 12 – Modifications des termes contractuels

Les **Parties** reconnaissent que les conditions pour la prestations ont été établies sur base des informations et documents fournis pas le **Client** à **Sodexo** au moment de l'entrée en vigueur du Contrat. Le **Client** garantit que les informations fournies sont à jour, correctes, précises, complètes et ne sont pas trompeuses.

Si le **Client** exige une modification des conditions de la prestation, cette modification ne pourra intervenir que d'un commun accord entre les **Parties**. L'impact ou l'impact futur de ces modifications qui entraîneraient des frais, ou des dépenses supplémentaires pourra entraîner une modification des conditions financières de l'article 6 du Contrat.

Le **Client** a la faculté de suspendre à tout moment la livraison des prestations. Il devra en informer **Sodexo** par tout moyen. Le **Client** informera également **Sodexo**, lorsque cela est possible, de la durée prévisionnelle de la période de suspension. Tout repas non décommandé par le **Client** sera facturé par **Sodexo**.

Article 13 – Portée et validité du Contrat

Au cas où l'une des dispositions du Contrat serait déclarée nulle ou non-susceptible d'exécution, que ce soit de plein droit, par l'effet d'une loi, d'une décision de justice ou pour

toute autre raison, cette disposition sera sans effet dans cette mesure sans que cela n'affecte d'autres aspects de cette disposition ou toute autre disposition du Contrat.

Article 14 – Loi applicable – Tribunaux compétents

Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois.

En cas de difficultés survenant pour l'exécution et/ou l'interprétation du Contrat ou par suite de sa résiliation pour quelque cause que ce soit, les Tribunaux de Luxembourg seront seuls compétents.

Annexe I : Procédure relative aux allergies.

**Vous présentez une allergie ou une
intolérance alimentaire, Sodexo vous
propose un repas adapté sous certaines
conditions :**

1/ Votre allergie concerne un des 14 allergènes dont la présence doit être obligatoirement signalée dans le produit.

- Céréales contenant du gluten (blé, seigle, orge, avoine, épautre, kamut)
- Crustacés
- OEufs
- Poissons
- Arachides
- Soja
- Lait (y compris le lactose)
- Fruits à coque (amande, noisette, noix, noix cajou, pecan, macadamia, noix du
brésil, pistache)
- Céleri
- Moutarde
- Graines de sésame
- Anhydrides sulfureux
- Graines de lupin
- Mollusques

2/ Vous supportez les éventuelles traces du ou des allergène(s) à proscrire.

Cette information doit impérativement être prise en considération par le médecin traitant ou allergologue qui vous suit.

Solution 1 : Le repas à éviction simple

Le repas à éviction simple proposé par Sodexo est composé d'une entrée, d'un plat et d'un dessert. C'est un repas préparé par le personnel Sodexo.

Sur la base des ingrédients des matières premières utilisées pour ces repas (informations disponibles sur l'étiquette et la fiche technique du produit) ; sera exclu l'allergène responsable.

Pour toute demande de repas à éviction simple, notre diététicien se charge d'analyser le dossier pour proposer la solution la plus adaptée.

Toute demande de repas à éviction simple doit être validée par notre diététicien.

Solution 2 : le repas complet hypoallergénique

Afin de garantir la sécurité de nos convives les plus sensibles, Sodexo collabore avec la société Nutrisens.

Spécialiste dans le domaine de la production de repas sécurisés et garantis sans les 14 allergènes à déclaration obligatoire, il propose des recettes sans arômes, sans colorants ni conservateurs.

Si vous souhaitez de plus amples renseignements, vous pouvez consulter le site suivant :

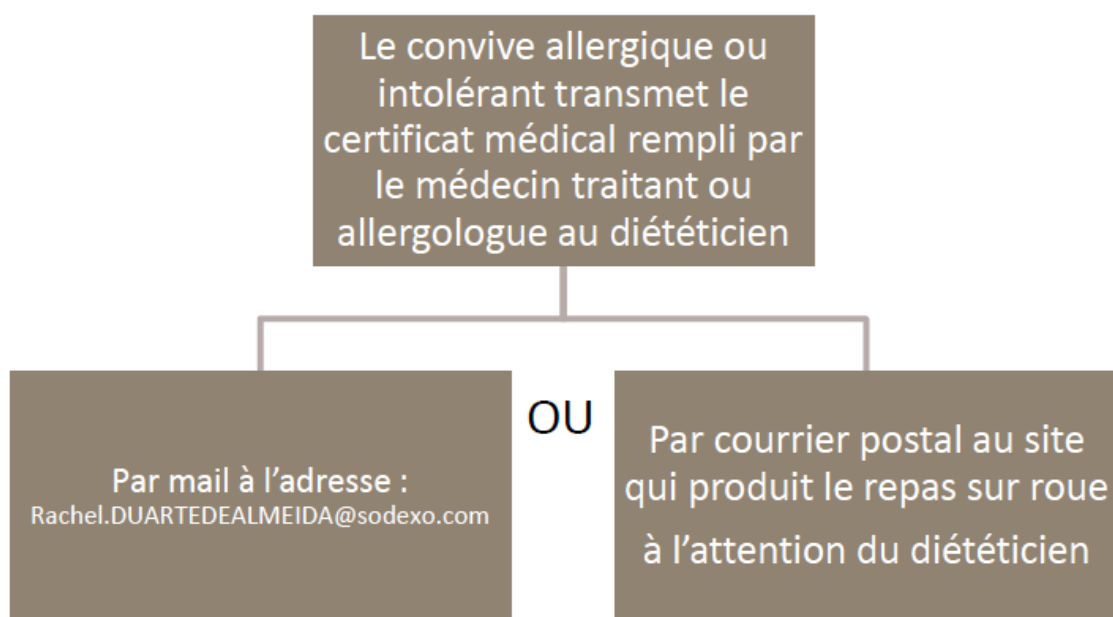
NUTRISENS *

<https://www.nutrisens.com/allergies-alimentaires/>

D'autres ingrédients allergisants sont également exclus des repas :

<ul style="list-style-type: none"> - Abricot - Agneau - Amande - Avocat - Avoine - Banane - Cannelle 	<ul style="list-style-type: none"> - Cerise - Châtaigne - Champignon - Datte - Figue - Haricot rouge - Kiwi 	<ul style="list-style-type: none"> - Lentille - Levure - Lin - Melon - Epeautre - Fenouil - Fève
<ul style="list-style-type: none"> - Nectarine - Noix de coco - Orge - Pamplemousse - Pastèque - Pêche - Petit pois 	<ul style="list-style-type: none"> - Pois chiche - Pignon de pin - Porc - Prune - Raisin - Sarrasin - Seigle 	

Plus concrètement, comment dois-je procéder?



Après analyse du dossier, le diététicien transmet la commande de repas à notre équipe de cuisine.

Sodexo s'engage à distribuer le repas à éviction simple* dans un délai de 3 jours ouvrés à partir de la date de réception du certificat.

* Selon les conditions définies par le prestataire et validées par l'établissement.

Pour le bon suivi du dossier, toute modification de prise en charge du repas doit être communiquée au diététicien.

Conditions requises pour la distribution d'un repas à éviction simple

- Pour le bon suivi du dossier du convive allergique / intolérant, le médecin traitant du convive établira un certificat médical comme justificatif.
- Le menu à éviction simple est un repas qui ne peut être servi qu'aux convives allergiques qui supportent les éventuelles traces des allergènes.
- Identification du repas du convive par l'équipe de cuisine pour la distribution du repas à éviction simple.
- Dans le cas de livraison de repas, les composantes chaudes (potage et plat principal) sont conditionnées dans un thermoport individuel et identifié. Le dessert et les crudités sont distribués à part.
- Sodexo s'engage durant la production de repas à éviction simple à respecter et mettre en oeuvre la bonne application des règles en matière d'hygiène et de sécurité alimentaire.

Conditions requises pour la distribution d'un repas hypoallergénique

- Pour le bon suivi du dossier du convive allergique / intolérant, le médecin traitant du convive établira un certificat médical comme justificatif.
- Être allergique à un ou plusieurs allergènes exclus des repas hypoallergéniques et ne pas supporter la présence de trace(s) du ou des allergène(s).
- Sodexo proposera un repas hypoallergénique selon la gamme qu'il a, à sa disposition.
- Le convive ne sera pas en mesure de choisir ses menus, Sodexo assurant leur distribution en fonction des approvisionnements et des cycles de rotation de la gamme existante.
- Identification du repas hypoallergénique par l'équipe de cuisine pour sa distribution.
- La remise en température s'effectuera par le convive.
- Sodexo ne procédera pas au déconditionnement des plats.
- A cet égard, les parties conviennent que dans la mesure où Sodexo n'assure pas la surveillance du convive pendant la période de restauration, Sodexo se trouve dégagé de toutes responsabilités résultant du contact, de l'inhalation ou de l'absorption par la personne concernée d'un élément allergène proscrit.

Notice d'information – Intolérances et allergies

Dans le cadre de la production de repas aux convives intolérants ou allergiques, certaines données personnelles doivent être collectées par **Sodexo**, en l'occurrence :

- Le nom, prénom, adresse postale et numéros de téléphone du convive,
- Le cas échéant (sur transmission spécifique du convive ou du membre de la famille) : le nom, prénom, numéros de téléphone et adresse email d'un membre de la famille du convive.

Lesdites données personnelles recueillies par Sodexo seront traitées conformément à la législation luxembourgeoise et européenne en vigueur sur la protection des données personnelles ainsi que le règlement général sur la protection des données (ci-après dénommée « la Règlementation ») relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Les informations ainsi collectées ne seront utilisées que pour les finalités suivantes dans le cadre de la bonne prise en charge des intolérances et des allergies des convives:

- Production de repas adaptés pour les convives intolérants ou allergiques,
- Distribution d'un repas garantis sans allergènes,
- Garantir la sécurité alimentaire des convives.

Certaines des informations ainsi collectées sont considérées comme des données sensibles au regard de l'article 9.2. de la Règlementation. Le traitement opéré par **Sodexo** sur ces données sensibles est légitime sur base de l'article 9.2. c) de la Règlementation, à savoir est nécessaire pour la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique, dans le cas où la personne concernée se trouve dans l'incapacité physique ou juridique de donner son consentement.

Les informations ainsi collectées ne feront l'objet d'aucun autre traitement de la part de **Sodexo**, particulièrement ces données personnelles ne pourront faire l'objet d'aucune prospection et/ou proposition commerciale et ne pourront être cédées à un tiers.

Conformément aux dispositions de la Règlementation, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, d'opposition et de portabilité concernant ces données personnelles.

Lesdites données personnelles seront stockées dans une base de données gérée par **Sodexo** aux fins d'être utilisées exclusivement dans le cadre de la fourniture des repas aux convives. **Sodexo** veillera à la mise en place de mesures de sécurité techniques et organisationnelles efficaces afin de protéger ces données personnelles.

Lesdites données personnelles ne seront conservées que pour les besoins de la production des repas aux convives intolérants ou allergiques. La durée de conservation de ces documents sera égale à la durée de la relation contractuelle entre **Sodexo** et le convive.

Vous avez la possibilité d'exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, d'opposition et de portabilité concernant ces données personnelles afin de faire retirer vos informations de cette base de données à tout moment en envoyant un e-mail adressé à l'adresse suivante : dataprivacy.OSS.lu@sodexo.com

DRAFT