

**CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES  
REPAS SUR ROUES ENTRE  
SERVIOR ET L'USAGER DE LA COMMUNE  
DE**

ENTRE

**SERVIOR** – établissement public « Centres, Foyers et Services pour Personnes Âgées » établi et ayant son siège social à L-2427 Luxembourg, 1, plateau du Rham, inscrit au RCS de Luxembourg sous le numéro J50, représenté par le chargé de direction ou son représentant,

Ci-après dénommé "SERVIOR"

Et

Nom / Prénom:

Matricule:

Numéro de client:

Ci-après dénommé l'"Usager"

Ou représenté(e) par

Nom / Prénom: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_

En qualité de:

- représentant légal (joindre une copie du jugement)
- personne de confiance (joindre une copie de la désignation)
- personne de contact, lien de parenté: \_\_\_\_\_
- aidant au sens de l'article 350§7 du code de la sécurité sociale

ci-après dénommé le "Représentant" et dénommés ensemble les "Parties",

## **PREAMBULE**

Vous avez formulé, auprès de votre commune, une demande d'intervention à l'adresse précitée pour la prestation de repas sur roues assurée par SERVIOR. A ces fins, votre Commune ou SERVIOR dispose d'un agrément professionnel au regard de la loi du 23 août 2023 sur la qualité des services pour les personnes âgées.

### **1. Objet du contrat**

Le contrat a pour objet de définir les conditions générales de la réalisation de la prestation de service qui peut comprendre la production, l'emballage et la livraison du repas (suivant accord avec votre commune) et de définir les droits et obligations de chacune des Parties.

Il a été établi sur base des informations renseignées au préalable dans la fiche d'inscription complétée et transmise par votre commune de résidence qui est jointe au présent contrat pour en faire partie intégrante. Les informations indiquées sur la fiche d'inscription peuvent être modifiées à tout moment.

Le présent contrat est élaboré et remis à l'Usager avant le début de la prestation sauf contre-ordre. En cas de situation d'urgence (sortie d'hôpital, maladie, indisponibilité du représentant etc.), le contrat est établi au plus tard dans les 8 jours ouvrés après le début de la première livraison.

L'Usager reconnaît avoir reçu l'ensemble des informations nécessaires pour les engagements qui suivent et déclare s'engager en toute connaissance de cause.

### **2. Prestation de repas**

#### **2.1. Choix du menu**

Le repas comprend un potage, une crudité\*, un plat et un dessert (\* en fonction de la composition du menu). Chaque jour, l'Usager a le choix entre deux plats principaux et un menu sans viande.

Tous les jours, l'Usager a la possibilité de choisir une escalope de volaille en lieu et place du plat, d'échanger le potage du jour par un bouillon, le féculent par de la purée ou des pâtes, le légume et le dessert par l'option proposée.

Il est uniquement possible d'échanger les garnitures reprises dans la case "colonne échange", aucun autre changement n'est possible.

L'Usager reçoit une fiche de menus à cocher qui contient les propositions de menus.



Dans le but d'optimiser les commandes et de réduire ainsi le gaspillage alimentaire, le chauffeur remet 3 semaines à l'avance la fiche de menus à l'Usager. Au même moment, l'Usager reçoit une fiche reprenant les menus qu'il a sélectionné pour la semaine à venir.

L'Usager pourra choisir les jours pour lesquels il souhaite commander un menu et détermine la fréquence à laquelle il fait appel au service de repas sur roues. L'Usager est responsable du choix de son menu.

SERVIOR est en mesure de préparer des menus sans sel ou avec dessert diabétique. En cas de troubles de la mastication et de la déglutition, des repas à textures modifiées : viande coupée ou moulue, menu tout coupé ou tout moulu, peuvent être livrés.

Il suffit d'indiquer le choix lors de l'inscription à notre service. En cas d'allergie ou d'intolérance alimentaire, un certificat médical est obligatoire.

## **2.2. Conservation et réchauffage du repas**

Le repas, fraîchement préparé, est dressé sur des assiettes ou bols en porcelaine et livré dans un box en liaison froide.

Pour assurer le respect de la chaîne du froid, l'Usager doit garder ce box au réfrigérateur jusqu'au moment de la consommation et pendant maximum 36 heures à partir de la livraison.

Pour des raisons de sécurité alimentaire et d'hygiène, les repas livrés ne doivent pas être congelés.

Le box est à poser dans son entité sur la plaque à induction qui a été, préalablement, remise à l'Usager.

Sur cette plaque à induction, il suffit d'appuyer sur le bouton "Start" et le réchauffage du menu commence (+/- 40 minutes). Un compte à rebours démarre et un signal sonore indique dès que le repas est prêt à être consommé. L'appareil s'éteint automatiquement.

Lors du réchauffement du repas, il est défendu de placer des bols ou assiettes vides dans le box et ceci afin d'éviter tout dégât.

A noter, qu'il est également possible de réchauffer le menu au four à micro-ondes. Il suffit pour cela de mettre l'assiette ou le bol à soupe individuellement dans le micro-ondes (7-8 minutes à 800 Watt).

Ce mode de réchauffement n'est pas recommandé par SERVIOR eu égard à la garantie de la qualité gustative alors que l'utilisation du box sur la plaque à induction permet une régénération optimisée.

En cas de non-respect des consignes de conservation et d'utilisation pour réchauffer le repas soit par l'intermédiaire du box placé sur la plaque à induction soit par l'usage d'un four à micro-ondes, SERVIOR ne pourra en aucun cas être déclaré responsable d'éventuels dommages sanitaires et financiers pour la dégradation des aliments après leur livraison, de préjudices matériels et/ou physiques et l'Usager en assumera tous les risques.

### **2.3. Annulations de menus**

Les annulations de menus sont à communiquer au chauffeur/par téléphone au 26 55 00 54 (RSR Sud) ou par mail: [rsr-sud@servior.lu](mailto:rsr-sud@servior.lu) ou au 95 83 33 034 (RSR Nord)/[rsr-nord@servior.lu](mailto:rsr-nord@servior.lu), la veille, avant 10h00. Toute annulation ultérieure sera facturée.

En cas d'hospitalisation d'urgence, merci de prévenir, au plus vite les mêmes numéros.

En dehors des heures d'ouverture, il est demandé de laisser un message sur notre répondeur. Les rajouts de menus sont également à communiquer la veille, avant 10h00.

En cas d'absence programmée de longue durée (vacances, hospitalisation...), il est demandé de nous en faire part minimum 48h avant tout départ. Il est également préférable de commander les repas avant le retour.

### **2.4 Livraison du repas**

La prestation des repas est assurée toute l'année et cela du lundi au dimanche (7 jours sur 7).

Excepté les modalités particulières convenues avec votre commune, la livraison des repas au domicile de l'Usager, est assurée toute l'année par SERVIOR du lundi au samedi (6 jours sur 7). La livraison du repas du dimanche se fera le samedi.

SERVIOR n'assure donc pas de livraison les dimanches et les jours fériés, sauf en cas de deux jours fériés consécutifs ou en cas d'un jour férié précédé ou suivi par un dimanche. Dans ces cas, la livraison des repas sera assurée un des deux jours en question par SERVIOR.

La livraison se fera entre 8h00 et 12h00 au plus tard.

Les prestations de livraison de repas seront assurées de manière à répondre à la fréquence des repas telle que choisie par l'Usager dans sa fiche "plan de menus semaine".



SERVIOR pourra suspendre ces prestations en cas d'évènement de force majeure de nature à empêcher ou à en retarder l'exécution. Par évènement de force majeure, il faut entendre tout évènement indépendant de SERVIOR et dont il ne pouvait raisonnablement se prémunir. Constituent notamment (mais pas exclusivement) des cas de force majeure: accident, intempérie, incendie, catastrophe naturelle, conditions de circulation difficiles etc....

Lors de la livraison, le chauffeur livre le menu dans un box et récupère le précédent dont les assiettes et bols auront été rincés après utilisation par l'Usager.

Lors des livraisons des repas, les animaux domestiques sont à attacher afin d'éviter tout incident avec un de nos chauffeurs. En cas de dommage corporel/matériel, la responsabilité de l'Usager pourra être engagée.

En cas de mobilité réduite, il est possible de remettre à SERVIOR une clé du domicile qui est conservée dans une armoire sécurisée permettant sa traçabilité à tout moment. Un formulaire est à remplir à cet effet.

Le livreur ne se présente qu'une seule fois chez l'Usager. Si la livraison n'a pas été possible pour cause d'absence ou autre, la procédure SERVIOR prévoit de contacter l'Usager par téléphone. En cas d'échec, la personne de contact communiquée est contactée. Lorsque celle-ci n'est pas joignable ou lorsqu'elle n'est pas informée de l'absence de l'Usager, le chauffeur est obligé d'avertir la police/les pompiers pour forcer la porte, sauf en cas de décharge écrite par l'Usager. Tous les frais inhérents à cette intervention et les suites éventuelles seront à charge de l'Usager.

Lors de la première livraison, un formulaire est à remplir pour valider ou non cet accord.

Pour des mesures de sécurité alimentaire, le box ne pourra jamais être livré sur votre palier ou sur un rebord de fenêtre, sauf décharge accordée par l'Usager à cet effet.

Pour le cas où la livraison ne serait pas effectuée par SERVIOR, sa responsabilité ne pourra être nullement engagée pour des éventuels manquements dans le cadre de la livraison, de la qualité des repas ou toute autre obligation ainsi que tout dommage causé à du matériel/une personne.

### **3. ENGAGEMENT DES PARTIES**

#### **3.1. Engagements de SERVIOR**

- Respecter la réglementation en matière de prestation de repas sur roues,
- Garantir la confidentialité des informations transmises par l'Usager ou son Représentant dans le cadre de la constitution de son dossier et des interventions à domicile,
- Répondre au mieux aux besoins et attentes de l'Usager,
- Fournir la prestation convenue avec qualité, notamment en assurant la continuité du service dans la mesure du possible,
- Remettre, sauf en cas d'absence, le repas en main propre à l'Usager ou à toute personne désignée par lui à cet effet,
- Refuser toute délégation de pouvoir de l'Usager sur ses avoirs, biens ou droits et s'abstenir de recevoir toute donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs, toute réalisation de prestation à la demande de l'Usager,
- Refuser toute propagande ou propos politique, religieux ou syndical par le personnel lors de la livraison qui travaillera de manière intègre et honnête,
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations de l'Usager.

#### **3.2. Engagement de l'Usager**

- Respecter toutes les dispositions du présent contrat,
- Remplir et remettre à SERVIOR les informations nécessaires à la constitution de son dossier. L'Usager atteste ainsi de l'exactitude des informations fournies,
- Disposer d'un réfrigérateur en état de fonctionnement pour entreposer le box livré jusqu'à sa consommation. SERVIOR ne pourra être déclaré responsable en cas de défectuosité du frigo.



- Être présent à son domicile au moment de la livraison ou lorsque cela s'avère nécessaire, veiller à garantir l'accès à son domicile soit par la présence d'une personne tierce soit en fournissant les clés,
- Avoir un comportement civil à l'égard du personnel. Cette disposition s'applique également aux personnes présentes au domicile de l'Usager lors de la livraison,
- Ne demander la réalisation d'aucune autre prestation au personnel de SERVIOR qui se réserve le droit d'exclure l'Usager en cas de non-respect des règles vis à vis du personnel SERVIOR,
- Ne donner au personnel SERVIOR aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. SERVIOR ne pourra en aucun cas être tenu responsable, si l'Usager contrevient à cette obligation.
- Informer SERVIOR par écrit ou par téléphone, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution au problème rencontré,
- Respecter les consignes d'utilisation du matériel mis à disposition (box et plaque à induction). Les objets cassés/détruits/perdus/non restitués se verront facturés.

#### **4. Conditions tarifaires (facturation, paiement, recouvrement)**

Les conditions tarifaires sont celles indiquées dans la fiche d'inscription qui vaut devis et qui est jointe en annexe du présent contrat.

Elles sont déterminées par la commune de résidence de l'Usager et susceptibles d'éventuelles évolutions eu égard aux délibérations communales afférentes.

La commune de résidence de l'Usager informera par écrit l'Usager de toute modification tarifaire deux mois avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. Un avenant au contrat ne sera pas nécessaire.

Une facture correspondant au nombre de repas commandés et à tout autre montant repris dans le devis, sera envoyée, par la commune, suivant la périodicité indiquée et sera à payer conformément aux modalités prévues dans la fiche d'inscription.

En cas d'absence de l'Usager, tout repas non décommandé à temps sera facturé.

En cas de suspension du service par SERVIOR pour cause de force majeure, le repas ne sera pas facturé.

En cas de retard de paiement, la commune se chargera des modalités de recouvrement, sauf clause contraire.

## **5. Gestion des réclamations**

Toute réclamation relative au service de prestations Repas sur Roues de SERVIOR pourra être communiquée par téléphone au 26 55 00 54 (RSR Sud) ou au 95 83 33 034 (RSR Nord) ou via le site internet de SERVIOR/contact/repas sur roues.

SERVIOR s'engage à assurer un suivi des réclamations et à en tenir informé l'auteur dans les 15 jours de la réception.

## **6. Modification du contrat**

Les modifications des termes initiaux du présent contrat feront l'objet d'avenant à signer par les Parties.

Cette possibilité peut être également utilisée en cas d'accord des Parties pour ajouter ou modifier une disposition du contrat.

## **7. Suspension du contrat**

En cas d'absence pour raison médicale ou personnelle, l'Usager peut demander la suspension de son contrat.

En cas d'absence non programmée et en cas d'urgence, il convient dans tous les cas de prévenir SERVIOR le plus rapidement possible.

## **8. Résiliation du contrat**

### **8.1 Résiliation à l'initiative de l'Usager**

- SERVIOR s'engage à proposer à l'Usager la possibilité de résilier son contrat à tout moment, sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis de 8 jours (hors samedi et dimanche),



- SERVIOR accorde à l'Usager la possibilité de résilier son contrat, sans préavis et sans pénalités financières, en cas de refus total ou partiel de prise en charge financière ou de non-renouvellement de la prise en charge par sa commune de résidence,
- SERVIOR accorde à l'Usager la possibilité de résilier son contrat, sans préavis et sans pénalités financières, en cas de situations imposées par l'urgence (hospitalisation ou entrée en structure d'hébergement non programmée...).

L'Usager notifie à SERVIOR et à sa commune de résidence la résiliation du contrat par écrit ou par téléphone.

### **8.2 Résiliation à l'initiative de SERVIOR**

Le non-paiement de la prestation ainsi que le retard de paiement injustifié de la prestation, sont des clauses de résiliation du contrat à l'initiative de SERVIOR, sur base des informations et à la demande de la commune de résidence, dans le délai d'un mois et notifié à l'Usager par lettre recommandée avec accusé de réception.

SERVIOR peut résilier le présent contrat sans délai en cas de non-respect de ses obligations par l'Usager, rendant impossible l'exécution de la prestation ou mettant en danger le personnel.

Le présent contrat prendra fin de plein droit en cas de décès de l'Usager.

Dans tous les cas, le paiement des repas déjà commandés seront facturés et le matériel (box avec porcelaine et plaque à induction) mis à disposition doit être remis à la fin du contrat.

## **9. Protection des données**

SERVIOR s'engage à traiter toutes les données personnelles qui lui sont confiées ou qu'elle obtient de ses Usagers et/ou ses Représentants lors de ses relations contractuelles, en conformité avec le Règlement Général de la Protection des Données et avec l'ensemble des dispositions légales applicables.

La politique de protection des données de SERVIOR, ainsi que ses notes d'information sont accessibles sur son site Internet et visent à informer ses Usagers et/ou leurs Représentants. Il est également possible de contacter le délégué à la protection des données de SERVIOR pour toute question au courriel [dpo@servior.lu](mailto:dpo@servior.lu).

## 10. Loi applicable et juridictions compétentes

Le présent Contrat est exclusivement régi par le droit luxembourgeois. Les juridictions de Luxembourg-Ville sont exclusivement compétentes pour tout litige relatif à la formation, l'interprétation et l'exécution du présent Contrat.

## 11. Documents annexés

Font également parties intégrantes du Contrat, les documents suivants dont l'Usager ou son Représentant déclare avoir pris connaissance,

- La fiche d'inscription, qui tient lieu de devis, dûment complétée par la commune de résidence et l'Usager,
- Le formulaire procédure de livraison,
- Le courrier relatif à la remise de la plaque à induction,
- Le cas échéant, la décharge de responsabilité quant à la livraison du box à l'extérieur,
- Le cas échéant, le jugement de mise sous protection judiciaire, la décision quant à la personne de confiance.

Le présent Contrat fait l'objet, dans une des langues officielles du pays (langue des signes possible sur demande), d'une lecture commune et d'une explication détaillée réalisée avant la signature de ce dernier avec le représentant de SERVIOR, l'Usager et le cas échéant, son Représentant.

Fait en deux exemplaire(s) à Luxembourg, le \_\_\_\_\_, chaque partie reconnaissant avoir reçu un exemplaire.

L'Usager/Représentant  
Lu et approuvé

SERVIOR

\_\_\_\_\_  
(nom/prénom)

MERTENS Claudine  
(nom/prénom du chargé de direction  
ou son représentant)

Le présent contrat a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent contrat, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.