

# Repas sur Roues

## Fiche d'inscription

### DONNEES PERSONELLES

Nom et prénom : .....

Date de naissance : .....

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 email : .....

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 : .....

**Lieu, date et signature\*** :

**\*Précédé de la mention « Lu et accepté, bon pour acceptation »**

Client :

Sodexo :

*Le Client reconnaît avoir reçu les Conditions Générales ci-dessous, en avoir pris connaissance et les avoir acceptées.*

## **Article 1 - Objet**

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») ont 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.

## **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.

Chaque mercredi, un planning établissant les menus de la semaine suivante (du lundi au dimanche suivant) sera remis au **Client**. **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 des présentes

Conditions Générales pour en faire partie intégrante.

### **2.2. Mise à disposition des repas**

Les Conditions Générales couvrent la production et la fourniture des repas chaque jour de l'année.

La proposition de repas se compose, au choix, de deux menus constitués : d'une soupe, un plat principal, et un dessert.

Un seul menu sera proposé le dimanche et les jours fériés.

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 boîtes 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 10h00 et 12h00.

## **Article 3 – Obligations du client**

### **3.1. Choix du repas**

Chaque mercredi, un planning établissant les menus de la semaine suivante sera remis au **Client**. Le Client effectuera la commande des repas auprès du livreur **Sodexo**, et ce le jour

même ou au plus tard le lendemain suivant la visite du livreur apportant les menus, en remplissant un formulaire qui reprendra le nombre et le type de repas à livrer.

Un contrôle est effectué par les deux **Parties** dès réception des repas, selon le bon de livraison.

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

Toute rectification de commande sera effectuée par le **Client** au plus tard le jour même avant 9h30.

Si un repas ne peut pas être livré au **Client** en raison de l'absence de ce dernier au lieu de livraison, **Sodexo** sera tenue d'avertir l'assistance sociale de la Commune, le représentant légal le cas échéant, ou l'aidant en dernier recours.

### Article 4 : Modalités de communication

Aux fins de la présente relation contractuelle, les communications et réclamations doivent être envoyées à l'adresse suivante :

Pour **Sodexo**, à **An De Wisen- Bettembourg** :

Numéro direct accueil : 51 77 11-1

Numéro direct cuisine (7/7 de 6h à 14h30) : 51 77 11 -3101

Adresse Email :

contact.andewisen.lu@sodexo.com

### Article 5 – Forme juridique de l'engagement

L'engagement de **Sodexo** aux termes des Conditions Générales ne représente qu'une obligation de moyens, constituant pour elle à

mettre en œuvre 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 suivants (ci-après dénommés « les Prix ») multipliés par le nombre de repas livrés :

- Menu : 13€ TTC par repas,

Ces Prix sont forfaitaires et applicables à compter de la date de signature des présentes Conditions Générales.

#### 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 30 jours fin de mois.

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 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<sup>er</sup> janvier 2025, sur base des indices tels que publiés mensuellement par le STATEC et suivant la formule de révision ci-après :

$$P = P_o \times \left[ \left( 0,5 \times \frac{I}{I_o} \right) + \left( 0,5 \times \frac{S(1+C)}{S_o(1+Co)} \right) \right]$$

*P = Nouveau prix forfaitaire par repas*

*P<sub>o</sub> = Prix forfaitaire par repas repris au Contrat*

*I : Indice mensuel IPCN Produits alimentaires, boissons non alcoolisées (Base 100 en 2015) des prix connus au moment de la révision*

*I<sub>o</sub> : Indice mensuel IPCN Produits alimentaires, boissons non alcoolisées (Base 100 au 2015) connu au moment l'établissement du Contrat, 135.09 Juillet 2024)*

*S = Salaire horaire minimum d'un ouvrier de la CCT catering connu au moment de la révision*

*S<sub>o</sub> = Salaire horaire minimum d'un ouvrier non qualifié sous la CCT Catering connu au moment de l'établissement du Contrat, soit 14.8609 en septembre 2023.*

*C = Coefficient de taux de charges sociales connu au moment de la révision*

*Co = Coefficient de taux de charges sociales connu au moment de l'établissement du Contrat, soit 15,463% dont le détail est le suivant :*

- 8,00 % : Taux de pension
- 3,05 % : Assurance maladie
- 0,14 % : Santé au travail
- 0,70 % : Assurance accident
- 2,870% : Taux de cotisation à la mutuelle
- 0,873 % : Quote-part de la maladie prise en charge par l'employeur (20% du taux d'absentéisme financier majoré des charges patronales, soit 20% x 3.849 x 1.11890)

### 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, lesdits prix des repas pourront être modifiés, et ce, après concertation et notification au **Client**, dans le respect d'un préavis de deux (2) mois.

Dans le cas où la formule de révision reprise ci-dessus venait à ne plus convenir pour quelque raison que ce soit (comme par exemple : disparition d'un indice, ...), **Sodexo** proposera une nouvelle formule de révision au **Client**.

### 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 des Conditions Générales 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 des Conditions Générales.

### Article 8 – Prise d'effet et durée des Conditions Générales.

Ces Conditions Générales sont conclues pour une période indéterminée et prennent effet à compter de la signature par le Client du formulaire ci-dessus.

Chacune des **Parties** pourra mettre fin aux Conditions Générales 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.

Les Conditions Générales seront également résiliées 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.

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** de la durée prévisionnelle de la période de suspension.

### Article 9 – Faute grave

Les Conditions Générales peuvent être résiliées 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 des présentes Conditions Générales, 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 des présentes Conditions Générales 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 des présentes Conditions Générales, 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 des Conditions Générales et dure plus

de 3 mois, les **Parties** ont le droit de résilier les conditions Générales 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 des Conditions Générales, 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 des Conditions Générales 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 des Conditions Générales.

**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 des Conditions Générales.

Les Données Personnelles seront ainsi traitées conformément à la Réglementation.

#### **Article 12 – Portée et validité des Conditions Générales**

Au cas où l'une des dispositions des Conditions Générales 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 des Conditions Générales.

#### **Article 13 – Loi applicable – Tribunaux compétents**

Les Conditions Générales sont régies par le droit luxembourgeois.

En cas de difficultés survenant pour l'exécution et/ou l'interprétation des Conditions Générales ou par suite de leur 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
- Crustacés
- Œufs
- Poissons
- Arachides
- Soja
- Lait (y compris le lactose)
- Fruits à coque
- 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 :

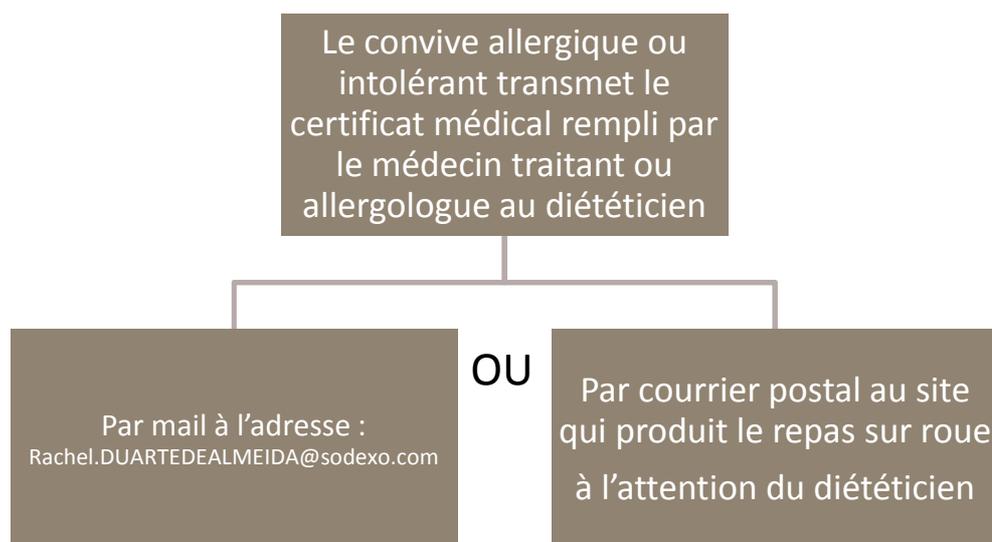
**NUTRISENS\***

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

D'autres ingrédients allergisants sont également exclus des repas :

- Abricot
- Agneau
- Amande
- Avocat
- Avoine
- Banane
- Cannelle
- Cerise
- Châtaigne
- Champignon
- Datte
- Figue
- Haricot rouge
- Kiwi
- Lentille
- Levure
- Lin
- Melon
- Epeautre
- Fenouil
- Fève
- Nectarine
- Noix de coco
- Orge
- Pamplemousse
- Pastèque
- Pêche
- Petit pois
- 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 œuvre 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, matricule, adresse postale et numéros de téléphone du convive,
- Le cas échant (sur transmission spécifique du convive ou du membre de la famille) : le nom, prénom, adresse postale, 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 Réglementation ») 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 Réglementation. Le traitement opéré par Sodexo sur ces données sensibles est légitime sur base de l'article 9.2. c) de la Réglementation, 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 Réglementation, 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 d'un an à compter de la dernière production de repas.

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](mailto:dataprivacy.OSS.lu@sodexo.com)