



## REPAS À DOMICILE

### CONDITIONS GÉNÉRALES<sup>1</sup>

La livraison de repas à domicile est l'une des raisons d'être de la CSD. Notre mission est d'offrir des soins et services qui favorisent le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie, temporaire ou permanente, résidant dans les 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

Nous sommes persuadés qu'une alimentation saine contribue au maintien en bonne santé, selon l'adage « *Le repas est le premier médicament* ». Pour tout le monde, mais surtout pour les personnes les plus vulnérables.

Ce document liste les conditions générales de notre service de livraison de repas à domicile, qui, nous l'espérons, vous procurera satisfaction.

#### 1. Nos repas à domicile

La CSD offre un service quotidien de livraison de repas complets préparés avec des produits de saison. Les menus se composent d'un potage, un plat et un dessert. Vous pouvez également commander une entrée en plus.

Nos cuisiniers composent des menus variés : 3 repas différents sont proposés chaque jour, qui peuvent être adaptés à votre régime (pauvre en sel ou en sucre, plat moulu ou coupé, ..., ces déclinaisons pouvant être combinées). Les menus sont disponibles en ligne sur notre site internet, par quinzaine, jusqu'au mois suivant.

	Disponibilité	Déclinaisons (sur demande)
<b>Entrée</b>	Tous les jours	-
<b>Plat du jour : Menu A</b> (potage, plat, dessert)	Tous les jours	Texture moulue Texture coupée Menu pauvre en sel Menu pauvre en sucre
<b>Plat alternatif : Menu B</b> (potage, plat, dessert)	Indisponible les week-ends et jours fériés	-
<b>Plat élaboré : Menu C</b> (potage, plat, dessert)	Tous les jours	Texture moulue Texture coupée

*En cas d'allergie, veuillez nous contacter au 02/537.98.66. ou par mail à [repas@csdbxl.be](mailto:repas@csdbxl.be) et nous vous indiquerons quels sont les allergènes présents dans les plats.*



## 2. Comment commander nos repas

### a. 1<sup>ère</sup> commande et suivantes

Appelez-nous 24h/24 et 7 jours/7 au **02/537.98.66** pour transmettre votre demande. L'agent de notre call-center prendra tous les renseignements nécessaires pour organiser vos livraisons. Dès le lendemain de votre appel, vous recevrez votre 1<sup>er</sup> repas à domicile. Vous pouvez aussi nous envoyer un mail à [repas@csdbxl.be](mailto:repas@csdbxl.be).

Par défaut, lors de la 1<sup>ère</sup> livraison, vous recevrez le repas A. Notre livreur vous remet alors un menu papier pour indiquer vos choix, que vous lui rendrez complété lors de son prochain passage (vous conservez une copie). Il faudra alors compter 3 jours ouvrables pour que vos choix soient pris en compte et livrés (durant ce délai, vous continuerez à recevoir le repas A).

Puis, deux fois par mois, nos équipes vous remettent à l'avance le menu pour la prochaine quinzaine. Si vos menus remplis ne nous sont pas rendus, nous ne pouvons pas être tenus responsables en cas d'anomalie de livraison.

### b. Modifications et annulation

Vous pouvez ensuite modifier ou annuler une commande trois jours ouvrables à l'avance, de trois manières différentes :

- Soit directement auprès des équipes de livraison,
- Soit par téléphone au 02/537.98.66.,
- Par mail en envoyant un message à l'adresse [repas@csdbxl.be](mailto:repas@csdbxl.be).

N'oubliez pas de nous prévenir ou de demander à vos proches de nous contacter s'il fallait annuler un ou plusieurs repas. Tout repas décommandé moins de trois jours ouvrables avant la date sera facturé, quel qu'en soit le motif.

## 3. Livraisons des repas

### a. Équipe de livraison

Nos repas vous sont remis en main propre par une équipe composée de professionnels du secteur de l'aide et des soins à domicile. Nous ne nous contentons pas de les livrer sur votre palier.

En cas d'absence lors des livraisons et sans nouvelles de votre famille ou de votre entourage, la CSD se réserve le droit d'appeler et faire intervenir les services de secours (police, pompiers ou ambulance).

### b. Modalités

Nos potages sont livrés chauds, nos repas sont livrés chauds ou froids. Si nécessaire, nos équipes peuvent vous aider à les réchauffer, à ouvrir le thermos de potage.

Nos repas sont livrés dans une assiette en porcelaine, munie d'un couvercle, le tout dans une boîte isotherme, et le potage dans un thermos. La vaisselle (assiette + couvercle + boîte + thermos) est récupérée lors de la livraison du repas suivant.

Nos repas sont confectionnés pour être consommés le jour de leur distribution. S'ils sont consommés plus tard dans la journée qu'au moment de leur réception, ils doivent être conservés au frigo.

Pour des raisons d'hygiène, nous vous demandons de bien vouloir **vider** la vaisselle de tout reste de nourriture et la **rincer**.



### c. Horaires

Les repas sont livrés tous les jours entre 10h30 et 13h30, les week-ends et les jours fériés entre 10h00 et 14h00.

Nous ne pouvons être tenus responsables en cas de retard lié au trafic ou à de fortes intempéries.

### d. Interruption de notre service / Restitution de la vaisselle

En cas d'interruption de livraison des repas, nous vous demandons de nous restituer la vaisselle, sans quoi celle-ci sera facturée (voir le paragraphe « Tarifs » ci-après).

Une équipe peut passer à votre domicile pour récupérer la vaisselle restante, lors d'une prochaine tournée (c'est-à-dire entre 10h30 et 13h30). Ou alors elle peut être déposée à la CSD aux horaires suivants :

- du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00
- les week-ends et jours fériés de 9h00 à 14h00

## 4. Tarifs

	Prix
Entrée	1,92 €
Menu A (potage, plat, dessert)	6,79 €
Menu B (potage, plat, dessert)	6,79 €
Menu C (potage, plat, dessert)	7,53 €
Cotisation mensuelle ou annuelle	3,00 € / mois  18,00 € / an
Vaisselle complète (assiette en porcelaine, couvercle, boîte isotherme, thermos de soupe) <i>en cas de non-restitution</i>	87,75 €
Assiette <i>en cas de casse</i>	13,00 €

*Nos prix incluent la livraison de vos repas à domicile.*

*Prix valables au 1<sup>er</sup>/06/2018, susceptibles d'être indexés.*

## 5. Plaintes

Les plaintes relatives aux plats, à la distribution, ..., peuvent être introduites par courrier à CSD – Département repas – Rue Saint-Bernard, 43 – 1060 BRUXELLES ou par mail à l'adresse [repas@csdbxl.be](mailto:repas@csdbxl.be).

## 6. Conditions de paiement

- a. Les factures sont payables au plus tard à l'échéance par virement bancaire.
- b. En cas de non-paiement à l'échéance, le montant dû en principal sera majoré d'une indemnité forfaitaire de 15% avec un minimum de 25 €. Il sera en outre dû, sans mise en demeure préalable, un intérêt au taux légal à date du jour de l'échéance jusqu'au jour du complet paiement.
- c. Toute facture impayée à l'échéance sera transmise, sans avertissement préalable, à nos conseils juridiques et huissiers de justice chargés d'obtenir par toutes voies de droit le règlement de la dette. Tous les frais de recouvrement amiable et judiciaire,



par voie d'huissier de justice, seront mis à charge du débiteur. Ces frais sont calculés conformément à l'Arrêté royal du 30/11/1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations.

### Réclamation

Seules les réclamations écrites (courrier/mail à [compta@csdbxl.be](mailto:compta@csdbxl.be)) seront prises en considération, et uniquement si les conditions suivantes sont réunies :

- i. Cet écrit doit mentionner les références de la facture contestée (numéro de dossier, numéro et date de la facture)
- ii. Les montants ne faisant pas l'objet de contestation doivent être payés à l'échéance. Une preuve de paiement peut être exigée avant la prise en considération de la réclamation portant sur la facture contestée.
- iii. Le motif de la réclamation doit être clairement exposé.

Par le paiement de sa première facture, l'utilisateur du service des repas à domicile de la CSD reconnaît avoir eu connaissance et accepter les présentes conditions générales.



---

<sup>i</sup> Version 1 de mai 2018.

# Nous proposons



Potage



Plat au choix



Dessert

# Pour commander



**02/537.98.66.**



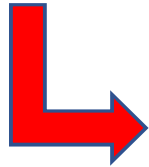
[repas@cldbxl.be](mailto:repas@cldbxl.be)

7j/7 – 24h/24

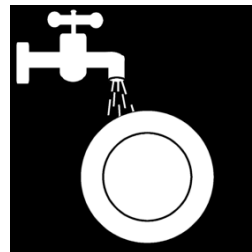
# Livraison



En mains  
propres



Retour vaisselle



Merci ! 😊



Semaine :  
10h30 → 13h30  
WE & JF :  
10h00 → 14h00



De 6,79 €  
à 7,53 €,  
livraison incluse.

