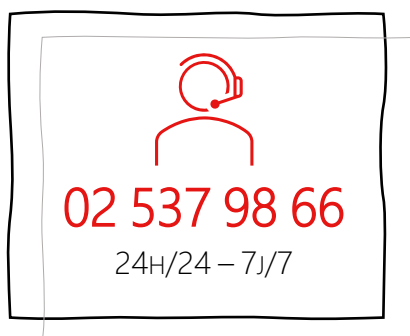




Pour vous, avec vous, chez vous.

CONDITIONS GÉNÉRALES

SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE



La CSD Bruxelles propose aux personnes malades, handicapées ou en perte d'autonomie une prise en charge en fonction de leurs besoins, en vue d'organiser dans des conditions optimales leur maintien à domicile, dans le confort de leur cadre de vie et le respect de leur bien-être et de leur santé.

Pour ce faire, nous disposons d'un large éventail de services (livraison de repas, télévigilance, aide familiale et ménagère, ainsi que des équipes d'aides-soignants, infirmiers, kinésithérapeutes, etc.). De plus, en tant que centre de coordination, nous pouvons proposer au bénéficiaire, un plan de soin organisant l'ensemble des aides et des soins préexistants ou nécessaires au maintien à domicile. Nous assurons le suivi du plan de soin et facilitons la communication entre les divers intervenants impliqués tant des services proposés par la CSD que des services ou prestataires externes. (médecin traitant, ergothérapeute, etc.).

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

I. Nos repas à domicile

- Disponibilités, déclinaisons et tarifs

II. Comment commander nos repas

- Première commande et suivantes
- Choix de fréquence et de plats : nos 2 formules
- Modifications, annulations & arrêts des livraisons

III. Livraison des repas

- Équipe de livraison
- Modalités

- Horaires
- Restitution de la vaisselle
- Plaintes

IV. Facturation

- Conditions de paiement
- Contestations

V. Données personnelles - RGPD

I. NOS REPAS À DOMICILE

La CSD offre un service quotidien de livraison de repas complets préparés par nos soins. Tous nos menus comprennent un potage, un plat ainsi qu'un dessert.

Nos cuisiniers composent des menus variés et proposent chaque jour différents repas.

Nous avons la possibilité d'adapter certains plats en termes de consistance [viande coupée ou moulue] et/ou à votre régime alimentaire [pauvre en sucre et/ou pauvre en sel] – *Voir tableau en annexe des présentes Conditions Générales.*

Nous ne proposons pas de menu végétarien, ni de menu hallal. Nous proposons cependant tous les jours une alternative sans porc.

Les menus, présentés par quinzaine, sont disponibles 1 mois à l'avance sur notre site internet www.csdbxl.be

En cas d'allergie, et sur simple demande au 02 537 98 66 ou par mail à repas@csdbxl.be, nous vous informerons au sujet des allergènes présents dans nos plats.

II. COMMENT COMMANDER NOS REPAS

A. PREMIÈRE 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.

Toute commande introduite avant 14h un jour ouvrable, pourra être livrée, au plus tôt, le lendemain de votre appel. Pour les sorties d'hospitalisation, tout repas commandé le jour de la sortie (jour ouvrable ou non) avant 18h, pourra être livrée dès le lendemain.

Lors de la première livraison vous recevrez, par défaut, le plat du jour (menu A). Notre livreur vous remet également un menu papier pour indiquer vos choix de plats, que vous lui rendrez complété lors de son prochain passage (vous en 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 plat du jour (menu A). Sur demande et sous réserve de leur disponibilité, un plat alternatif au plat du jour peut être commandé.

Ensuite deux fois par mois, nos équipes vous remettent 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. CHOIX DE FRÉQUENCE ET DE PLATS : NOS 2 FORMULES

NOTRE FORMULE « FRÉQUENCE FIXE »

Vous souhaitez recevoir des repas à fréquence fixe

À l'introduction de la demande vous nous communiquez vos préférences de livraison PAR DEFAUT, à savoir :

- UNE FRÉQUENCE PAR DEFAUT à laquelle vous souhaitez recevoir des repas [de 1 à 7x par semaine]
- LE TYPE DE PLAT PAR DEFAUT à vous livrer [Exemple : un plat du jour, pauvre en sel et viande coupée]
- Si vous souhaitez, ou non, POUVOIR CHOISIR, dans les menus, parmi les différents plats disponibles à chaque date.

CHOIX DE PLATS

Pour choisir parmi les plats disponibles chaque jour, vous recevrez à l'avance et par quinzaine, un menu à cocher et à remettre aux livreurs lors d'une prochaine livraison.

- Si vous **complétez** et remettez votre menu dans les temps aux livreurs (au moins 3 jours ouvrables avant l'effectivité du repas choisi), vos choix de plats et la fréquence de ces derniers seront adaptés à votre demande. Inutile donc de nous appeler pour une annulation pour vous rendre à un rendez-vous médical dont vous connaissez déjà la date, il suffit de ne pas cocher de plat à cette date.
- Un menu non complété, non remis ou remis en retard ? (Moins de 3 jours ouvrables avant la date de la 1ère livraison). Nous continuerons à vous livrer vos plats par défaut à la fréquence initialement indiquée.

PAS DE CHOIX

Si vous ne souhaitez pas pouvoir choisir entre les différents plats proposés chaque jour, vous recevrez toujours, **sauf demande expresse par téléphone**, le type de plat par défaut à la fréquence fixe communiqué lors de votre première commande.

- Les menus cochés qui seraient remis aux livreurs ne seront pas pris en compte.

NOTRE FORMULE « À LA CARTE »

Vous souhaitez choisir des jours de livraison aléatoires

Sur les menus qui vous seront livrés avec votre premier repas commandé, vous êtes libres de cocher les repas qui vous plaisent aux jours que vous souhaitez.

- Notez cependant que, contrairement à notre formule « fréquence fixe », si votre menu n'est pas remis à temps (moins de 3 jours ouvrables avant le prochain repas commandé) ou que vous oubliez de le remettre aux livreurs, vous ne serez pas livré à moins de nous contacter par téléphone, pour ajouter des repas (au plus tard la veille avant 14h).
- Par la suite, si vous n'avez pas commandé de repas au moment de la distribution des menus, vous recevrez ces derniers par courrier postal. Vous pourrez alors passer votre commande par téléphone afin de nous communiquer vos choix. Si pendant 3 mois consécutifs, vous n'avez plus commandé de repas, nous ne vous enverrons plus de menus, sauf demande expresse de votre part par téléphone.

C. MODIFICATIONS, ANNULATIONS ET ARRETS DES LIVRAISONS

Vous pouvez ensuite modifier ou annuler à tout moment et sans frais votre commande, au plus tard 24h ouvrables avant le jour de livraison (avant 14h). Le même délai de préavis est de mise pour une demande d'arrêt temporaire ou définitif du service de livraison de repas. Toute demande de modification, d'annulation ou d'arrêt des livraisons seront introduites par téléphone au 02 537 98 66.

Tout repas décommandé moins de 24h ouvrables avant la date sera facturé.



Vous serez en déplacement à l'extérieur (visite en famille, vacances, rendez-vous médical, ...) et ne serez pas chez vous pour une prochaine livraison ? N'oubliez pas de nous prévenir ou de demander à vos proches de nous contacter s'il fallait annuler un ou plusieurs repas.

III. LIVRAISON 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.

- ➔ En cas d'absence lors des livraisons les plats ne seront jamais déposés devant votre porte. Le dépôt chez un voisin direct peut être envisageable s'il ses coordonnées nous sont communiquées au plus tard avant 10h00 le jour de la livraison, au 02 537 98 66. Dans des cas exceptionnels, la livraison pourra se dérouler en votre absence, moyennant la signature du document de décharge ad hoc qui vous sera transmis sur demande et après analyse de la situation par nos services.
- ➔ Dans le cadre de l'obligation générale d'assistance aux personnes en danger et/ou en cas de suspicion d'un péril grave pour un bénéficiaire du service, la CSD et/ou ses préposés ne peuvent être tenus pour responsable pour tous frais occasionnés par son intervention ou par l'intervention d'un tiers (par exemple appel et/ou intervention des services de secours (police, pompiers, ambulance).

B. MODALITÉS

Nos potages sont systématiquement livrés chauds. Les plats à consommer chauds sont livrés, au choix, chauds ou à réchauffer par vos soins. Les plats froids, comme les plats B par exemple, sont livrés froids, prêts à déguster.

Nos repas livrés chauds sont confectionnés pour être consommés au moment de leur distribution. Les repas froids ou à réchauffer doivent être conservés au frigo et consommés le jour même.

En fonction de vos besoins, nos équipes peuvent vous aider à ouvrir le thermos de potage, réchauffer vos plats qui le nécessitent, vous installer à table ou encore compléter vos choix dans les menus.

Nos repas sont livrés dans une assiette en porcelaine, munie d'un couvercle, le tout dans une boîte isotherme. Le potage est quant à lui servi dans un thermos. La vaisselle (assiette + couvercle + boîte isotherme + thermos) est récupérée lors de la livraison du repas suivant. 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. Dans cette fourchette horaire, l'heure de livraison de votre repas n'est pas fixe d'un jour à l'autre et pourra varier en fonction de la tournée du jour. Nous ne pouvons être tenus responsables en cas de retard lié au trafic ou à de fortes intempéries. Il en va de même pour tout retard ou absence de livraison qui serait la conséquence de tout fait pouvant être qualifié de force majeure.



L'organisation des livraisons les jours fériés est assimilée à l'organisation des livraisons des week-ends (Horaires de livraison, indisponibilité des plats B, ...) Ainsi, si votre fréquence par défaut n'inclut pas les samedis ou les dimanches, vous ne recevrez, sauf demande expresse de votre part, pas de repas les jours fériés qui tomberaient un jour de semaine.

Exemple : si le 25 décembre, jour férié, tombe un vendredi

- *Si votre fréquence de livraison est habituellement du lundi au vendredi, vous ne serez pas livré ce jour-là, sauf demande expresse de votre part, par téléphone au 02 537 98 66.*
- *En revanche, si votre fréquence de livraison comprend habituellement les lundis, vendredis et samedis, vous serez bien livré ce jour-là.*

D. RESTITUTION DE LA VAISSELLE EN CAS D'INTERRUPTION DES LIVRAISONS

En cas d'interruption de livraison des repas, nous vous demandons de nous restituer la vaisselle, sans quoi celle-ci sera facturée (voir « Tarifs » dans l'annexe des présentes Conditions Générales). Pour ce faire, 3 options s'offrent à vous :

- Vous transvasez votre repas dans une assiette et remettez, directement lors de votre dernière livraison, la vaisselle aux livreurs
- Vous nous contactez afin de fixer une date de retrait : une équipe passera à votre domicile (adresse habituelle de livraison) pour récupérer la vaisselle restante, au cours d'une prochaine tournée soit entre 10h30 et 13h30
- La vaisselle peut être déposée à la CSD de 8h00 à 18h00 en semaine et de 9h00 à 14h00 les week-ends et jours fériés

E. PLAINTES

Les plaintes relatives aux plats ou à leur distribution, peuvent être introduites par courrier à

CSD Bruxelles - SERVICE REPAS
Rue Saint-Bernard, 43 - 1060 BRUXELLES

ou par mail à l'adresse
repas@csdbxl.be

La CSD ne pourra être tenue pour responsable de toutes conséquences dommageables qui pourraient survenir, par l'exécution de ses services, au bénéficiaire du service de livraison, excepté si ces conséquences dommageables résultant d'une inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales incombant à la CSD, ou encore du fait, dol ou de la faute lourde, de la CSD ou de ses préposés et mandataires, sauf en tout état de cause en cas de force majeure.

En toute hypothèse, les responsabilités de CSD aux termes des présentes Conditions générales ne pourront excéder une somme égale aux sommes payées ou payables lors de la transaction à l'origine de ladite responsabilité, quelle que soit la cause ou la forme de l'action concernée.

IV. FACTURATION

Les factures sont envoyées mensuellement par voie postale ou par courrier électronique à l'adresse souhaitée et communiquée à l'ouverture du dossier. Elles reprennent, l'ensemble des repas commandés sur la période. Aucun frais n'est donc à payer aux prestataires de la CSD, en ce compris les personnes chargées de la livraison.

Sur demande, nous pouvons vous faire parvenir un mandat de domiciliation à compléter par vos soins et à remettre à votre institution bancaire. Les factures seront alors automatiquement débitées de votre compte pour autant que ce dernier soit suffisamment approvisionné.

A. CONDITIONS DE PAIEMENT

- Les factures sont payables sur le compte financier de l'association communiqué sur la facture, avec les références bancaires mentionnées sur la facture, au plus tard dans les 30 jours de la date de facture, sauf si une autre date d'échéance est stipulée explicitement sur celle-ci.
- En cas de non-paiement à l'échéance, l'association se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations, sans mise en demeure préalable ou de mettre fin au contrat par lettre recommandée en raison du non-paiement.
- En cas de non-paiement à la date d'échéance, la facture pourra être, de plein droit et sans mise en demeure préalable, augmentée d'un montant de 5,00 € (cinq euros) lors de l'envoi du rappel et ce afin de couvrir les frais administratifs découlant de cette procédure.
- Toute facture impayée à l'échéance et ayant fait l'objet d'au moins deux rappels et d'une mise en demeure par voie recommandée, pourra être 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 qu'à celui de certaines allocations.
- En cas de difficulté de paiement, vous pouvez contacter le service « contentieux » afin de trouver une solution amiable d'apurement par téléphone au 02 537 98 66 ou par mail à l'adresse compta@cldbxl.be

B. CONTESTATIONS CONCERNANT VOS FACTURES

Toute contestation portant sur des sommes réclamées seront portées à la connaissance du service comptabilité dans les 10 jours qui suivent la date de facture. Seules les contestations écrites seront prises en considération, et uniquement si les conditions suivantes sont réunies :

- Cet écrit doit mentionner les références de la facture contestée (numéro de dossier, numéro et date de la facture)
- 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.
- Le motif de la réclamation doit être clairement exposé.

Les réclamations peuvent être introduites par courrier à l'adresse

CSD Bruxelles – SERVICE COMPTABILITE
Rue Saint-Bernard, 43 - 1060 BRUXELLES

ou par mail à l'adresse
compta@cldbxl.be

Seul le droit belge est applicable à la relation contractuelle née des présentes conditions générales. En cas de litige, seuls les tribunaux de l'Arrondissement judiciaire de Bruxelles seront compétents

V. DONNEES PERSONNELLES - RGPD

Dans le cadre de ses prestations, la CSD est amené à collecter une série de données personnelles dont notamment : Nom, prénom, adresse, adresse mail, n° téléphone personnel/professionnel, Gsm, habitudes de vie (routine, hobbies, horaires...), état civil, composition familiale, contacts aidants proches et intervenants à domicile, enquête de revenus, comptes bancaire (pour les domiciliations bancaires), extrait de rôle, n° téléphone, e-mail des aidants proches, données d'accès au domicile (clé, code...), nationalité, langue parlée, pratique religieuse, enquête sociale, intervenants de santé à domicile, liste matériel médical, BelRai (échelle d'autonomie), cahier de communication, NISS, vignette mutuelle (ci-après « les données »).

Ces données sont soumises aux principes généraux du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (ci-après « RGPD »).

Dans ce cadre, la CSD garantit que les données sont collectées dans le cadre des prestations, et qu'en aucun cas elles ne seront utilisées à d'autres fins. Les données récoltées ont précisément pour finalité d'assurer le maintien à domicile des bénéficiaires dans des conditions optimales de sécurité, d'hygiène et de confort physique et moral.

La CSD s'engage également à prendre toutes les mesures afin d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse de ces données et à prendre toutes précautions pour préserver la sécurité physique et logique de ces données. Les données sont conservées durant un temps limité et ne seront en aucun cas divulguées ou transmises à des tiers, sauf moyennant votre accord préalable.

En vertu du RGPD, vous disposez à tout moment des droits suivants : droit d'accès et d'information, droit de rectification, droit à l'effacement, droit à la limitation, et droit d'opposition. Si vous désirez faire usage de l'un de ces droits, vous pouvez contacter : votre responsable de dossier ou le Délégué à la Protection des données de la CSD par courrier :

CSD Bruxelles

À l'attention de Mr Stéphane HEYMANS

Rue Saint-Bernard, 43 - 1060 BRUXELLES

ou par mail à l'adresse

dpd@cldbxl.be

Si une demande est adressée au délégué à la protection des données ou à votre responsable de dossier, elle doit être accompagnée d'une preuve de votre identité, notamment par la production de sa carte d'identité. La CSD est tenue de vous fournir les informations sur les mesures prises à la suite de votre demande, dans les meilleurs délais et en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. En fonction de la complexité de la demande, et conformément au RGPD, le délai de réponse peut être porté à 3 mois.

Pour plus d'informations concernant l'application du RGPD par la CSD, veuillez prendre connaissance de la politique de protection des données, disponible sur notre site internet : <https://www.cldbxl.be/notre-politique-de-confidentialite>

En signant la convention, vous acceptez que la CSD utilise vos données aux conditions détaillées ci-dessus, dans le cadre des prestations.

Dans le cadre du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, la CSD doit pouvoir garantir qu'aucune donnée concernant ses travailleurs ne soient collectées sans leur consentement écrit.

Le bénéficiaire ou son proche s'engage à informer la CSD en cas d'utilisation d'un système de vidéo surveillance dans l'habitation / lieu de prestation. Il est demandé également de ne pas utiliser les informations collectées par ce biais à d'autres fins que celles visant la mise en œuvre de prestations de qualité.

ANNEXE I :

DISPONIBILITÉS, DÉCLINAISONS & TARIFS

Menu A PLAT DU JOUR POTAGE ET DESSERT	Disponible tous les jours	Déclinaisons possibles (Combinables entre-elles) <ul style="list-style-type: none"> • Texture viande moulue • Texture viande coupée • Pauvre en sel • Pauvre en sucre 	6,79 €*
Menu B PLAT FROID POTAGE ET DESSERT	Indisponible les week-ends et jours fériés	Pas de déclinaisons possibles.	6,79 €*
Menu C PLAT ÉLABORÉ POTAGE ET DESSERT	Disponible tous les jours	Déclinaisons possibles : <ul style="list-style-type: none"> • Texture viande moulue • Texture viande coupée 	7,53 €*
COTISATION	<i>Au choix, et modifiable à tout moment sur simple appel.</i>	<i>Mensuelle</i> <i>ou annuelle</i>	3,00€ 18,00€
VAISSELLE COMPLÈTE	(Assiette en porcelaine, couvercle, boîte isotherme et thermos de potage) <i>En cas de non-restitution</i>		87,75 €
ASSIETTE EN PORCELAINE ET/OU SON COUVERCLE	<i>En cas de non-restitution, de casse ou perte</i>		27,58€
BOITE ISOTHERME			22,07 €
THERMOS			38,11 €

* Prix valables au 1.01.2021 - incluent la livraison de vos repas à domicile.