



Pour vous, avec vous, chez vous.

CONDITIONS GÉNÉRALES

SERVICES REPAS, AIDE & SOINS À DOMICILE

02 537 98 66

24H/24 – 7J/7

MERCI D'AVOIR CHOISI LA CSD !

La CSD 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 soins intégrant l'ensemble des aides et des soins existants ou à mettre en place (tant des services proposés par la CSD que des services externes) pour une prise en charge plus globale. Nous assurons le suivi du plan de soins et facilitons la communication entre les intervenants impliqués (médecin traitant, ergothérapeute, etc.)

Les prestataires de la CSD sont des professionnels qualifiés qui bénéficient d'une formation continue. Les prestations de **soins à domicile** sont coordonnées par un infirmier chefs, responsable d'équipe et celles d'**aide à domicile** sont coordonnées par des travailleurs sociaux (assistants sociaux ou infirmiers sociaux), également responsables d'équipe.

Le groupe CSD se compose des entités juridiques suivantes : CSD (services et soins à domicile) , CSÀD (aides à domicile) et Panem et laborem (production des repas).

Vous trouverez ci-après quelques informations concernant l'organisation des services, leur fonctionnement ainsi que certaines règles à observer. Ce document précise également les conditions générales de notre service de **livraison de repas à domicile**, qui, nous l'espérons, vous procurera satisfaction.

TABLE DES MATIERES

I. SERVICES D'AIDE ET SOINS À DOMICILE	1
1. Conditions de la prise en charge.....	1
2. Horaires et modification des prestations.....	2
3. Rôles des prestataires.....	3
4. Matériel nécessaire.....	4
5. Accès au logement.....	4
6. Responsabilités du bénéficiaire et de l'aidant proche.....	4
7. Conditions d'arrêt de la prise en charge.....	5
II. SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE	6
1. Nos repas à domicile.....	6
2. Comment commander nos repas.....	6
A. Première commande et suivantes.....	6
B. Choix de fréquence et de plats : nos 2 formules.....	7
C. Modifications, annulations et arrêts des livraisons.....	8
3. Livraison des repas.....	8
A. Équipe de livraison.....	8
B. Modalités.....	8
C. Horaires.....	9
D. Restitution de la vaisselle en cas d'interruption des livraisons.....	9
III. FACTURATION	10
1. Conditions de paiement.....	11
2. Contestations concernant vos factures.....	11
IV. GESTION DES PLAINTES	12
V. DONNÉES PERSONNELLES – RGPD	12

I. SERVICES D'AIDE ET SOINS À DOMICILE

1. CONDITIONS DE LA PRISE EN CHARGE

Les conditions requises pour une prise en charge à domicile sont :

- ✓ La volonté et la collaboration du bénéficiaire (nous n'intervenons pas sous contrainte)
- ✓ La participation de l'entourage du bénéficiaire
- ✓ Un environnement habitable et adapté (propreté, sécurité et adapté aux besoins du bénéficiaire)
- ✓ Un suivi médical par un médecin traitant ou un médecin spécialiste
(Dans le cadre d'une prise en charge pour des soins infirmiers ou de kinésithérapie)
- ✓ La présence du bénéficiaire lors des prestations.
En cas d'absence, notre personnel quitte les lieux, et la prestation est facturée.
- ✓ La CSD ne peut garantir le choix du prestataire ou le passage d'un même prestataire à chaque visite.

SOINS À DOMICILE

Une prise en charge par les infirmiers ou les kinés de la CSD (en dehors des toilettes) ne peut se faire que si une prescription médicale en bonne et due forme est remise au prestataire, au plus tard le 1^{er} jour de prestation. Cette dernière prescrit le passage au domicile d'un infirmier / d'un kiné ainsi que le type de soin à prodiguer.

Le soin prescrit doit répondre au cadre de la nomenclature INAMI¹ ou, dans le cadre d'une dialyse péritonéale, de la nomenclature hospitalière. Les soins s'effectueront selon la fréquence et la durée indiquées sur la prescription établie par le médecin.

Pour la préparation d'un semainier, le médecin doit, en plus de la prescription médicale, fournir une liste du traitement requis actualisé, ainsi qu'un document spécifique de l'INAMI pour ce type de soin : l'Annexe 81².

Pour toute demande de toilette, l'infirmier détermine lors du premier contact la fréquence de passages nécessaires par semaine, en fonction du degré de dépendance du bénéficiaire, défini en suivant l'échelle de Katz. Le résultat de cette évaluation peut amener l'infirmier à réorienter le soin vers un service plus adéquat au sein de la CSD (le service aide-soignant ou d'aide familiale).

¹ Établis par l'AR du 29 septembre 2019, en vigueur depuis le 01.01.2020 modifiant l'article 8 de l'annexe de l'AR du 14 septembre 1984 *établissant la nomenclature des prestations de santé en matière d'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, les tarifs des prestations effectuées par les praticiens de l'art infirmier.*

² Annexe 81 : « Nécessité de prise en charge infirmière pour la préparation hebdomadaire de médicaments (administrés par voie orale) » disponible via le lien <http://www.soft33.eu/download/Annexe81.pdf>

2. HORAIRES ET MODIFICATION DES PRESTATIONS

Le fonctionnement des horaires de prestations diffère d'un service à l'autre :

- Elles sont soit organisées sur une tournée, auquel cas, les heures de passages peuvent varier d'un jour à l'autre, dans les heures couvertes par la tournée,
- Soit prévues à des heures déterminées et communiquées au préalable.

En cas de maladie de nos prestataires ou tout autre cause d'indisponibilité, nous mettons tout en œuvre pour assurer la prestation prévue. Des changements d'horaire peuvent donc survenir. Si aucune alternative n'a pu être trouvée dans la réorganisation des plannings, nous serons alors contraints d'annuler la prestation prévue. Dans les deux cas, les services s'engagent à vous prévenir dans les meilleurs délais et au plus tard le jour prévu de la prestation. Les passages infirmiers seront quant à eux assurés dans tous les cas !

Toute absence ou annulation de prestation par le bénéficiaire doit être communiquée à la CSD dès que possible et au minimum 3 jours ouvrables à l'avance. Un agent qualifié vous répondra 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au 02 537 98 66 et s'assurera de la bonne transmission de l'information à l'ensemble des services concernés.



AIDE A DOMICILE

Les horaires des prestations sont établis en fonction des disponibilités du service et des besoins du bénéficiaire. Ils sont évalués lors de l'enquête sociale réalisée en début de prise en charge par le travailleur social de référence.

Des adaptations en fonction de l'évolution des besoins peuvent être apportées à tout moment, en concertation avec le travailleur social de référence. Il en va de même pour une demande occasionnelle de prestation supplémentaire.

La durée des prestations est établie en fonction du travail demandé et varie entre une demi-heure et trois heures maximum. Les horaires de passages des aides à domicile (à l'exception des passages des aides-soignants) sont communiqués par téléphone le vendredi précédent. Ces derniers sont également disponibles, aux mêmes échéances, en contactant notre numéro unique 02 537 98 66. Un agent de notre Call Center vous informera 24h sur 24.

Les passages des aides-soignants, sont quant à eux organisés en deux tournées (matin et soir).

- Tournées du matin des aides-soignants : [8h00 - 10h30]
- Tournées du soir des aides-soignants : [17h00 - 20h00]
- Certaines tournées peuvent être tardives ou même de nuit en fonction des soins à apporter au bénéficiaire.



SOINS A DOMICILE

Les passages infirmiers sont organisés, 7 jours sur 7, en deux tournées (matin et soir) :

- Tournées du matin des infirmiers : [07h00 - 13h00]
- Tournées du soir des infirmiers : [16h45 - 20h00]

Les heures de passages sur la tournée peuvent varier selon les programmes établis par le service infirmier. Les desideratas en termes d'horaires seront entendus mais ne sont pas garantis.

Les kinés organisent quant à eux directement leurs rendez-vous avec les patients et travaillent du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00.

3. RÔLES DES PRESTATAIRES

- Les prestataires de la CSD travaillent en équipe, ils sont tenus au courant de la situation du bénéficiaire et de ses besoins tout en veillant à préserver la confidentialité des informations. Dans le cadre de leur formation, nous accueillons régulièrement des stagiaires au sein de nos équipes. Ces derniers accompagnent les prestataires lors de leurs tournées.
- L'âge, l'origine, le sexe, la personnalité, les convictions philosophiques, politiques et religieuses de chacun n'interféreront pas avec le travail.
- Les prestations sont réalisées uniquement en faveur du bénéficiaire et non de son entourage familial.
- Les prestataires de la CSD ne sont pas autorisés à accepter les cadeaux, pourboires ainsi que toute autre rémunération supplémentaire aux prestations facturées. De plus, aucun passage, rémunéré ou non, ne peut être effectué en dehors du cadre institutionnel sous peine de sanction.
- En cas de déplacement dans le cadre d'une prestation, les prestataires ne sont pas autorisés à conduire le véhicule des bénéficiaires, ni de se faire conduire par ce dernier ou son aidant proche. Les déplacements se feront donc en taxi ou en transports en commun aux frais du bénéficiaire.
- En cas de manipulation d'argent et/ou d'une carte bancaire, le bénéficiaire et le prestataire sont dans l'obligation de compléter et de signer le Formulaire de relevé - *Manipulation d'argent/carte bancaire*, fourni par la CSD à ses prestataires.



AIDE A DOMICILE

L'aide-familiale assure une aide aux actes de la vie quotidienne tels que : les courses, la préparation des repas, la vaisselle, les lessives et le repassage, les soins d'hygiène corporelle occasionnels, l'aide à la prise des médicaments (s'ils sont préparés dans un semainier par un infirmier), l'accompagnement à des rendez-vous, ainsi que des tâches administratives. L'objectif du prestataire est de faciliter la vie des bénéficiaires dans les tâches qui leur sont devenues difficiles à réaliser, tout en préservant et stimulant leur autonomie.

L'aide-ménagère assure l'entretien courant des pièces occupées du logement et du linge, et ce 1 fois par semaine maximum. Notre personnel n'assure pas le nettoyage des garages, caves, greniers et trottoirs, ni les grands nettoyages de printemps ou les déménagements.

L'aide-soignant assure une aide au niveau de soins d'hygiène quotidiens (5 à 7 jours par semaine) ou de soins « confiés ». Notre personnel peut ainsi intervenir pour une toilette, la mise de bas de contention, l'aide à la prise des médicaments (s'ils sont préparés dans un semainier par un infirmier), le changement de protections (langes, alèses...), une toilette intime le soir ou la mise au lit.



SOINS A DOMICILE

L'infirmier prodigue des soins sans discrimination. Il respecte la personne, participe à sa restauration et promeut la santé.

Les produits de soins ainsi que la fréquence des soins sont prescrits par le médecin en première intention. En concertation avec le médecin, l'infirmier est ensuite habilité, en fonction de l'évolution, à apporter une modification de ceux-ci.

L'infirmier peut s'opposer à la réalisation du soin s'il n'est pas conforme aux bonnes pratiques de l'art infirmier.

4. MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Le matériel adapté et en bon état, doit être disponible au domicile en quantité suffisante et renouvelé en fonction des besoins. Le refus de mise à disposition du matériel nécessaire, des médicaments, des produits ou du matériel spécifique est un motif de suspension de la prise en charge.

AIDE A DOMICILE

- Toilette : deux gants de toilette et essuies propres, savon, un bassin si nécessaire et des gants à usage unique.
- Courses : caddy pour porter les charges lourdes, sacs réutilisables.
- Lessive, repassage : Produit de lessive adapté, fer et planche à repasser
- Entretien du logement : aspirateur, raclette, brosse, seau, torchon, lavettes, détergent pour le sol et produit adapté pour l'entretien des surfaces.
- Préparation des repas : une cuisine en état de fonctionnement, casseroles et ustensiles de cuisine.

SOINS A DOMICILE

La CSD fournit les instruments nécessaires à la réalisation d'un pansement et d'une injection (pincettes, seringue, aiguille...) et peut orienter les bénéficiaires dans la recherche de matériel médical (lit médicalisé, rollator...).

Il revient cependant au bénéficiaire/son aidant proche de se procurer le matériel nécessaire aux soins (produits de désinfection, compresses, produits médicamenteux...) et de le tenir à disposition de l'infirmier dès le début de la prise en charge.

5. ACCÈS AU LOGEMENT

Le bénéficiaire prendra toutes les mesures nécessaires pour que la prestation puisse être exécutée dans les meilleures conditions possibles notamment en garantissant aux prestataires l'accès à son habitation.

Pour les bénéficiaires qui ne sont plus en capacité physique d'ouvrir la porte, un système de gestion des clés peut être mis en place. Il revient alors au bénéficiaire ou à son entourage de prévoir le système approprié (mini coffre-fort pour clés, serrure électronique, dépôt de clé chez le voisin, ...). Dans certaines situations, laissés à l'appréciation de la CSD, le bénéficiaire peut confier les clés de son domicile à la CSD, moyennant la signature de la convention ad hoc.

Les prestataires sont tenus de porter les équipements de protection individuelle réglementaires, ils ne peuvent donc en aucun cas enlever leurs chaussures au domicile du bénéficiaire pour des raisons de sécurité.

6. RESPONSABILITÉS DU BÉNÉFICIAIRE ET DE L'AIDANT PROCHE

Il incombe au bénéficiaire et/ou à son aidant proche de :

- S'assurer du renouvellement de la prescription médicale en cas de prolongation des soins.
- Ecarter les animaux de compagnie lors des prestations, par mesure de sécurité et pour que les prestataires puissent réaliser leur travail dans de bonnes conditions.
- Ne pas fumer en présence des prestataires.
- Prendre les mesures adéquates en cas de présence de nuisibles (cafards, souris, rats...).
- Informer la CSD en cas d'absence, d'hospitalisation ou de toute modification des informations de contacts.

En cas de problème, d'accident, de mécontentement lors des prestations ou des contacts téléphoniques avec nos services, nous vous invitons à prendre contact avec les infirmiers chefs ou votre travailleur social de référence afin de l'informer de la situation, sans quoi nous ne pouvons améliorer la qualité de nos services.

7. CONDITIONS D'ARRÊT DE LA PRISE EN CHARGE

Une prise en charge peut être réévaluée par les responsables d'équipe. En cas de non-respect des présentes Conditions Générales, la CSD se réserve le droit de suspendre ou de mettre un terme à une prise en charge. Elle favorisera toutefois en premier recours la voie du dialogue avec le bénéficiaire et/ou ses aidants proches et/ou son médecin traitant.

Lorsque la sécurité des prestataires n'est plus garantie, des suites de cas de violence, de comportements racistes ou inadaptés ou pour tout autre motif justifié, le service se réserve le droit d'arrêter la prise en charge de manière unilatérale et immédiate.

Si les exigences du bénéficiaire/aidant proche (de genre, de religion...) dépassent les critères objectifs d'une prise en charge adéquate à domicile conformément aux règles de déontologie des aides et soins à domicile, nous serons alors contraints de mettre un terme à la collaboration.

Il revient au bénéficiaire d'informer la CSD de toute autre intervention similaire aux siennes par des tiers afin de permettre, dans la mesure du possible, une gestion et une coordination adéquates des prestations à fournir au bénéficiaire.

Une multiplication non coordonnée d'intervenants d'aide ou de soins divers peut constituer un obstacle à la continuité de la prise en charge mise en place par la CSD. Une telle situation devra être objectivée et pourra mener à une interruption, voire un arrêt définitif des prestations

II. SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE

1. 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 [plat complet moulu / viande moulue / viande coupée] 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.

2. 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 livré 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 ARRÊTS 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.

3. 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 du service de livraison de repas à domicile » en 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

III. 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, service par service, l'ensemble des prestations planifiées sur la période ou 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 banque. Les factures seront alors automatiquement débitées de votre compte pour autant que ce dernier soit suffisamment approvisionné.

AIDE A DOMICILE

Le tarif horaire des prestations est fixé par la COCOF, et varie en fonction des revenus du ménage entre 0,82€ et 8,68€ de l'heure³. Le travailleur social responsable établit lors de l'enquête sociale en début de prise en charge le tarif horaire d'application sur base des preuves de revenus fournies par le bénéficiaire. Une révision de ces tarifs est apportée une fois par an par le travailleur social responsable, lors d'une enquête sociale de révision.

Un quart d'heure de déplacement est automatiquement facturé en plus des heures de prestations.

Le bénéficiaire doit vérifier que les heures de début et de fin de prestation soient correctement indiquées sur le relevé de prestations (SAF7, anciennement F54) avant de marquer son accord. En effet, en cas de contestation de la facture, ces documents nous permettent de vérifier si la prestation a bien été effectuée.

En cas d'annulation tardive (moins de deux jours ouvrables avant la prestation) ou d'absence lors du passage, la prestation pourra être facturée à hauteur du nombre d'heures initialement prévues pour la prestation, en ce compris le quart d'heure de déplacement.

LIVRAISON DE REPAS A DOMICILE

Les tarifs des plats proposés à la livraison sont repris en annexe des présentes Conditions Générales.

En cas d'annulation tardive (après 14h, le dernier jour ouvrable avant le repas en question) ou cas d'absence lors de la livraison, le repas sera facturé.

SOINS A DOMICILE

Nos services de soins sont conventionnés. Nous appliquons donc les tarifs INAMI établis pour chaque type de soin.

Pour les soins infirmiers nous appliquons également le régime du tiers payant : nous facturons directement à la mutualité du bénéficiaire l'intervention de l'assurance obligatoire « soins de santé ». Il n'est dès lors facturé au bénéficiaire que son intervention personnelle (le ticket modérateur).

Il en va de même pour la facturation des soins kinés pour les pathologies dites lourdes. Pour les pathologies courantes (FA-FB) en revanche, le patient est facturé au prix plein. Une attestation de soin ainsi que la prescription médicale sont annexées à la facture CSD en vue d'une demande de remboursement à la mutuelle du patient.

Les soins, quels qu'ils soient, prodigués par un infirmier ou un kiné, seront facturés au tarif plein si le bénéficiaire ne dispose pas :

- D'un organisme assureur/mutuelle belge
- D'une prescription établie par un médecin exerçant en Belgique
- En cas de prolongation du soin, d'un renouvellement de sa prescription.

Il revient aux bénéficiaires qui ont une assurance complémentaire d'entreprendre les démarches nécessaires à un éventuel remboursement additionnel.

En cas d'annulation tardive (moins de deux jours ouvrables avant la prestation) ou d'absence lors du passage, les soins seront facturés à hauteur de 7,00€.

³ Tarifs au 01.01.2022, ces derniers sont susceptibles de varier en cas d'indexation par la COCOF

1. CONDITIONS DE PAIEMENT

- Les factures sont payables sur le compte financier de l'association (CSD ou CSàD) 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 que 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@csdbxl.be.

2. 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 la facture concernée.

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 – SERVICE COMPTABILITE
Rue Saint-Bernard, 43
1060 BRUXELLES

ou par mail à l'adresse
compta@csdbxl.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

IV. GESTION DES PLAINTES

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

CSD Bruxelles – GESTION DES PLAINTES
Rue Saint-Bernard, 43
1060 BRUXELLES

ou par mail à l'adresse
plaintes@cldb.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.

V. DONNÉES 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 - À l'attention du délégué à la
protection des données
Rue Saint-Bernard, 43 - 1060 BRUXELLES

ou par mail à l'adresse
dpd@cldb.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.csdbxl.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

TARIFS DU SERVICE DE LIVRAISON DE REPAS À DOMICILE

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 • Texture moulue (complet) • Pauvre en sel • Pauvre en sucre 	7,10 €*
Menu B PLAT FROID POTAGE ET DESSERT	Indisponible les week-ends et jours fériés	Pas de déclinaisons possibles.	7,10 €*
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 • Texture moulue (complet) 	8,20 €*
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 1.06.2022 - incluent la livraison de vos repas à domicile.



DOCUMENT À RENVOYER À



CSD BRUXELLES
43, RUE SAINT-BERNARD
1060 BRUXELLES

DÉCLARATION DE CONSENTEMENT AUX CONDITIONS GÉNÉRALES

Je soussigné(e) Mr/Mme, bénéficiaire de services, d'aides ou de soins de la Centrale de services et soins à Domicile de Bruxelles, porteur du dossier numéro, atteste avoir reçu et accepte les Conditions Générales.

CONSENTEMENT AU RECUEIL ET AU TRAITEMENT DE MES DONNÉES PERSONNELLES

Par la présente, j'apporte également mon consentement au recueil, ainsi qu'au traitement et l'utilisation de mes données personnelles, dans le cadre des prestations qui me sont fournies.

Date :

Signature :