

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES SERVICES DE PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services de portage de repas à domicile (« Les Services ») proposés par L'ABRAPA (« Le Prestataire ») aux clients non professionnels retraités, en situation de handicap ou en affection longue durée (« Les Clients ou le Client »).

Les caractéristiques principales des Services sont présentées dans le dossier d'accueil du Prestataire dont le Client est tenu de prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Les Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la conclusion du contrat de fourniture des Services et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et des conditions tarifaires en vigueur et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services.

Les Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Le service de portage de repas est proposé sur tout le département du Bas-Rhin.

L'adresse et les coordonnées du service sont :

2 rue de Reutenbourg (oberhausbergen)
CS 31030 - 67031 Strasbourg Cedex

Téléphone : 03 88 37 22 31

Email : portagederepas@abrapa.asso.fr

TVA non applicable - Article 293 B du Code Général des Impôts

Les activités du Prestataire sont couvertes par un contrat d'assurance n°157263 souscrit auprès de SHAM.

ARTICLE 2 : OBJET

Les Services ont pour objet la livraison à domicile de repas équilibrés élaborés par une diététicienne. Les repas sont conditionnés en barquettes et livrés pour tous les jours de l'année (sauf pour les repas Kasher) selon une fréquence et des modalités définies par le Client.

ARTICLE 3 : COMMANDES

Le Service peut être souscrit par le Client ou toute personne dûment autorisée.

Le Client est tenu de transmettre au Prestataire :

- son dernier avis d'imposition,
- sa prescription médicale pour les commandes de repas sans sel, sans sucre et réduit en sel et sans allergènes,
- l'avis de prise en charge le cas échéant (aide sociale et/ou avis de la mutuelle, caisse de retraite).

Dans l'attente d'une réponse sur la prise en charge totale ou partielle du prix des Services par un organisme tiers financeur, le plein tarif est appliqué. En cas de prise en charge totale ou partielle du prix du contrat par un organisme tiers financeur, la notification de celle-ci est annexée, dès sa réception, au contrat de Services. Le montant restant à la charge du Client est réajusté dès l'obtention de la notification de prise en charge et jusqu'à son expiration.

Un contrat est établi en deux exemplaires dont un remis au Client. Toutefois, en cas d'hospitalisation, le contrat pourra être établi après le début de l'intervention, au plus tard dans les 8 (huit) jours ouvrés.

Pour les contrats conclus à distance, l'exécution des Services pourra commencer sur demande écrite du Client avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article 7. Toutefois, aucune livraison de repas sans sel ou sans sucre et réduit en sel ne pourra être réalisée avant réception par le Prestataire d'une prescription médicale.

Le Client ou toute personne dûment habilitée devra informer le Prestataire de toute modification du contrat relative à un changement de régime alimentaire ou de ressources, dans un délai de 2 (deux) jours ouvrables, et fera l'objet d'un avenant annexé au contrat de commande initial.

ARTICLE 4 : LIVRAISON

Les livraisons des repas sont réalisées en matinée ou en après-midi, selon le rythme défini dans le contrat. En cas de modification exceptionnelle du jour de livraison, une information préalable est transmise au client.

Le forfait de livraison est facturé pour chaque repas, indépendamment du nombre de livraisons réalisées.

Les repas sont directement remis au client à son domicile.

Afin de respecter la chaîne du froid et assurer une sécurité alimentaire optimale, le repas livré doit être déposé immédiatement au réfrigérateur par les soins du client ou toute autre personne présente au domicile de ce dernier.

En cas de non réponse lors du passage à votre domicile, si vous n'avez pas confié les clés au prestataire, le personnel, vous présumant en danger, fera appel en dernier recours aux pompiers afin de faire ouvrir votre domicile. Les dégâts occasionnés seront à votre charge.

ARTICLE 5 : TARIFS

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs en vigueur sur la grille tarifaire du Prestataire annexée au devis établi par le Prestataire lors de la conclusion de la commande. Les prix sont exprimés en Euros (TVA non applicable - article 293 B du Code général des impôts) et sont susceptibles de varier selon la politique d'aide sociale menée par les

collectivités locales ou selon la décision du Conseil d'Administration du Prestataire.

Les tarifs sont révisables annuellement par le service. Toute modification sera communiquée au client avant son application.

Les tarifs applicables sont en fonction du secteur géographique et des ressources financières du Client, déterminées sur la base de l'avis d'imposition remis au prestataire.

Entre la date de la commande et la date de réception de l'avis d'imposition, le Client se verra appliquer le tarif le plus élevé (hors tarif invité). A compter de la date de réception de l'avis d'imposition, sous réserve que celle-ci intervienne dans les 8 (huit) jours de la passation de la commande, le Client se verra appliquer rétroactivement le tarif en vigueur au regard de ses ressources. En dehors de ce délai, les modifications seront réalisées à compter de la date de réception de l'avis d'imposition.

A compter de la réception par le Prestataire de l'avis de prise en charge d'un organisme extérieur, le Client se verra appliquer rétroactivement le tarif applicable à compter de la date du début de prise en charge.

Les présentes conditions générales sont consultables à tout moment sur le site internet du Prestataire www.abrapa.asso.fr

Les conditions tarifaires feront l'objet d'une information au moins annuelle et lors de chaque modification de la grille tarifaire.

Le recours à une structure prestataire agréée est susceptible de permettre, si les conditions légales sont remplies, de bénéficier d'une réduction d'impôt ou crédit d'impôt sur le montant des dépenses restant à la charge du Client au titre des seules livraisons, dans la limite du plafond annuel révisable chaque année (article 199 sexdecies du Code général des impôts). Une attestation fiscale est adressée chaque année au Client.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de la Prestation, incluant les frais de traitement et de gestion.

ARTICLE 6 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Une facture mensuelle est établie par le Prestataire et adressée au Client sur la base des Services commandés, après déduction des éventuelles participations versées directement au Prestataire par les éventuels organismes tiers financeurs (caisses de retraites, communes, etc.).

Les factures sont payables à réception soit :

- par prélèvement automatique mensuel gratuit à compter du 10 du mois suivant,
- par CESU,
- par virement,
- par chèque.

Tout paiement par chèque engage des frais administratifs de 4€ par facture .

Attention, à chaque rejet de prélèvement injustifié, des frais de 5€ sont facturés en supplément.

En cas de retard de paiement des factures sous quinzaine, une indemnité forfaitaire de 40€ sera exigible. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ces prestations en cas de retards de paiement répétitifs.

ARTICLE 7 : FACULTÉ DE RÉTRACTATION

Le Client peut se rétracter du contrat sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, il doit notifier sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la Poste, télécopie ou courrier électronique). Il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Le Client qui exerce sa faculté de rétractation d'un contrat de Services dont l'exécution a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation se verra facturé par le Prestataire un montant correspondant aux Services fournis.

ARTICLE 8 : FOURNITURE DE SERVICES

Obligation du prestataire :

Le Prestataire s'engage à exécuter les Services selon les modalités définies dans le Contrat, sous réserve des jours fériés et des cas de force majeure, ce dont le Prestataire informera le Client dans les plus brefs délais.

Les Services du Prestataire se limitent au seul portage de repas à l'exclusion de toute autre mission (tâches ménagères, courses, etc.).

Obligation du client :

Commande de repas :

Le client s'engage à commander ses repas 1 semaine à l'avance, en cas d'impossibilité, le Prestataire fera son possible pour répondre à la demande sans pour autant garantir la livraison du repas et le respect du menu. Aucun repas ne pourra être proposé dans un délai inférieur à 72h00.

Annulation de repas commandés par le client :

Le client pourra annuler un repas commandé moyennant un délai de 72h00.

Si ce délai est inférieur, le repas restera facturé sauf justificatif d'hospitalisation d'urgence ou d'un acte de décès.

ARTICLE 9 : RÉSILIATION

9.1. RÉSILIATION PAR LE CLIENT

Le Contrat de Services peut être suspendu ou résilié à tout moment pour quelque motif que ce soit sans frais sur simple appel téléphonique.

Sauf cas de force majeure ou hospitalisation, la résiliation sera effective dans un délai de 72 heures à compter de l'appel téléphonique.

Le Prestataire adressera au Client à la fin du mois au cours duquel est intervenue la résiliation une facture relative aux services fournis à la date de résiliation.

9.2. RÉSILIATION PAR LE PRESTATAIRE

Le Prestataire pourra résilier le Contrat de Services par lettre recommandée avec accusé de réception au Client dans les hypothèses suivantes, limitativement énumérées :

- Non-paiement des Prestations après relances par courrier simple et courrier recommandé avec accusé de réception restées infructueuses ;
- Mauvaises conditions d'intervention et de sécurité (présence d'animaux agressifs, problèmes relationnels, attitude agressive et non respectueuse à l'encontre du personnel intervenant à domicile...).

La résiliation sera effective dans un délai de 15 jours à compter de l'envoi par le Prestataire du courrier de résiliation au Client.

En cas de risque d'atteinte à l'intégrité physique du personnel intervenant à domicile, le Prestataire pourra résilier le Contrat de Services à effet immédiat.

8.3. RÉSILIATION DE PLEIN DROIT

Le contrat sera résilié de plein droit en cas de déménagement du Client en dehors de la zone d'intervention du Prestataire, d'admission du Client dans un établissement d'hébergement, ou de décès du Client.

ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE - GARANTIES

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices ou

défauts de conformité dans un délai maximum de 2 (deux) jours à compter de la fourniture des Services.

Les Services jugés défectueux par le prestataire, à la suite de la réclamation du client, seront remplacés.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure.

Les Services sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'engage à la confidentialité des informations transmises par le Client.

Responsable du traitement : conformément au Règlement général sur la Protection des Données (RGPD), l'Abrapa a nommé un délégué à la protection des données (DPO), en charge d'informer et de conseiller les services de l'association quant au traitement des données personnelles et de contrôler le respect du règlement et du droit national consacré en matière de protection des données personnelles. Il peut être contacté via l'adresse email rgpd@abrapa.asso.fr.

Quelles informations le Prestataire collecte-t-il sur ses Clients ? Les informations enregistrées sont issues :

- des informations transmises par téléphone lors de la mise en place des Services comprenant les coordonnées complètes du Client, son régime alimentaire et préférences ou aversions, des informations liées à l'accès à son domicile et autres informations utiles à la bonne réalisation des Services.
- d'informations complémentaires, utiles à la bonne réalisation des Services, collectées par le porteur lors de ses livraisons.
- d'informations transmises au Prestataire par le Client et son entourage tout au long de la vie du contrat et utiles à la bonne réalisation des Services : absence, hospitalisation, changement de régime alimentaire...

Pour quelles finalités le Prestataire traite-t-il les informations personnelles ? Les informations personnelles collectées ont toutes pour objet d'assurer :

- le bon déroulement des processus de commande, livraison et suivi des Services,
- une facturation correcte en terme de destinataire, montants et moyens de règlement,
- tenir informé le Client ou son entourage de nouvelles offres, appeler à la participation à des études ou opérations de recherche et développement, participer à des enquêtes, etc.

Le Prestataire partage-t-il les informations personnelles ? Les informations récoltées ne sont partagées qu'au sein de l'association, accessibles aux différents services de l'Abrapa effectuant des prestations auprès du Client, afin de garantir que les intervenants potentiels disposent d'informations précises et utiles à la bonne réalisation des Services. Elles peuvent également être transmises dans le cadre de projets, études ou enquêtes de satisfaction. Dans ces derniers cas, les informations sortant de l'association sont invariablement anonymisées.

Protection des informations personnelles : les informations personnelles sont stockées sous leur forme papier dans les bureaux des services de l'Abrapa, dont l'accès est limité aux membres de l'association, ainsi que sur support numérique. Les logiciels stockant ces informations nécessite une identification de l'utilisateur et dispose d'une politique de gestion des droits limitant l'accès à ces derniers.

Accès aux informations et exercice des droits du Client en terme de données personnelles : Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à faciliter la gestion du dossier des Clients par le Prestataire. Conformément à la loi sur l'informatique, les fichiers et les libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, le Client et le Prestataire disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations les concernant en écrivant au Prestataire, 2 rue de Reutenbourg (Oberhausbergen) CS 31030 - 67031 Strasbourg Cedex.

L'opposition à la conservation des données personnelles répondant à ces contraintes de bon fonctionnement des Services peut être incompatible avec la poursuite de ces mêmes Services, conformément à la Base Légale du Traitement des

Données Personnelles, article 6(1)b. du RGPD. Le Prestataire se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat s'il considère le retrait d'informations comme critique dans le processus de réalisation des Services.

Pour faire opposition à la conservation ou le partage d'informations personnelles, le Prestataire est à contacter par écrit. Si le Client n'a pas obtenu satisfaction dans le délai légal de 30 jours, il peut en référer à la CNIL pour introduire une réclamation : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Durée de conservation des informations personnelles : les données sur papier sont conservées selon les durées légales de conservation en vigueur (10 ans pour les factures, 5 ans pour les contrats...) puis détruites par un prestataire spécialisé au terme de ces délais légaux. Les données numériques restent enregistrées a minima tant qu'un ou plusieurs prestations sont fournies au Client par l'Abrapa. Elles sont archivées au terme d'une période de 2 ans minimum d'inactivité du Client.

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par le droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 13 : LITIGES

Tous les litiges auxquels les Prestations conclues en application des présentes conditions générales de vente, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leur suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre le Prestataire et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément aux articles L.611-1 et suivants et R. 612-1 et suivants du code de la consommation, il est prévu que pour tout litige portant sur l'exécution du contrat n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalable auprès de la structure, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il peut alors contacter l'Association Nationale des Médiateurs (ANM-Conso) :

- Par courrier : 62 rue Tiquetonne
75002 PARIS
- Par email en remplissant le formulaire de saisine en ligne sur www.anm-conso.com

Fait en deux exemplaires :

Date :

Signature du Client :

Maj 11/2021