

Conditions générales d'utilisation de l'application mobile A LA CARTE et de vente des repas par Sodexo Belgium SA

1. Définitions

Les termes ci-après auront les significations suivantes au sein des présentes Conditions Générales :

- « SODEXO » : Sodexo Belgium NV/SA, inscrite à la BCE sous le n° BE 0407.246.778, dont le siège social est sis au Boulevard de la Plaine 15, 1050 Bruxelles, Belgique.
- « App » : désigne l'application web « A la Carte ».
- « Client » : désigne l'accompagnant du patient hospitalisé au sein de l'établissement de santé ayant commandé son repas via l'App déclarant avoir au moins 16 ans et pleinement capable de contracter.
- « Parties » : désigne ensemble le Client et SODEXO.
- « Conditions Générales » : désigne les présentes dispositions régissant les droits et obligations des Parties dans le cadre de l'utilisation de l'App et de la fourniture des repas par SODEXO.
- « Date de Livraison » : désigne la date à laquelle le repas est livré au Client.

2. Préambule

L'utilisation de l'App ou la confirmation de la commande par le Client implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales. SODEXO se réserve le droit de modifier tout contenu disponible sur L'App à tout moment. Le Client est invité à consulter régulièrement la version actuelle des Conditions Générales et dans tous les cas avant sa commande. Le Client dispose de la faculté de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

L'App est en principe accessible à tout moment au Client lorsqu'il est présent dans l'hôpital où le patient est hospitalisé. Une interruption, limitation ou suspension peut être toutefois décidée par SODEXO, notamment (mais pas exclusivement) pour des raisons de maintenance technique, de réparations ou pour l'introduction de nouvelles fonctions ou de nouveaux produits.

3. Les repas proposés en vente par SODEXO

Les catégories de repas proposés par SODEXO sont les suivantes :

- Petit-déjeuner,
- Déjeuner,
- Diner.

Ces catégories constituent les différents repas de la journée auxquels le patient a droit. De même que les 3 repas que le Client peut commander.

SODEXO s'efforce de fournir des informations aussi précises et complètes que possible sur les composantes des repas et les allergènes qu'elles contiennent.

4. Commandes et prix des repas

Le Client peut commander les repas proposés par SODEXO uniquement sur l'App en créant un compte. Pour s'inscrire, le Client devra fournir les informations suivantes : le numéro de chambre du patient qu'il accompagne, son nom et prénom (du Client).

SODEXO ne peut en aucun cas être tenue responsable en raison d'une erreur ou d'une omission dans la communication de ces informations par le Client.

Lorsque le Client place et confirme sa commande, il déclare (i) avoir accepté les présentes Conditions Générales, et (ii) avoir accepté en connaissance de cause l'objet de la commande.

SODEXO doit valider la commande placée par le Client. En principe, la validation de la commande placée par le Client est soumise à la condition du complet paiement du prix à SODEXO.

SODEXO se réserve le droit de suspendre ou d'annuler à tout moment l'exécution de toute commande et/ou livraison, en cas de défaut de paiement ou de paiement partiel de toute somme qui serait due par le Client, en cas de fraude ou tentative de fraude relative à l'utilisation de l'App, ou encore en cas d'indisponibilité du repas commandé.

Les repas sont fournis aux prix affichés sur l'App au moment du placement et de la confirmation de la commande par le Client. Les prix de vente des produits figurant sur l'App sont indiqués en Euros toutes taxes comprises.

5. Paiement du repas du Client

Toutes les commandes sont payables en Euros. Le paiement s'effectue au moyen d'une carte bancaire de paiement. Le Client reconnaît que le placement d'une commande implique une obligation de payer dans son chef.

Le Client garantit à SODEXO qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement donne légalement accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de sa commande sur l'App. SODEXO ne pourra être tenue pour responsable de l'usage frauduleux du moyen de paiement utilisé.

Le processus de paiement à distance par le Client des repas commandés par carte bancaire ou de crédit et sa gestion est confié à la société INGENICO Group et effectué par celle-ci. Le Client doit accepter les conditions générales de cette société, qui peuvent être consultées et téléchargées à l'adresse suivante : https://secure.ogone.com/ncol/ogone_genconditions2.pdf

Pour effectuer le paiement sur l'App, le Client est dirigé vers le module de paiement d'INGENICO Group. Le paiement en ligne des Produits commandés s'effectue via le système sécurisé de paiement par carte bancaire qui repose sur l'utilisation de la technologie S.S.L de cryptage et de transfert de données. Toutes les informations collectées lors de l'opération de paiement à distance sont immédiatement cryptées et enregistrées sur le serveur de paiement sécurisé d'INGENICO Group. La gestion des paiements est intégralement sécurisée. SODEXO n'intervient pas elle-même dans ce processus de paiement ou la gestion de celui-ci et décline toute responsabilité sur ce plan. Pour toute demande d'information, toute plainte ou toute réclamation de quelque nature que ce soit ayant trait au processus de paiement des repas commandés, le Client ne peut que s'adresser à INGENICO Group directement, sans pouvoir se tourner vers SODEXO.

6. Livraison des repas

La livraison des repas au Client aura lieu à l'heure habituelle du service des repas pour les personnes hospitalisées déterminé par l'hôpital du lieu de livraison, en fonction du type de repas commandé (petit-déjeuner, déjeuner ou dîner). Le Client n'a pas la possibilité de choisir lui-même ni le jour, ni l'heure de la livraison. Le repas du Client sera livré dans la chambre du patient hospitalisé et en même temps que le repas de ce dernier.

A défaut de réception par le Client du repas commandé pour absence de celui-ci dans la chambre du patient au moment de la livraison du repas, il ne sera procédé à aucun

remboursement du repas non réceptionné. SODEXO décline à ce titre toute responsabilité pouvant résulter du préjudice subi par le Client.

7. Propriété intellectuelle et contrefaçons

SODEXO est titulaire des droits de propriété intellectuelle et détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur l'App, notamment le concept, le contenu, le lay-out, la structure, les codes sources, les logiciels, les images, les photos, les animations, les œuvres audiovisuelles, les textes, les données, la musique et tous les autres éléments de l'App. Toute reproduction, représentation, modification, publication, distribution, transmission, diffusion, représentation, transfert, concession, vente ou adaptation de tout ou partie des éléments de l'App, quel que soit le moyen, le procédé ou le support utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable de SODEXO.

Toute exploitation non autorisée de l'App ou d'un élément quelconque qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions légales applicables.

8. Responsabilité et garanties

Le Client assume l'entière responsabilité de son utilisation de l'App ainsi que des repas commandés sur l'App.

Il appartient au Client de s'assurer de l'adéquation du repas commandé avec les éventuelles restrictions alimentaires et/ou allergies alimentaires de celui-ci. La responsabilité de SODEXO ne saurait être engagée à cet égard.

La responsabilité de SODEXO au titre de la mise en vente des repas sur l'App ne saurait être engagée dans le cas où l'inexécution de ses obligations serait imputable au fait d'un tiers, à la faute du Client, ou à la survenance d'un événement de force majeure tel que défini par les juridictions belges ou à tout autre événement qui raisonnablement n'a pas été sous le contrôle exclusif de SODEXO.

SODEXO ne pourra être tenue responsable de tout préjudice physique, matériel, immatériel ou moral causé par l'indisponibilité de l'App, quelle qu'en soit la cause ou la durée.

Les sites extérieurs à SODEXO ayant un lien hypertexte avec l'App ne sont pas sous contrôle de SODEXO, qui décline par conséquent toute responsabilité quant à leur contenu. Le Client est seul responsable de leur utilisation. La création de liens hypertexte vers l'App est soumise à l'accord préalable et écrit de SODEXO.

Aucune disposition des présentes Conditions Générales ne saurait avoir pour conséquence de diminuer les droits légaux du Client (pour autant qu'il soit consommateur), y compris en ce qui concerne les garanties légales de conformité des produits.

9. Protection de la vie privée

L'utilisation de l'App implique l'acceptation par le Client du traitement de ses données à caractère personnel en vue des fins stipulées ci-après.

L'hôpital où sont livrés les repas au Client est le Responsable de traitement des données à caractère personnel et SODEXO est le Sous-traitant pour le traitement des données à caractère personnel conformément au Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Les données du Client nécessaires à l'exercice par SODEXO de ses activités de préparation et de livraison des repas sont conservées par l'hôpital.

a. Finalité du traitement des données à caractère personnel

SODEXO traite ces données à caractère personnel du Client se connectant sur l'App en vue d'assurer le traitement et l'exécution de la commande du Client.

Ces données sont envoyées directement sur le serveur de l'hôpital où sont livrées les commandes. En fonction du choix du client, un historique des commandes de celui-ci sera conservé pendant une durée raisonnable à titre informatif pour répondre à des questions QHSE ;

Le Client peut refuser tout ou partie du traitement de ses données à caractère personnel. Pour ce faire, le Client doit adresser à la personne responsable du traitement de données personnes de SODEXO un courriel stipulant expressément qu'il ne souhaite pas que l'on traite ses données à caractère personnel et/ou recevoir d'informations émanant de tiers à l'adresse dataprivacy.oss.be@sodexo.com.

En cas de refus de communication et/ou de traitement des données personnelles par le Client, l'accès à l'App ou à certaines fonctionnalités de l'App pourraient lui être refusés.

b. Droit d'accès et de rectification

Moyennant demande écrite adressée à la personne responsable du traitement de données personnes de SODEXO à l'adresse : dataprivacy.oss.be@sodexo.com, le Client justifiant de son identité peut obtenir, gratuitement, de SODEXO la communication de ses données à caractère personnel ainsi que, le cas échéant, la rectification de celles qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes.

En cas de changement des données administratives propres au Client, celui-ci est tenu d'en avvertir SODEXO le plus rapidement possible.

c. Sécurité des traitements de données à caractère personnel

SODEXO s'engage à mettre en œuvre tous les éléments nécessaires pour protéger les données à caractère personnel, afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

d. Politique en matière de confidentialité

Le Client s'engage à conserver le caractère secret et confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès. Toute utilisation des éléments d'identification est faite sous l'entière responsabilité du Client. Pour les Clients qui ont moins de 16 ans, l'App est protégée par un code parental (donné par les infirmières) délivré aux parents des Clients. Si ceux-ci le communiquent à leur enfant, cela se fera sous leur entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'un de ces éléments, le Client est tenu d'en avvertir SODEXO dans les plus brefs délais.

SODEXO peut divulguer les informations à caractère personnel du Client sur requête d'une autorité légale ou en toute bonne foi en considérant que cette action est requise :

- pour se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, ou pour intervenir dans un procès dont est partie SODEXO;
- pour protéger ou défendre les droits ou les biens de SODEXO ;
- pour intervenir, dans des circonstances extrêmes, dans le but de protéger la sécurité personnelle des Clients.

e. Données de contact DPO Group

Pour toute question relative à la protection de ses données à caractère personnel, le Client peut prendre contact avec le "Sodexo Group Data Protection Officer" à l'adresse suivante : Anne-Cécile Colas, 255, quai de la Bataille de Stalingrad, 92130, Issy-les-Moulineaux et par e-mail : dpo.group@sodexo.com.

f. Cookies

Un ou plusieurs cookies seront placés sur le disque dur des ordinateurs accédant à l'App. Un cookie est un petit fichier émis par un serveur consulté par un utilisateur et enregistré sur le disque dur de celui-ci. Les cookies envoyés à partir du site de SODEXO enregistrent des informations relatives à l'identification du Client.

Dans cette optique, SODEXO s'engage à garantir le droit des internautes de s'opposer aux cookies et a besoin de l'acceptation des internautes pour installer des cookies. Les personnes connectées à l'App peuvent en effet s'opposer à l'enregistrement de cookies en modifiant à tout moment les options des logiciels de navigation figurant sur leur ordinateur (rubrique préférences sous Netscape, et rubrique Internet Options sous Internet Explorer). Cependant,

SODEXO attire l'attention des internautes sur le fait que, dans un tel cas, l'accès à certains services de l'App peut se révéler altérée, voire impossible. Aucun cookie ne contient des informations rendant le Client susceptible de pouvoir être contacté par téléphone, e-mail ou mail.

10. Droit applicable et attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit belge. Tout litige relatif à sa validité, son interprétation ou son exécution sera exclusivement soumis aux juridictions belges, notamment celles de l'arrondissement de Bruxelles, pour autant que cela soit permis par la législation applicable à la relation entre Parties.