

Annexe n° 5 : Pénalités Liaison

	Cas d'application d'une pénalité	Pénalités
	POLITIQUE QUALITE-OBLIGATIONS DE CONTRÔLE-HYGIENE	
	Hygiène	
1	Non-respect de l'application de la réglementation hygiène et sécurité alimentaire, en vigueur.	1 non-conformité majeure sur un constat = une lettre recommandée comptant pour un 1 ^{er} avertissement + 5000,00 € HT
2		1 non-conformité majeure sur un 2 ^e constat = 2 ^e courrier d'avertissement + 5 000 € HT
3		A compter de la constatation d'une non-conformité majeure sur un 2ème ou 3ème constat, le client se réserve le droit de décider de la résiliation du contrat aux torts exclusifs du titulaire.
4	Non application de la procédure « suspicion de TIAC ».	5000,00 € HT + Si origine avérée, le client se réserve le droit de décider de la résiliation du contrat aux torts exclusifs du titulaire.
	Obligations de contrôle	
5	Résultat d'audit ou contre-audit du client ou de son mandataire pour une note > 80% sous réserve d'absence de non-conformité majeure	
6	Résultat d'audit ou contre-audit du client ou de son mandataire pour une note 60%< - < 80%.	500,00 € HT
7	Résultat d'audit ou contre-audit du client ou de son mandataire pour une note <60%	500,00 € HT
8	Application des actions correctives suite aux audits : Absence de non-conformité récurrente d'un audit à l'autre.	
9	Non-application des actions correctives suite aux audits :Non-conformité récurrente d'un audit à l'autre.	50,00 € HT par action corrective non perenne
10	Résultats d'analyse par le laboratoire : 100% de résultats conformes	
11	Résultats d'analyse par le laboratoire : 80%< - < 100% de résultats conformes.	Information immédiate au client et mise en place des actions correctives adaptées + 1000,00 € HT
12	Résultats d'analyse par le laboratoire : < 80% de résultats conformes	Information immédiate au client et mise en place des actions correctives adaptées + 1000,00 € HT
13	Produit corrompu avéré	Information immédiate au client et mise en place des actions correctives adaptées + 2000,00 € HT
14	Non présentation de l'analyse des risques du site et du PMS au client avant le démarrage du site.	500,00 € HT puis 50,00 € HT par jour ouvré de retard
15	Absence de revue de PMS, non présentation des modifications de PMS au client.	500,00 € HT
	Enquête de satisfaction	
16	Insatisfaction des convives incluant les indices "moyennement satisfait" et "pas satisfait", dans le cadre des enquêtes de satisfaction - support d'enquête validé par le client.	
17	< 30 %	
18	A partir de 30 %	500,00 € HT
19	A partir de 40%	Refacturation au titulaire du coût d'une enquête client
20	A partir de 30% répétée sur 2 enquêtes successives	1 000,00 € HT + Refacturation du coût d'une enquête client
	Plan de progrès	
21	Non remise du plan de progrès dans les délais précisés au contrat, article "Plan de progrès".	500,00 € HT
	PRESTATION	
22	Rupture de service ou impossibilité de fournir la prestation.	Refacturation à l'identique des frais occasionnés + gratuité des repas de substitution
23		Le client se réserve le droit de résilier le contrat au bout de la troisième constatation de rupture de service ou impossibilité de fournir la prestation
24	Non respect du tableau des spécifications qualitatives des denrées.	300,00 € HT par produit non conforme.
25	Non présentation des plans alimentaires et de menus au client, dans les délais attendus par le client. Voir contrat article "Elaboration des menus".	1500,00 € HT par cycle de 12 semaines.
26	Non respect des plans alimentaires selon le GEM-RCN et attentes du client par trimestre et par saison .	500,00 € HT par cycle de 12 semaines.
27	Non application des plans de menus validés par le client par trimestre et par saison .	500,00 € HT par cycle de 12 semaines.
28	Non-respect des grammages contractuels.	300,00 € HT par produit non conforme.

COMMANDES		
29	Non respect des commandes passées par le site, au moins une fois par mois.	50€ HT par jour avec erreur.
30	Absence de plateau de substitution pour convive supplémentaire, conformément au contrat.	100€ HT
REPARTITION DES CHARGES		
Maintenance		
31	Suivi des dysfonctionnements, absence d'information tracée via le système client.	100,00 € HT par dysfonctionnement non signalé.
32	Mauvaise maintenance des matériels - maintenance préventive, délais d'intervention.	NON CONCERNE
Nettoyage et dégradations		
33	Dégradation des infrastructures - matériel et second oeuvre - hors usure normale- mauvaise utilisation du matériel	Réparation ou remplacement du matériel ou du second oeuvre à la charge du titulaire.
34	Nettoyage non conforme des locaux.	150,00 € HT par zone constatée
Gestion des fluides		
35	Non respect de l'obligation de gestion et de contrôle de la consommation des fluides dans le cadre du développement durable.	300,00 € par constat.
36	Pour le cas de dépassement de 5% - en volume (KWh, m3 d'eau,...) - de l'année N-1.	NON CONCERNE
SECURITE		
37	Non élaboration et présentation au client pour signature du plan de prévention avant le démarrage du site - idem pour mise à jour annuelle du Plan de Prévention.	500,00 € HT
ENGAGEMENT RELATIONNEL ET OBLIGATIONS DE CONTRÔLE		
38	Non remise dans les délais au Client ou son représentant des documents contractuels tels que définis au contrat	300,00 € HT
39	Non participation d'un représentant habilité à prendre des décisions aux réunions de suivi contractuelles telles que définies au contrat article "Réunions de suivi".	200,00 € HT
40	Non remise des éléments de facturation mensuelle.	100,00 € HT
DECLARATION OBLIGATOIRE- RESILIATION AUX TORTS DU titulaire.		
41	En cas de dénonciation du contrat par le client au tort exclusif du titulaire, ou, par le titulaire lui-même, les frais de la nouvelle consultation sont à la charge du titulaire tel que défini au contrat article "résiliation".	15 000 €
42	Non réalisation des déclarations obligatoires - DDPP, Service des Impôts, licences boissons,	500,00 € HT par non déclaration