



### L'inscription

Tous les élèves de cycle de maternelle ou de primaire fréquentant l'école et/ou le CPE doivent s'inscrire obligatoirement au service restauration. L'inscription est annuelle avec renouvellement par tacite reconduction. Le formulaire d'inscription online pour la rentrée scolaire 2018-2019 doit être complété et validé avant le 15 août. L'inscription est obligatoire à la rentrée scolaire pour accéder au restaurant.

### La facturation et le paiement

La facturation est semestrielle. La mise à disposition de la facture se fera à la fin du mois d'octobre pour le 1<sup>er</sup> semestre et au début du mois de mars pour le 2<sup>ème</sup> semestre, directement sur votre interface personnelle (<https://eel2.eurest.lu>). Le paiement se fera soit par une domiciliation bancaire soit par virement bancaire.

En cas de paiement par domiciliation un escompte de 1% sera accordé. Le formulaire de domiciliation bancaire S2D est remplissable en ligne. Dès lors que le formulaire électronique est validé, EUREST est autorisé à procéder au prélèvement automatique des factures d'Octobre et de Mars et que sans avis de radiation, modification et/ou fin de scolarisation, le mandat est valable de façon récurrente.

Toute contestation d'une facture doit être introduite par écrit auprès de l'entreprise dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date d'émission de ladite facture.

En outre, à défaut de contestation effectuée dans les délais requis, le montant de chaque facture sera également majorée de plein droit, et sans mise en demeure préalable, d'intérêts légaux, conformément à l'article 12 de la loi du 18 avril 2004, relative aux délais de paiement et intérêt de retard.

### Période de petites vacances scolaires (seulement pour les enfants inscrits au CPE)

L'inscription au repas de midi pendant les périodes de petites vacances scolaires est effectuée avec l'inscription via le site « E-KidReg » du CPE. Les repas relatifs aux petites vacances scolaires sont inclus dans le prix du forfait "CPE", sauf pour les enfants du cycle Secondaire et les enfants inscrits en dépannage qui seront facturés séparément.

### Période de vacances d'été (seulement pour les enfants inscrits au CPE)

L'inscription au repas de midi pendant les vacances d'été est effectuée avec l'inscription via le site « E-KidReg » du CPE. En parallèle, les parents devront s'inscrire en ligne auprès d'EUREST à l'aide du lien qui sera envoyé par l'administration du CPE et en respectant la date d'inscription communiquée par le CPE. Un prix par semaine sera établi. Une facture correspondant à cette période, sur la base de l'inscription au CPE, sera envoyée aux parents à la fin des vacances d'été. Le paiement devra se faire à réception de la facture par virement bancaire.

### Modification du forfait réservé

Une modification du forfait réservé peut être demandée au plus tard avant la fin du semestre précédent le changement via votre interface personnelle (<https://eel2.eurest.lu>). Une seule modification est autorisée par année scolaire.

Dates du premier semestre : 5 septembre – 31 janvier / Dates du second semestre : 1<sup>er</sup> février – 5 juillet

### Le remboursement

Une demande de remboursement peut être demandée au plus tard avant la fin du semestre concerné via le formulaire relatif au service restauration de l'EE II disponible online (<https://eel2.eurest.lu>) uniquement pour les cas suivants :

- En cas de maladie et à partir du 6<sup>ème</sup> jour ouvrable d'absence, le document devra être accompagné d'un justificatif d'absence établi par l'Ecole Européenne et/ou un certificat médical pour le CPE.
- En cas de départ de l'école et/ou du CPE, un décompte sera calculé sur la base du nombre de repas non consommés sur le trimestre.
- En cas de modification de la fréquentation durant la période de vacances d'été, si l'absence justifiée est d'au moins 5 jours ouvrables consécutifs et signalée via « E-Kidreg » à l'administration du CPE au moins 10 jours ouvrables à l'avance. La demande de remboursement devra se faire en fin de période des vacances d'été.

### Confidentialité des données

Une donnée personnelle désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

#### **1. Collecte et traitements des données personnelles :**

Eurest collecte ainsi et traite les données personnelles de ses clients et consommateurs qui sont uniquement nécessaires et qui permettent d'offrir les différents services de commande, de paiement et d'information du site [eel2.eurest.lu](https://eel2.eurest.lu) et d'en assurer le fonctionnement.

Eurest en tant que prestataire du service de restauration scolaire collecte ces données :

- aux fins de bonne exécution du contrat de fourniture des repas incluant :
  - o La prise en compte pour votre enfant des choix alimentaires et sa fréquentation du site (classe et nombre de jours par semaine par exemple),
  - o La facturation des forfaits repas sur base des éléments choisis par les parents en fonction du type de repas et de la classe,
  - o La notification sur la disponibilité des factures sur votre compte et effectuer les opérations de suivi du paiement;
- dans notre intérêt légitime afin :
  - o De vous transmettre les informations du restaurant ou autre information importante liée au restaurant,
  - o D'effectuer un suivi des inscriptions en cours d'année scolaire afin de valider l'exactitude des réservations de repas sur le site par rapport aux repas servis au restaurant,
  - o D'établir des statistiques « anonymes » de fréquentation et du type de repas choisis et autres rapports de gestions « anonymes ».

#### **2. Information sur les données collectées :**

**Pour la création de votre compte parent en vue de la facturation et vous fournir les informations du restaurant :** Nom et prénom(s) du/des parent(s), Adresse postale, Adresse email, Numéro de téléphone, Compte bancaire (si le paiement se fait par une domiciliation bancaire),

**Pour la réservation du forfait repas de votre enfant :** Nom(s) et prénom(s) du/des enfant(s), Classe, Choix du forfait (école seulement ou école + CPE), Choix du type de repas (chaud, hypoallergique ou tartinière).

Vous avez accès à ces informations à travers les onglets "Mon compte" et "Mes enfants".

#### **3. Informations sur vos droits concernant vos données personnelles :**

##### **Vous disposez concernant vos données personnelles que nous détenons :**

- d'un accès et du contrôle de vos données : vous disposez d'un accès à vos données personnelles dans les menus sur site [eel2.eurest.lu](https://eel2.eurest.lu) : « Mon compte »/« Mes enfants » ou par email à : [gopr@compass.lu](mailto:gopr@compass.lu)
- d'un droit de rectification des données : Si les informations que nous détenons à votre sujet sont incorrectes, vous pouvez nous en demander la correction par email à l'adresse suivante : [gopr@compass.lu](mailto:gopr@compass.lu)

-d'une possibilité d'opposition, de suppression des données ou droit à l'oubli : Dans certaines circonstances, vous pouvez demander un traitement restreint et/ou la suppression de vos informations personnelles (en cas de départ anticipé de l'école par exemple) dès lors que l'ensemble des factures soient réglées, permettant ainsi la fermeture du compte et la suppression des données nominatives.

Vous pouvez également adresser toute demande concernant vos informations personnelles par écrit à l'adresse email : [gopr@compass.lu](mailto:gopr@compass.lu)

#### **4. Transfert d'informations :**

##### **Dans le cadre du fonctionnement du service [eel2.eurest.lu](https://eel2.eurest.lu), les données peuvent être :**

- transmises aux entreprises partenaires du même groupe contribuant au fonctionnement de la prestation de service qui vous est proposée,
- transmises à l'école aux fins d'assurer le fonctionnement convenu du service pour : les besoins d'activation initiale des comptes, la validation et le suivi de la validité des comptes utilisateurs, et la mise en place des autorisations d'accès aux prestations par l'utilisateur ainsi que dans tous les cas où cela est requis. Eurest garantit qu'en aucun cas, ces informations ne pourront être transmises à d'autres tiers excepté dans les cas des demandes prévues par la loi. Il n'y a aucun transfert de données hors union européenne pour tous les traitements et transferts cités.

#### **5. Conservation des informations :**

Eurest conserve vos informations personnelles pendant la durée d'exécution du contrat qui lie à l'Ecole Européenne Luxembourg II + 2 années sauf demande de suppression spécifique du compte qui sera alors anonymisé, à condition que celui-ci soit soldé.

Au-delà de cette période contractuelle de + 2 ans, les données sont anonymisées.

#### **6. Contact :**

Pour toute question concernant notre politique, adressez-nous un e-mail à [contact.eel2@eurest.lu](mailto:contact.eel2@eurest.lu)

# General Conditions

## Registration

All kindergarten and primary school students attending the school and/or the CPE must register for the catering service. Registration is annual and subject to tacit renewal. The online registration form for the 2018-2019 school year must be completed and validated before 15 August. Registration at the beginning of the school year is compulsory in order to access the restaurant.

## Billing and payment

Invoices are issued at the end of each semester. An invoice will be made available on your personal interface (<https://eel2.eurest.lu>) at the end of October for the first semester, and again at the beginning of March. Payment is made either by direct debit or by bank transfer.

A 1% discount is granted for payments made by direct debit. The S2D direct debit form can be filled out online. As soon as the electronic form is validated, EUREST is authorized to take automatic payments for the October and March bills. In the absence of a notice of cancellation, modification, and/or the child ceasing to attend the school, this mandate is valid on a recurring basis.

Any objection to an invoice must be lodged in writing with the company within a maximum of thirty (30) days from the date of issue.

In addition, if an objection is not lodged within the stipulated timeframe, the amount of each invoice will be increased automatically, and without prior notice, at the legal rate of interest, in accordance with Article 12 of the law of 18 April 2004 relating to payment deadlines and late payment interest.

## Autumn, winter and spring school holidays (only for children enrolled in the CPE)

Lunch registration during the autumn, winter and spring school holidays is carried out via the CPE "E-KidReg" website. Meals for autumn, winter and spring school holidays are included in the price of the CPE meal plan. However, Secondary School pupils and children enrolled on a temporary basis will be billed separately.

## Summer holidays (only for children enrolled in the CPE)

Lunch registration during the summer holidays is carried out via the CPE "E-KidReg" website. At the same time, parents will have to register online with EUREST using the link sent by the CPE administration and respecting the registration date communicated by the CPE. A single price will be set for each week. An invoice for this period, based on the child's CPE enrolment, will be sent to parents at the end of the summer holidays. Payment via bank transfer must be made upon receipt of the invoice.

## Changes to the booked meal plan

Changes to a booked meal plan can be made can be requested, at latest, before the end of the payment period preceding the change. Requests should be made via your personal interface (<https://eel2.eurest.lu>). Only one change is allowed per school year.

First semester dates: 5 September – 31 January / Second semester dates: 1 February – 5 July

## Refund

A refund request can be made before the end of the semester concerned, at latest, using the EE II catering service form. This form is available online (<https://eel2.eurest.lu>) and may only be used in the following instances:

- In case of illness and from the sixth working day of absence. The document must be accompanied by a proof of absence from the European School and/or a medical certificate for the CPE.
- In case of the child leaving the school and/or the CPE, a settlement will be calculated based on the number of meals not consumed in the quarter.
- In the event of a change in attendance during the summer holidays, if the justified absence is for at least 5 consecutive working days, and reported to the CPE administration via "E-Kidreg" at least 10 working days in advance. The refund request must be made at the end of the summer holiday period.

## Data confidentiality

Personal data means any information relating to an identified or identifiable natural person.

### **1. Collection and processing of personal data:**

Personal data of customers and consumers collected and processed by Eurest are limited to those which are necessary and which allow for various ordering, payment and information services to be offered via the [eel2.eurest.lu](https://eel2.eurest.lu) website, and to ensure the proper function of this website.

As a provider of school catering services, Eurest collects this data for the following purposes:

- For the proper performance of the meal supply agreement, including:
  - o Consideration of your child in terms of their food choices and use of the website (e.g., class and number of days per week),
  - o Invoicing for meal plans based on the elements chosen by parents (meal type and class),
  - o To notify you about invoices shown on your account and to track payments;
- In our legitimate interest, in order to:
  - o Send you restaurant information or other important information related to the restaurant,
  - o Monitor enrolments during the school year in order to verify the accuracy of meal reservations on the site compared to meals served in the restaurant,
  - o Gather "anonymous" statistics on attendance and the types of meal chosen, as well as other "anonymous" management reports.

### **2. Information about the data collected:**

**For the creation of your parent account for billing and providing you with information about the restaurant:** Parent'(s) surname(s) and first name(s), Postal address, Email address, Telephone number, Bank account number (if the payment is made by direct debit),

**To reserve your child's meal plan:** Surname(s) and first name (s) of the child(ren), Class, Choice of plan (school only or school + CPE), **Choice** of meal type (hot, hypoallergenic or packed lunch).

You have access to this information through the "My Account" and "My Children" tabs.

### **3. Information about your rights regarding your personal data:**

**For your personal data held by us, you retain:**

- access and control of your data. You can access to your personal data via the menus on the website [eel2.eurest.lu](https://eel2.eurest.lu): "My account" / "My children" or by email at [gdpr@compass.lu](mailto:gdpr@compass.lu)
- the right to rectify your data. If the information we hold about you is incorrect, you can ask us to correct it by sending an email to [gdpr@compass.lu](mailto:gdpr@compass.lu)
- the right to opt out, delete data, and the "right to be forgotten". In certain circumstances, you may request the restricted treatment of your data and/or the deletion of your personal information (e.g., in case of early departure from the school). As soon as all invoices are settled, the account may be closed and all personal data deleted.

You can also send any request concerning your personal information in writing to [gdpr@compass.lu](mailto:gdpr@compass.lu)

### **4. Information Transfer:**

**As part of the operation of the [eel2.eurest.lu](https://eel2.eurest.lu) service, data can be:**

- forwarded to the partner companies of the same group who are contributing to the operation of the service offered to you,
- transmitted to the school for the purpose of ensuring the agreed operation of the service in respect to: the initial activation requirements of accounts, the verification and monitoring of the validity of user accounts, and the implementation of access authorizations to the services by the user, as well as in all other cases where this is required.

Eurest guarantees that this information will not be transmitted to third parties under any circumstance, except in the case of requests provided for by law. Data is not transferred outside of the European Union for all of the above-mentioned treatments and transfers.

### **5. Retention of Information:**

Eurest retains your personal information during the period of execution of the contract binding it to the European School Luxembourg II, plus an additional two years. However, if there a specific request is made to delete the account, and providing the account is settled, this data will be rendered anonymous.

Beyond this contractual period of two additional years, the data are rendered anonymous.

### **6. Contact:**

For any questions about our policy, please send an e-mail to [contact.eel2@eurest.lu](mailto:contact.eel2@eurest.lu) [contact.eel2@eurest.lu](mailto:contact.eel2@eurest.lu)