

Conditions Générales de Prestation de Services

Définitions

- **LAGOM.LU** : lagom.lu s.à r.l.-S, société à responsabilité limitée simplifiée de droit luxembourgeois, établie au Luxembourg et inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés sous le numéro B-264424
- **CLIENT** : la personne physique ou morale qui procède à la commande, pour elle-même ou pour le compte d'un participant, à une prestation organisée par LAGOM.LU,
- **Prestation** : les services (formation, conseil ou autre) proposés par LAGOM.LU,
- **Participant** : la personne physique qui assiste à une des prestations organisées par LAGOM.LU
- **Site Internet** : la page de présentation électronique de la société lagom.lu s.à r.l.-S (www.lagom.lu)
- **Conditions Générales** : les présentes Conditions Générales de Prestation de Services, (CGdPS 2022 du 01.03.2022)

Généralités

Les présentes Conditions Générales s'appliquent, sans restriction ni réserve, entre LAGOM.LU et le CLIENT.

En cas de contradiction éventuelle avec les Conditions Générales du CLIENT, les Conditions Générales de LAGOM.LU prévalent. LAGOM.LU se réserve le droit de réviser les Conditions Générales à tout moment, les nouvelles conditions s'appliquant à toute nouvelle commande quelle que soit l'antériorité des relations entre LAGOM.LU et le CLIENT.

Prestation de Service

Les prestations régies par les présentes Conditions Générales figurent sur le site internet. Les caractéristiques principales des prestations y sont décrites et présentées avec la plus grande exactitude possible. Si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette description, la responsabilité de LAGOM.LU ne pourrait être engagée. En passant la commande, le CLIENT confirme avoir pris connaissance des caractéristiques des Prestations et les accepte.

Lorsque la prestation s'effectue dans le cadre d'une formation continue ou que les heures de formation du participant peuvent être comptabilisées comme du temps de travail ou donnent lieu à compensation, LAGOM.LU émet un certificat de formation lequel est envoyé au participant, par voie de courrier électronique ou postal.

LAGOM.LU se réserve le droit de modifier et adapter à tout moment son offre de prestations, ce droit inclut celui de supprimer ou modifier un ou plusieurs titres de formation. LAGOM.LU ne peut garantir des adaptations aux besoins spécifiques du CLIENT.

Les Prestations sont proposées uniquement au Grand-Duché de Luxembourg.

Prix

Les prix des prestations proposées par LAGOM.LU sont disponibles sur demande. Ils peuvent être modifiés par LAGOM.LU sans préavis, les offres de prix écrites restent valables pendant un mois à partir de la date de l'offre.

Les prix pratiqués s'entendent pour prestations facturées et prestées à l'intérieur du territoire national luxembourgeois.

Les frais éventuels de déplacement, d'hébergement et autres sont à la charge du CLIENT.

Commande

Toute commande vaut acceptation des présentes Conditions Générales, des prix et des descriptions des prestations disponibles et constitue une preuve du contrat de prestation de services.

LAGOM.LU se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un CLIENT avec lequel il existe ou existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Fourniture

La fourniture est considérée comme réalisée dès la date de la première présentation des livrables définis par la commande du CLIENT.

Si LAGOM.LU est dans l'incapacité de réaliser les prestations commandées, LAGOM.LU s'engage à en avvertir le CLIENT par écrit dans les plus brefs délais, auquel cas ce dernier pourra émettre de plein droit le souhait d'être remboursé pour la prestation manquante. Dans le cas contraire, LAGOM.LU s'engage à exécuter la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable.

Conditions de paiement

Une facture sera établie par LAGOM.LU et envoyée par voie électronique uniquement.

Sauf accord préalable et écrit entre le CLIENT et LAGOM.LU, toutes les factures sont payables net et sans déduction, comptant et en totalité avant la date de la première prestation. Le paiement effectué par le CLIENT n'est considéré comme définitif qu'après encaissement effectif par LAGOM.LU des sommes dues.

En cas de non-respect des conditions de paiement, LAGOM.LU se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la prestation commandée par le CLIENT et de suspendre l'exécution de ses obligations. Aucun support de la prestation ne sera remis et LAGOM.LU se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires nécessaires au recouvrement. Des taux d'intérêts débiteurs seront portés en compte d'après la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard.

Les notes de crédit restent valables durant six mois.

Annulation

Toute commande passée par le CLIENT est ferme et définitive.

Tout désistement ou annulation du CLIENT doit être signalé par écrit à LAGOM.LU, qui se réserve le droit de facturer à titre de frais d'annulation :

- 10%, si l'annulation est notifiée jusqu'au 14e jour de calendrier inclus avant la date de début de la prestation retenue
- 50%, si l'annulation est notifiée moins de 14 jours de calendrier avant la date de début de la prestation retenue
- 100%, si l'annulation est notifiée moins de 5 jours de calendrier avant la date de début de la prestation retenue

Dans certains cas exceptionnels (p.ex. : maladie grave, accident, cas de force majeure) dûment justifiés, LAGOM.LU peut procéder à un remboursement intégral.

En cas de survenance d'un évènement assimilé à un cas de force majeure (p.ex. : maladie du formateur, panne d'électricité, intempéries, grève, etc...), LAGOM.LU est en droit d'annuler ou de reporter la prestation. Dans ces cas, LAGOM.LU s'efforcera, dans la mesure du possible, de prévenir sans retard avant le début de la Prestation le CLIENT par écrit.

Propriété

L'ensemble des documents quel qu'en soit le support (papier, électronique...) ainsi que l'ensemble des logiciels mis à la disposition du CLIENT lors d'une prestation constituent des œuvres originales protégées par la législation sur la propriété intellectuelle et les droits d'auteur.

Toute reproduction, représentation, utilisation, diffusion, publication, modification totale ou partielle du contenu, pour quelque motif, par quelque procédé et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite sans l'accord exprès et préalable de LAGOM.LU ou de l'auteur.

Il est possible de télécharger une copie des documents pour l'utilisation personnelle du CLIENT et uniquement à des fins non commerciales et non lucratives et à condition que le CLIENT ne modifie pas les informations contenues et qu'il conserve intactes toutes les mentions relatives à la propriété. La modification de ces documents ou l'utilisation est soumise à autorisation préalable de LAGOM.LU sous peine de poursuites judiciaires.

Le CLIENT s'engage également à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à LAGOM.LU en cédant ou en communiquant ces documents.

Responsabilité

LAGOM.LU garantit au CLIENT la bonne exécution de ses prestations, telles que définies dans l'offre et conformément aux règles de l'art et aux bonnes pratiques.

LAGOM.LU s'engage à souscrire toutes les garanties nécessaires pour couvrir les responsabilités qu'elle encourt du fait de l'exécution de la commande pour des niveaux suffisants auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable.

La responsabilité de LAGOM.LU ne pourra cependant être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices matériels directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

En aucune circonstance, LAGOM.LU ne sera tenue d'indemniser les dommages tels que les pertes d'exploitation, les pertes de production, le manque à gagner, la perte de profits, la perte de contrat, la perte d'image, la perte d'une chance, le préjudice commercial, les surcoûts de production, l'immobilisation du personnel ou d'équipements ainsi que tout dommage indirect. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de LAGOM.LU serait retenue, la garantie de LAGOM.LU serait limitée au montant hTVA payé par le CLIENT pour la fourniture des prestations.

La responsabilité de LAGOM.LU ne saurait être recherchée pour des dommages résultants d'erreurs provenant de documents ou informations fournis par le CLIENT.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le CLIENT lors de la prestation, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité. Afin de faire valoir ses droits, le CLIENT devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer LAGOM.LU par écrit et dans un délai de 10 jours à compter de la prestation, de ses réserves ou réclamations quant à la conformité en quantité et qualité, avec tous les justificatifs y afférents. Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le CLIENT.

LAGOM.LU ne peut pas être tenue responsable ou coresponsable d'une défaillance d'un équipement technique quel qu'il soit. La responsabilité de LAGOM.LU ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de prestation, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Les parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure (catastrophes naturelles, actes de l'autorité publique, embargos, grèves internes ou nationales, conditions climatiques, insurrections, émeutes ...). L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 30 jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 30 jours, le contrat est résilié de plein droit après l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception par la partie la plus diligente.

Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution d'une commande et/ou de la navigation sur le site internet, un certain nombre de données personnelles relatives au CLIENT ou au Participant pourront être amenées à être traitées par LAGOM.LU.

LAGOM.LU est responsable des traitements de ces données personnelles du CLIENT ou du participant qui lui sont communiquées. Ces données personnelles sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), aux dispositions légales et réglementaires en vigueur, et aux Conditions Générales de LAGOM.LU.

Ces données sont collectées aux fins de la gestion et organisation de la prestation, ainsi que pour l'établissement et l'envoi d'un relevé de présences et d'un certificat de participation.

La personne concernée est informée par les présentes Conditions Générales que les données nécessaires sont susceptibles d'être communiquées à des tiers.

Une copie des certificats de participation est conservée par LAGOM.LU pour une durée de 6 années à des fins de certification.

La personne concernée a la possibilité d'exercer son droit d'accès à ses données personnelles et de rectification des données inexactes, par courriel à l'adresse 'jhang.theisen@lagom.lu'

En cas de litige la personne concernée dispose du droit d'introduire une plainte auprès de la Commission nationale pour la protection des données (www.cnpd.lu).

Sous-traitance

LAGOM.LU est autorisée à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations. Toutes les obligations du CLIENT qui en découlent ne valent qu'à l'égard de LAGOM.LU, qui demeure responsable à l'égard du CLIENT de toutes les obligations résultant de la prestation.

Nullité

L'annulation éventuelle d'une ou plusieurs clauses des Conditions Générales par une décision de justice ou encore d'un commun accord - permanent ou temporaire - entre les parties, ne saurait porter atteinte à ses autres stipulations qui continueront de produire leur plein et entier effet pour autant que l'économie générale du contrat puisse être sauvegardée.

Au cas où l'exécution de l'une ou plusieurs des clauses des Conditions Générales serait rendue impossible du fait de son annulation, les parties tenteront de se rapprocher afin d'établir une nouvelle clause dont l'esprit et la lettre seront aussi proches que possible de l'ancienne clause, les autres stipulations des Conditions Générales demeurant en vigueur.

Loi applicable et tribunal compétent

Les relations commerciales sont régies par le droit luxembourgeois. Seuls les tribunaux luxembourgeois sont compétents pour connaître de tout litige entre parties.