



CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CONSOMMATEURS) – LetzForm a.s.b.l.

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») sont conclues entre **LetzForm a.s.b.l.**, association sans but lucratif inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro **F14128**, dont le siège social est situé à L-5720 Aspelt, 1, Um Kläppchen (ci-après le « Prestataire ») et toute personne agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale – soit un consommateur au sens du Code de la consommation luxembourgeois – qui conclut ou envisage de conclure un Contrat avec le Prestataire en vue de bénéficier de ses services de formation (ci-après le « Consommateur »). Le Prestataire et le Consommateur sont ci-après désignés individuellement la « Partie » et collectivement les « Parties ».

1. DEFINITIONS

« Document(s) Spécifique(s) » : désigne l'ensemble des documents contractuels, distincts des présentes CGV qui précisent les modalités particulières applicables à des prestations spécifiques fournies par le Prestataire et en lien avec les CGV.

Ces documents comprennent notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- Les contrats spécifiques ou conditions particulières ;
- Les bons de commande, devis acceptés, ou cahiers des charges convenus entre les Parties ;
- Tout autre document contractuel signé par les Parties en lien avec les prestations définies aux présentes.

« Contrat » :

désigne l'ensemble contractuel constitué des présentes CGV et des Documents Spécifiques, lesquels forment un tout indivisible et régissent les droits et obligations des Parties.

« Commande » :

désigne tout acte par lequel le Consommateur valide une demande de prestation auprès du Prestataire, par tout moyen écrit ou électronique, incluant notamment, sans que cette liste soit limitative :

- la signature d'un devis, bon de commande ou contrat spécifique ;
- la validation d'un formulaire ou processus de commande en ligne.



Toute Commande emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

2. OBJET

- 2.1. Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Consommateur des prestations de formation.
- 2.2. Les modalités particulières applicables à certaines prestations peuvent faire l'objet de conditions spécifiques convenues entre les Parties, formalisées dans les Documents Spécifiques qui complètent les présentes CGV.
- 2.3. Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens et non de résultat, s'agissant notamment de l'atteinte par le Consommateur des objectifs pédagogiques ou de l'obtention d'une certification.

3. DUREE

3.1. Prise d'effet

- 3.1.1. Le Contrat prend effet à compter de la date précisée dans un Document Spécifique.
- 3.1.2. En l'absence d'indication expresse dans un Document Spécifique, le Contrat prend effet à la date de validation d'une Commande par le Consommateur.

3.2. Durée du Contrat

- 3.2.1. Le Contrat est conclu pour une durée précisée dans les Documents Spécifiques ou, à défaut, pour la durée nécessaire à la réalisation de la ou des prestations de formation commandées par le Consommateur.

4. RESILIATION

4.1. Droit de rétractation

- 4.1.1. Le Consommateur qui conclut un Contrat à distance ou hors établissement avec le Prestataire, dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours calendrier sans avoir à motiver sa décision.
- 4.1.2. Le délai de rétractation commence à courir le jour de la conclusion du Contrat.
- 4.1.3. *Conditions et effets d'une exécution partielle ou totale de la (des) prestation(s) pendant le délai de rétractation –* Lorsque la prestation de formation est amenée à débuter avant l'expiration du délai légal de rétractation et à être entièrement exécutée au cours de ce délai, le Prestataire sollicitera, préalablement à toute exécution et à l'aide du formulaire de renonciation prévu en Annexe 2 du présent Contrat :
 - l'accord exprès du Consommateur pour que la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation ;



- ainsi que la reconnaissance écrite par le Consommateur qu'il perdra son droit de rétractation une fois la prestation intégralement exécutée.

Dans cette configuration, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé une fois la prestation pleinement réalisée.

En cas d'exercice du droit de rétractation après que l'exécution de la prestation a commencé avec l'accord exprès du Consommateur – et avant qu'elle ne soit terminée – ce dernier sera tenu de verser au Prestataire un montant proportionnel aux services fournis jusqu'à la date de communication de sa décision de rétractation. Ce montant est calculé sur la base du prix total prévu au Contrat, ou, si ce montant est manifestement excessif, sur la base de la valeur marchande de la prestation effectivement fournie.

4.1.4.Pour exercer son droit de rétractation, le Consommateur doit notifier sa décision au Prestataire, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par lettre, email ou via le formulaire type figurant en annexe des présentes CGV).

4.2. Résiliation par le Consommateur

4.2.1.En dehors du délai légal de rétractation prévu à l'article 4.1, le Consommateur peut demander la résiliation du présent Contrat avant son exécution complète, par notification écrite adressée au Prestataire.

4.2.2.Dans cette hypothèse, les sommes déjà versées au titre des prestations réalisées ou commencées resteront acquises au Prestataire, à proportion de ce qui a été effectivement fourni à la date de la demande de résiliation.

4.2.3.Lorsque le Contrat inclut plusieurs sessions ou prestations échelonnées, et que le paiement de ces prestations a déjà été effectué par le Consommateur, les sommes afférentes aux prestations non encore réalisées à la date de la résiliation seront remboursées au Consommateur.

4.2.4.La résiliation du Contrat ne préjuge pas des conditions spécifiques applicables à l'annulation de certaines sessions de formation, lesquelles sont régies au sein des « Conditions particulières (consommateurs) – formations en présentiel et distanciel ».

4.3. Résiliation par le Prestataire

4.3.1.En cas de manquement par le Consommateur à l'une de ses obligations, le Prestataire devra adresser au Consommateur une mise en demeure par lettre recommandé avec accusé de réception précisant, de manière détaillée :

- la nature du manquement reproché,
- les dispositions contractuelles violées,
- les mesures correctives attendues.

A compter de la réception de ce courrier de mise en demeure, le Consommateur disposera d'un délai de quinze (15) jours ouvrables pour remédier au manquement.



4.3.2. Dans le cas où, à l'expiration du délai de quinze (15) jours ouvrables le Consommateur n'a pas remédié au manquement constaté ou n'a pas apporté de réponse satisfaisante démontrant qu'il a entrepris les actions nécessaires pour y remédier dans un délai raisonnable, le Prestataire pourra notifier la résiliation du Contrat au Consommateur.

4.3.3. La résiliation sera effective à compter du lendemain de l'envoi du courrier recommandé avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi.

5. CONDITIONS FINANCIERES

5.1. **Prix** – Les prix sont exposés dans les Documents Spécifiques.

5.2. **Indexation et révision des prix** – Les prix fixés dans le présent Contrat sont établis sur la base de l'indice des prix à la consommation publié par le STATEC au Grand-Duché de Luxembourg, en vigueur au 1^{er} mai 2025 (base 968.04). Ces prix peuvent faire l'objet d'une révision automatique en fonction de la variation de cet indice.

La formule de révision applicable sera la suivante :

$$\text{Prix révisé} = \text{Prix initial} \times (\text{Nouvel indice} / \text{Indice de base})$$

En cas de disparition ou de modification substantielle de cet indice, il peut être remplacé par l'indice officiel le plus proche, publié par un organisme reconnu, reflétant l'évolution des prix à la consommation au Luxembourg.

Cette indexation ne fait pas obstacle à une potentielle révision exceptionnelle des prix à l'initiative du Prestataire, en cas de changement législatif, réglementaire ou économique majeur affectant significativement les conditions d'exécution du présent Contrat – notamment en cas d'augmentation substantielle des coûts de (i) matières premières, (ii) de l'énergie, ou (iii) de la main-d'œuvre – à savoir, mais sans s'y limiter, en cas d'augmentation du salaire social minimum applicable au Grand-Duché de Luxembourg.

En cas de révision ou d'indexation des prix, le Consommateur en sera informé par le Prestataire au moins trente (30) jours calendaires avant la date d'entrée en vigueur du ou des nouveau(x) tarif(s). Le Consommateur pourra alors résilier le Contrat conformément aux modalités prévues au sein de l'article 4 « Résiliation ». À défaut de résiliation, le nouveau tarif sera réputé accepté et s'appliquera automatiquement à compter de la date mentionnée dans la notification.

5.3. **Taxes** – Les prix sont exprimés en euro. Les prix s'entendent toutes taxes comprises (TTC)

5.4. **Frais et débours** – Sauf mention contraire expresse, les frais accessoires à la formation tels que les frais de déplacement ordinaires, les frais de déplacement extraordinaires (tels que tickets d'avion), les frais de parking et d'hébergement, exposés par le Prestataire ne sont pas inclus dans les prix. Lorsque de tels frais sont à la charge du Consommateur, ils feront l'objet d'une information préalable claire et, le cas échéant, d'une facturation distincte, sur base de pièces justificatives ou selon un barème forfaitaire préalablement communiqué.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT



6.1. **Délai de paiement** - Les factures émises par le Prestataire sont à payer, sur le compte indiqué sur la facture, à la date d'échéance de la facture.

6.2. **Retard** – Tout retard de paiement, même partiel, entraînera de plein droit, après mise en demeure restée sans effet, l'application d'intérêts au taux légal en vigueur.

Ces intérêts seront calculés sur le solde restant dû à compter de la date d'échéance de la facture, chaque mois entamé étant comptabilisé comme un mois entier.

En cas de paiement partiel de la part du Consommateur, les sommes versées par le Consommateur seront imputées dans l'ordre suivant (1) sur les frais éventuels tels que les frais de recouvrement, (2) sur les intérêts de retard dus, (3) enfin sur le principal restant dû.

6.3. **Suspension** - En cas de non-paiement par le Consommateur d'une facture arrivée à échéance, le Prestataire pourra suspendre, de plein droit et sans mise en demeure préalable mais après un premier rappel, l'exécution de ses obligations, jusqu'à ce que le paiement des montants dus soit effectué.

Si le Consommateur conteste tout ou partie de la facture, seule la part effectivement contestée de manière écrite, précise et motivée pourra faire l'objet d'un report de paiement ; les montants non contestés devront, quant à eux, être réglés dans les délais prévus.

Le Consommateur assumera seul la responsabilité de tout dommage, de quelque nature que ce soit, découlant de cette suspension.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

7.1. Le Prestataire demeure titulaire exclusif de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle, patrimoniaux et moraux, afférents aux contenus, méthodes, outils, supports et documents utilisés ou remis dans le cadre de ses prestations de formation, quels qu'en soient la forme, la nature ou le support (notamment, sans que cette liste soit limitative : supports papiers ou numériques, présentations, vidéos, enregistrements...).

Aucune disposition des présentes ne saurait être interprétée comme emportant la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au profit du Consommateur. Toute reproduction, représentation, adaptation, diffusion, traduction, exploitation ou utilisation, intégrale ou partielle, desdits contenus, par quelque procédé que ce soit, pour un usage autre que strictement personnel, est formellement interdite, sauf autorisation expresse, préalable et écrite du Prestataire.

7.2. Toute violation de la présente clause constitue un manquement contractuel grave, susceptible d'entraîner l'engagement de la responsabilité du Consommateur, sans préjudice des recours que le Prestataire se réserve d'exercer, notamment sur le fondement de la contrefaçon.

8. RESPONSABILITE

8.1. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas :

- d'inexécution ou de mauvaise exécution du Contrat imputable au Consommateur,



- à un cas de force majeure, ou
- à un événement imprévisible et insurmontable d'un tiers au Contrat.

9. FORCE MAJEURE ET CIRCONSTANCES IMPREVUES

9.1. **Force majeure** - La Partie qui subit un Cas de Force Majeure (« Partie Affectée ») ne sera pas réputée être en défaut du Contrat, ou être responsable envers l'autre Partie en raison d'un retard dans l'exécution ou de l'inexécution d'une quelconque de ses obligations, dans la mesure où ce retard ou cette inexécution est due à un Cas de Force Majeure. Le délai d'exécution de l'obligation empêchée sera prolongé en conséquence. Le Cas de Force Majeure ne peut être invoqué pour les obligations consistant en des obligations de paiement. Le Cas de Force Majeure suspend corrélativement le paiement des obligations impactées/empêchées. La Partie Affectée devra dès que c'est raisonnablement possible, aviser l'autre Partie par écrit de la survenance d'un Cas de Force Majeure, de la date de début du Cas de Force Majeure et de l'incidence de ce Cas de Force Majeure sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations. À la cessation du Cas de Force Majeure, la Partie Affectée avisera promptement l'autre Partie de cette cessation et reprendra l'exécution des obligations affectées. Lorsqu'un Cas de Force Majeure persiste durant trente (30) jours consécutifs ou plus, chaque Partie peut, résilier la partie du Contrat portant sur les prestations affectées à une date spécifiée par elle dans un avis écrit de résiliation à l'autre Partie.

9.2. **Cas de Force Majeure** - « Cas de Force Majeure » désigne la survenance d'un acte ou un événement en dehors du contrôle raisonnable de la Partie Affectée qui rend la performance du Contrat par la Partie Affectée impossible ou excessivement difficile ou déraisonnablement coûteuse au regard du Contrat et qui comprend sans s'y limiter et outre les cas retenus habituellement par la jurisprudence applicable, soit : (i) les explosions, incendies, inondations, tremblements de terre, les conditions météorologiques catastrophiques, les maladies, les épidémies, le COVID-19, la variole du singe ou les catastrophes naturelles; (ii) des actes de guerre (déclarée ou non), les actes de terrorisme, les insurrections, les émeutes, les troubles civils, la rébellion ou le sabotage ; (iii) des actes émanant d'autorités ou juridictions locales, régionales, nationales, étrangères ou internationales, de situation d'état d'urgence ou des changements de législations ; et (iv) les conflits sociaux, lock-out, grèves ou autres actions revendicatives organisés au niveau national.

9.3. **Circonstances imprévues** - En cas de circonstance imprévue et/ou imprévisible lors de la conclusion du Contrat rendant l'exécution des obligations du Prestataire significativement et excessivement plus onéreuse, le Prestataire aura le droit, à tout moment, d'exiger une révision des parties impactées du Contrat. Ces circonstances ne doivent pas être imputables au Prestataire et il ne doit pas avoir accepté d'en assumer le risque en vertu du Contrat. Pendant la durée des renégociations, les Parties continuent à exécuter leurs obligations. Dans le cas où les Parties ne parviennent pas à un accord, le Prestataire peut, avec un préavis écrit de trente (30) jours, mettre fin aux parties impactées du Contrat sans indemnité, coûts ou dépenses à payer au Consommateur.

10. DIVERS

10.1. **Protection des données à caractère personnel** - Dans le cadre de l'exécution des présentes, le Prestataire agit en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, le « RGPD »). À ce titre, le Prestataire collecte et traite des données à caractère personnel concernant les Consommateurs, en conformité



avec les principes du RGPD. Les modalités complètes relatives à la gestion des données personnelles, aux finalités des traitements mis en œuvre, à leur base légale, à la durée de conservation des données, ainsi qu'aux droits des personnes concernées, sont détaillées dans la notice d'information sur la protection des données annexée aux présentes ou disponible sur le site internet du Prestataire.

- 10.2. **Divisibilité** – Si l'une des dispositions du Contrat est jugée invalide, illégale ou inapplicable par une juridiction compétente, cette invalidité, illégalité ou inapplicabilité n'affectera pas la validité des autres dispositions du Contrat. Les Parties s'engagent à remplacer la disposition invalidée par une disposition valide qui correspondra le plus possible à l'intention originale des Parties. De même, dans l'éventualité où une disposition serait considérée comme partiellement invalide, illégale ou inapplicable, cette disposition sera modifiée dans la mesure nécessaire pour en rendre l'application valide et conforme à l'intention des Parties, sans affecter la validité des autres parties de cette disposition.
- 10.3. **Sous-traitance** – Le Prestataire se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des prestations définies dans le présent Contrat.
- 10.4. **Non-renonciation** – Le fait, pour l'une des Parties, de ne pas exercer un droit ou une faculté prévu(e) dans le présent Contrat ou dans les Documents Spécifiques, ou de ne pas se prévaloir d'une violation de l'une des stipulations du Contrat, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation à l'exercice ultérieur de ce droit ou à la mise en œuvre de cette stipulation.
- 10.5. **Modification** – Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV. Toute modification sera portée à la connaissance du Consommateur au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. En cas de désaccord, le Consommateur pourra résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 4.

11. DROIT APPLICABLE

- 11.1. Le présent Contrat est régi par les lois du Grand-Duché de Luxembourg, à l'exclusion des règles de conflit de lois.



CONDITIONS PARTICULIÈRES (CONSOMMATEURS) – FORMATIONS EN PRÉSENTIEL ET DISTANCIEL (SYNCHRONE)

Les présentes conditions particulières (ci-après les « CP ») viennent compléter les CGV du Prestataire et s'appliquent à tout Consommateur ayant contracté avec le Prestataire en vue de suivre une formation dispensée en présentiel et/ou en distanciel synchrone. Les présentes CP font partie intégrante du Contrat tel que défini dans les CGV, et prévalent sur ces dernières en cas de contradiction portant sur les éléments qui y sont spécifiquement traités.

1. PRIX

1.1. Le prix peut être établi :

- * soit sous la forme d'un forfait global, pour un ensemble de sessions ou une période définie ;
- * soit par session, sur la base d'un tarif unitaire par session ou par participant.

1.2. Le prix des prestations de formation est déterminé conformément aux conditions financières en vigueur figurant dans l'offre applicable, telles que communiquées au Consommateur préalablement à la Commande, notamment via le site internet du Prestataire, son catalogue ou tout autre support commercial approprié.

2. CONDITIONS D'ANNULATION

2.1. **Annulation à l'initiative du Consommateur**

2.1.1. *En cas de contrat conclu sous la forme d'un forfait*

2.1.1.1. Lorsque le Contrat prévoit un forfait pour une période déterminée incluant plusieurs sessions de formation, si le Consommateur souhaite annuler une ou plusieurs sessions à venir, le Prestataire pourra, dans la limite de ses disponibilités et sans que cela constitue une obligation, proposer un report des sessions annulées à une date ultérieure. L'absence de report ne pourra pas donner lieu à remboursement.

2.1.2. *En cas de contrat prévoyant un prix par session*

2.1.2.1. Lorsque le Contrat prévoit une facturation à la session, toute annulation d'une session par le Consommateur donne lieu à l'application des conditions suivantes :

- Si l'annulation intervient au moins soixante (60) jours calendaires avant la date prévue de la session concernée, le Consommateur pourra obtenir le remboursement du montant versé, déduction faite de vingt-cinq pour cent (25 %) du prix de la session à titre de frais d'inscription, retenus par le Prestataire ;
- Si l'annulation intervient moins de soixante (60) jours calendaires avant la date prévue de la session, aucun remboursement ne sera effectué, et la totalité du prix de la session reste due.



2.1.2.2. Les annulations doivent être notifiées par écrit. La date de réception effective de l'écrit par le Prestataire fait foi.

2.2. **Annulation ou report à l'initiative du Prestataire**

- 2.2.1. Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de formation en cas d'impossibilité d'exécuter la prestation dans les conditions prévues, notamment, mais sans s'y limiter, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté affectant l'organisation, la disponibilité des ressources humaines ou matérielles, la sécurité des participants, ou la conformité réglementaire
- 2.2.2. Dans la mesure du possible, un report ou une solution équivalente sera proposé au Consommateur. À défaut d'accord sur un report :

- * En cas de contrat au forfait, aucune indemnité ni remboursement ne sera dû, sauf en cas d'annulation de l'ensemble des sessions restantes à venir, auquel cas un remboursement partiel pourra être envisagé au prorata des prestations non réalisées ;
- * En cas de contrat à la session, les sommes versées au titre de la session annulée seront intégralement remboursées.

3. OBLIGATIONS DES PARTIES

3.1. **Obligations du Consommateur**

3.1.1. Le Consommateur s'engage à :

- Fournir au Prestataire en temps utile toutes les informations nécessaires à la bonne organisation et à l'exécution de la formation ;
- Le Consommateur s'engage à respecter l'ensemble des consignes et règles de conduite communiquées par le Prestataire, notamment, mais sans s'y limiter, celles relatives à la ponctualité, à l'assiduité, ainsi que le respect des personnes et des équipements.

3.2. **Obligations du Prestataire**

3.2.1. Le Prestataire s'engage à :

- Mettre à disposition les locaux nécessaires à la réalisation des sessions de formation lorsqu'elles sont organisées en présentiel, sauf notification contraire de la part du Prestataire ;
- Communiquer au Consommateur les modalités pratiques d'accès à l'outil de visioconférence utilisé lorsque les sessions sont organisées à distance ;
- D'une manière plus générale, communiquer au Consommateur – en temps utile – les principales modalités pratiques de réalisation de la ou des formation(s), incluant notamment le lieu, les horaires, la langue d'animation, ainsi que les éventuels matériels ou équipements requis.





ANNEXE 1 - FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Dans le cas où vous souhaiteriez exercer votre droit de rétractation veuillez :

- Cocher les cases suivantes ;
- Compléter les informations liées à votre Commande, dater, signer ;
- Renvoyer le présent formulaire à l'association sans but lucratif **LetzForm a.s.b.l.**, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro **F14128**,

- par courrier au : 1, Um Kläppchen
5720 Aspelt
Grand-Duché de Luxembourg
- ou par e-mail à : Laura.Defloraine@paiperleck.lu

- Par la présente, je renonce à la Commande identifiée ci-dessous en exerçant mon droit de rétractation ;
- J'ai compris qu'en exerçant mon droit de rétractation, ma Commande sera considérée comme annulée ;
- J'ai conscience que cette faculté de rétractation n'existe que pour les Contrats conclus à distance, c'est à dire exclusivement pour les Commandes réalisées en ligne. Ce formulaire n'est donc pas applicable pour les Commandes réalisées au centre de formation et ne sera pas pris en compte par le Prestataire dans telle hypothèse.

NOM	PRÉNOM	
RUE ET NUMÉRO	CODE POSTAL	VILLE ET PAYS
FORMATION(S) COMMANDÉE(S)	RÉF. DE LA COMMANDE	DATE DE COMMANDE
LIEU ET DATE	SIGNATURE	



ANNEXE 2 - FORMULAIRE DE RENONCIATION AU DROIT DE RÉTRACTATION

Dans le cas où vous souhaiteriez que les prestations de formations commencent avant la fin du délai légal de rétractation, veuillez :

- Cocher les cases suivantes ;
 - Compléter les informations liées à votre Commande, dater, signer ;
 - Renvoyer le présent formulaire à l'association sans but lucratif **LetzForm a.s.b.l.**, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro **F14128**,
 - par courrier au : 1, Um Kläppchen
5720 Aspelt
Grand-Duché de Luxembourg
 - ou par e-mail à : Laura.Defloraine@paiperleck.lu
- Par la présente, je demande expressément que l'exécution de la prestation de formation débute avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours.
- Je reconnais expressément qu'une fois la prestation intégralement exécutée, je perds mon droit de rétractation.

NOM	PRÉNOM	
RUE ET NUMÉRO	CODE POSTAL	VILLE ET PAYS
FORMATION(S) COMMANDÉE(S)	RÉF. DE LA COMMANDE	DATE DE COMMANDE
LIEU ET DATE	SIGNATURE	