



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Préambule

La société **Pur'C.O.M. Sarl** (*la Société*) a pour objet la prestation de services à son cabinet et auprès de ses clients, entreprises et particuliers, (*le Client ou les Clients*) dans les domaines du conseil, de la formation professionnelle et du coaching (*la prestation ou les prestations*).

Son siège social est établi au 2 rue de la Libération, L-8245 Mamer, G.D. du Luxembourg.

Société et Client, singulièrement ou ensemble, peuvent être aussi de suite dénommés *la Partie ou les Parties*.

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente (es CGV) s'appliquent aux *prestations* offertes par la *Société*.

Ces CGV excluent, à défaut d'acceptation écrite de la part de la *Société*, toutes les conditions générales et particulières émanant du *Client*. Aucune dérogation aux présentes CGV ne sera admise sans confirmation écrite de la part de la *Société*.

2. La Prestation

La *prestation* est réputée commandée par le *Client* au moment de la signature de l'offre (après le *devis*) et pendant le délai de validité indiqué sur celui-ci.

La signature du *devis* par le *Client*, endéans ce délai de validité, vaut acceptation irrévocable de l'offre des *prestations*. À la signature du *devis* le *Client* reconnaît avoir reçu un exemplaire des CGV ou tout au moins, avoir été informé de leur contenu. Par ailleurs, le fait de signer le *devis*, implique adhésion entière et sans réserve du *Client* aux présentes CGV. Il est ainsi réputée valable la signature du *devis* via fax, transmission électronique et courrier.

Le *devis* et les CGV sont parties intégrantes du contrat de prestation (après le *contrat*) applicable entre le *Client* et la *Société* pour la ou les *prestations* indiquées.

La non signature d'un *devis* rend celui-ci automatiquement caduc à l'expiration de son délai de validité, ce qui est toutefois sans préjudice des droits (notamment droit au paiement) de la *Société* à l'égard du *Client* dans le cas où la *Société* a néanmoins commencé la *prestation* suite à une demande et avec le consentement non équivoque du *Client* (ex : acceptation par courrier électronique/fax). Dans ce cas le *devis* redevient valable et le *contrat* prend effet rétroactivement à la date à laquelle la *prestation* a débuté.

Tout *devis* qui n'est pas fait par écrit (le courrier électronique est ainsi réputé valable) et qui ne contient pas de délai de validité, est considéré comme étant fait sans aucun engagement de la part de la *Société*.

E-Learning / E-Coaching : Les termes désignent les prestations dispensées via des plateformes électroniques. En cas de commande pour un produit « e-learning / e-coaching », les conditions spécifiques à ce produit ainsi que l'accès aux modules seront détaillés dans le document « Conditions Particulières E-Learning / E-Coaching » annexé au présent. L'adhésion aux documents conditions e-learning / e-coaching emporte adhésion aux présentes CGV.

3. Conseil - Formation - Coaching

Dans le cadre de ses *prestations*, la *Société* peut proposer à ses clients des prestations de service de conseils, de formations ainsi que des sessions de coaching intégrées aux formations ou indépendamment de celles-ci, ouvertes aux particuliers et aux entreprises.

Conseil : La *Société* peut formuler des conseils ou des recommandations issues de son expérience, appuyés par un diagnostic de la situation. En pratique, l'expert, représentant la *Société*, reste présent dans l'entreprise-client pour accompagner la mise en œuvre de ces recommandations, soit en tant que superviseur, soit en tant qu'acteur.

Formations Intra-Entreprises : Le terme désigne les formations données dans le cadre de la formation continue ou la formation pour les entreprises. Dans la formation intra-entreprise, nous retrouvons les salariés d'une même entreprise pour suivre la même formation. La formation intra-entreprise se déroule directement chez le client, dans ses locaux.

Formations Inter-Entreprises : Le terme désigne les formations données à plusieurs salariés d'entreprises différentes, à des travailleurs indépendants, à des stagiaires, à des chômeurs (dans le cadre d'une convention ADEM) ou tout simplement à des particuliers. De manière générale, les formations inter-entreprises se déroulent dans les locaux de la *Société* ou d'un de ses prestataires tiers.

Coaching associé à une formation : Les participants à une formation bénéficient de séances de coaching dans le cadre de la formation. Le prix et la durée de chaque séance seront exprimés à part ou inclus dans l'offre de formation et ils seront considérés comme acceptés par les clients lors de la signature du *devis*.

Coaching : La *Société* dans le cadre de ses prestations peut offrir à des entreprises ou à des particuliers différents types de coaching. Le prix et la durée de chaque séance seront concordés entre les parties et ils seront acceptés par le client-entreprise lors de la signature du *devis* et par le client-particulier lors de la signature du contrat de coaching.

4. Responsabilités

La *Société* n'a qu'une obligation de moyens dans le cadre de son activité et en aucun cas une obligation de résultat. La *Société* s'engage à réaliser ses *prestations* dans le respect des règles de déontologie de la profession et dans le respect du secret professionnel.

PUR'C.O.M. SARL

2 RUE DE LA LIBÉRATION - L-8245 MAMER - LUXEMBOURG + 352 621 545 060 - FLORENCE.BENAISE@PURCOM.LU - WWW.PURCOM.LU

TVA LU28819614 - MATRICULE 2016 2449 177 - NO AUTORISATION 10071231 1/O - RC B209453
CAPITAL SOCIAL 12 500€ - BIC BGLULL - IBAN LU96 0030 3819 5907 0000



COMMUNICATION . OPEN MIND . MOTIVATION

En aucun cas la responsabilité de la Société ne pourra être engagée au titre de dommages indirects tels que perte de données, de fichiers, perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner ou atteinte à l'image et à la réputation. En outre, la responsabilité de la Société envers le Client est limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client, et en tout état de cause, elle est limitée au montant payé par le Client au titre de la prestation fournie. De convention expresse les parties conviennent que la présente clause survivra en cas de résiliation ainsi qu'en cas de résolution judiciaire du présent contrat, y compris en cas de résolution totale prononcée aux torts exclusifs de la Société.

Pendant toute la durée du contrat, sauf mention expresse des parties, des documents ou des informations pourront être transmis non seulement par courrier ou par fax, mais aussi sous formats électroniques et par courrier électronique. Les transmissions électroniques peuvent donner lieu à des incidents techniques (notamment en cas d'infection par des virus, etc.) dont ni le Client ni la Société ne peuvent être tenus, en aucun cas, responsables.

Le Client, en cas de demande de prestation de formation intra-entreprise, s'oblige à souscrire en faveur de la Société, et maintenir pendant toute la durée de la formation, une assurance responsabilité civile couvrant les dommages corporels, matériels, immatériels, directs et indirects susceptibles d'être causés par ses préposés au préjudice de la Société, de ses représentants et des tiers.

La Société assume la responsabilité de fournir la prestation dans les conditions suivantes :

- La Société s'engage à réaliser la prestation de manière professionnelle et conforme aux règles de l'art. La Société ne peut être tenue responsable des dommages liés à l'utilisation et/ou l'exploitation, ou à tout ajout des éléments de la prestation opérée par le Client ou par un tiers.
- Le Client est seul responsable des éléments, de toute nature, qu'il fournit le cas échéant à la Société pour la réalisation de la prestation, et ce, que ces éléments appartiennent au Client ou qu'ils appartiennent à un tiers ayant accordé à ce dernier les droits et autorisations nécessaires. La responsabilité de la Société ne pourra en aucun cas être engagée.
- Dans les cas énoncés aux deux paragraphes précédents le Client s'engage à garantir la Société contre toute action qui serait intentée contre elle par un tiers et à indemniser la Société de toutes conséquences financières qui en résulteraient.
- La Société n'est pas responsable des retards ou manquement dans la réalisation de la prestation qui résulte de retards ou de manquement du Client dans l'exécution de ses propres obligations au titre du contrat ou qui résultent de la faute ou de la négligence du Client ou lorsqu'ils sont causés par des cas de force majeure (article 8).

La Société fournira ses prestations dans un délai maximum de **trente jours** à compter de la réception des documents contractuels dûment signés. Ce délai ne constitue pas un délai de rigueur et la responsabilité de la Société ne pourra pas être engagée pour un retard dans la fourniture des prestations. Toutefois, si le Client estime qu'il existe un risque sérieux que les délais contractuels de réalisation ne soient pas respectés, les parties s'engagent à se concerter afin de déterminer et trouver une solution adaptée, à l'amiable et dans les plus brefs délais.

Seuls les dirigeants d'une entreprise ou son conseil d'administration, respectivement la gérance d'une société, sinon tout représentant légal ou de gestion de société sont responsables des informations relatives à l'entreprise ou la société telle quelle, sont présentées à ses propriétaires ou à des tiers. A ce titre il appartient à tout mandataire habilité d'une société de signer les documents faisant partis du contrat. Le Client n'est pas exonéré de sa responsabilité s'il donne procuration de le représenter ou s'il donne un mandat de signature.

5. Tarifs et règlement

Tous les prix des prestations de la Société indiqués dans les devis sont en euros et hors taxes. Pour calculer le prix intégral de la prestation, il convient donc de majorer le prix indiqué du taux de la TVA en vigueur le jour de la signature du devis. La Société se réserve de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que le prix figurant dans le devis fait le jour de la commande (signature) sera le seul applicable au client.

Les prix affichés par la Société pour des prestations particulières destinées exclusivement aux client personnes physiques (exemple : séance de coaching) sont exprimés en euro déjà majoré du taux de la TVA en vigueur le jour des prestations (TTC).

Selon la prestation commandée les prix peuvent être forfaitaires et inclure certains services (exemple : documents pédagogiques), ou bien ne comprendre que les prestations simples de conseil, formation ou coaching.

Prestations de conseil : Le règlement du prix des prestations est à effectuer, sauf autres dispositions particulières, par virement bancaire, au comptant, sans escompte, à la réception de la facture.

Prestations de formations intra-entreprises : Le règlement est à effectuer par virement bancaire, au comptant, sans escompte, à la réception de la facture, sauf autres dispositions particulières. En cas de prestations de formation aux entreprises, l'inscription effectuée par le Client doit préciser le nom et prénom de chaque participant personne physique. **Toutefois l'entreprise ou l'institution reste le seul client de la Société.** Pourtant le montant global de la prestation est dû, même si un ou plusieurs participants ne sont pas présents à la formation, quelle qu'en soit la raison.

Prestations de formations inter-entreprises : Le règlement de l'intégralité du prix de la formation est à effectuer à l'inscription. L'inscription d'un participant ne sera définitive qu'à réception de l'intégralité du prix concordé. Le montant global de la prestation est dû à titre d'indemnité même si le participant ne s'est pas présenté à la formation, quelle qu'en soit la raison.

Prestation de coaching :

PUR'C.O.M. SARL

2 RUE DE LA LIBÉRATION - L-8245 MAMER - LUXEMBOURG + 352 621 545 060 - FLORENCE.BENAISE@PURCOM.LU - WWW.PURCOM.LU

TVA LU28819614 - MATRICULE 2016 2449 177 - NO AUTORISATION 10071231 1/O - RC B209453
CAPITAL SOCIAL 12 500€ - BIC BGLULL - IBAN LU96 0030 3819 5907 0000



COMMUNICATION . OPEN MIND . MOTIVATION

- Pour les entreprises, le règlement du prix des prestations est à effectuer par virement bancaire, au comptant, sans escompte, à la réception de la facture.

En cas de prestations de coaching aux entreprises, l'inscription effectuée par le *Client* doit préciser le nom et prénom de chaque participant en tant que personne physique. Toutefois l'entreprise ou l'institution reste le seul client de la *Société*. Le montant global de la prestation est dû, même si un ou plusieurs participants ne se sont pas présentés aux séances de coaching, quelle qu'en soit la raison.

- Pour les particuliers le règlement du prix des prestations est à effectuer par virement bancaire avant la prestation à la réception de la facture, ou au comptant à la fin de chaque séance sur présentation de la facture.

Dans l'hypothèse d'une offre de prestation conclue pour une période de plusieurs semaines voire plusieurs mois, et seulement en cas d'accord express entre les parties, le paiement des prestations pourra intervenir périodiquement, par virement bancaire, au comptant et sans escompte à la réception de chaque facture périodique.

Toute prestation commencée suite à la demande et/ou avec le consentement non équivoque du *Client*, doit être payée par ce dernier sans qu'il puisse opposer sa non-signature du devis ou encore l'absence de contrat. En cas de désaccord partiel sur une facture, à l'échéance, le *Client* est tenu de régler la partie de la facture non contestée.

Tout retard de paiement entrainera :

- L'exigibilité immédiate de toutes les sommes facturées restant dues et toutes autres commandes non encore facturées
- La suspension immédiate des prestations en cours
- Une facturation d'intérêts de retard calculée sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur
- L'exigibilité d'une indemnité de 15% des sommes due au titre de clause pénale, outre les frais judiciaires éventuels

6. Annulations/remplacements/reports

La *Société* se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation. Toute demande d'annulation, de remplacement ou de report, doit être formulée par écrit.

Annulation de la prestation à l'initiative de la Société :

- **Conseil et coaching :** La *Société* se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session de conseil ou une séance de coaching (le courrier électronique est retenu valable). La *Société* pourra alors proposer de nouvelles dates. Toutefois si celles-ci ne convenaient pas au *Client*, un avoir (de la validité maximale d'un an) pourra être émis ou les montants déjà réglés à l'avance, intégralement remboursés.
- **Formation :** La *Société* se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation si le minimum de places n'est pas atteint, ou pour des raisons d'ordre interne. Dans le cas d'une annulation de la prestation, la *Société* pourra alors proposer des nouvelles dates. Toutefois si celles-ci ne convenaient pas au *Client*, un avoir (de la validité maximale d'un an) pourra être émis ou les montants déjà réglés, intégralement remboursés.

Annulation de la prestation à l'initiative du Client :

- **Conseil et coaching :** Dans le cas de la prestation de conseil ou de coaching seul, le client qui est dans l'impossibilité de garantir une session ou d'assister à une séance devra avertir la *Société* **au moins 48 heures** à l'avance par écrit (le courrier électronique est retenu valable). Toute session ou séance annulée après ce terme sera considérée comme due et payable intégralement par le *Client*.
- **Formation :** Le *Client* a le droit d'annuler une formation par écrit avec lettre recommandée A/R, sans justification aucune à la *Société*, moyennant les termes suivants :
 - Les annulations reçues par la *Société* **30 jours avant** le début de la formation, donneront lieu à un remboursement intégral (ou un avoir de la validité maximale d'un an), minoré du 10% de la somme entièrement due TTC, à titre d'indemnisation.
 - De **29eme jour au 7eme jour** avant le début de la formation, la *Société* sera dans l'obligation d'exiger un montant équivalent au 30% TTC de la globalité de la prestation, à titre d'indemnisation.
 - **Du 6eme jour jusqu'à 24 heures** du début de la formation la *Société* sera dans l'obligation d'exiger un montant équivalent au 50% TTC de la globalité de la prestation, à titre d'indemnisation.
 - **À compter de 24 heures du début** de la formation aucun remboursement sera effectué et la *Société* sera dans l'obligation d'exiger le montant global TTC de la prestation, à titre d'indemnisation.

Le remplacement de participants à une prestation intra-entreprise est admis à tout moment, sans frais, avant le début de la prestation. Il est toutefois requis, d'une part, d'avertir la *Société* par écrit en indiquant les nom et prénom du remplaçant. La réduction du nombre de participants à la formation ne modifiera en aucun cas le prix global de la formation indiqué dans le devis.

Les parties se réservent le droit de reporter la formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique initiale, si des circonstances raisonnables ou indépendantes de leur volonté les y obligent. Le report de la formation n'entraînera aucune modification dans les conditions établies dans le devis.

PUR'C.O.M. SARL

2 RUE DE LA LIBÉRATION - L-8245 MAMER - LUXEMBOURG + 352 621 545 060 - FLORENCE.BENAISE@PURCOM.LU - WWW.PURCOM.LU

TVA LU28819614 - MATRICULE 2016 2449 177 - NO AUTORISATION 10071231 1/O - RC B209453
CAPITAL SOCIAL 12 500€ - BIC BGLULL - IBAN LU96 0030 3819 5907 0000



COMMUNICATION . OPEN MIND . MOTIVATION

7. Obligations du client

Le Client s'engage à :

- Payer les honoraires, les frais et les primes aux conditions et dans les termes établis par *le devis/contrat* ;
- Mettre à disposition de *la Société* toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de *la prestation* ;
- Porter à la connaissance de *la Société* des faits importants ou exceptionnels susceptibles d'affecter la réussite de *la prestation* ;
- Ne pas effectuer tout acte qui puisse affecter directement ou indirectement la réussite de *la prestation* ;
- Ne pas effectuer tout acte portant atteinte à l'indépendance de *la Société* ou de ses collaborateurs ;
- À informer *la Société* de tout changement des personnes autorisées à signer les documents au nom de l'entreprise ;
- À faire un usage personnel des comptes rendus fournis par *la Société* ;
- À refuser de confier, directement ou indirectement, une mission à tous collaborateurs de *la Société*, même en cas de sollicitation et à l'initiative de ces derniers. La présente obligation développera ses effets pendant la période d'exécution du présent contrat et pendant une période d'un an à compter de son expiration.

8. Responsabilité - Force majeure

La responsabilité de *la Société* est exclue en cas de force majeure, issue de la survenance de tout événement, tel que notamment toutes interruption de production ou de livraison, grèves, lock-out, embargo, guerres, attentats terroristes ou conséquences d'attentats, épidémies, intempéries et plus généralement, tout événement de nature similaire affectant *la Société* ou ses fournisseurs et formateurs, retardant ou rendant impossible l'exécution de ses obligations, y compris tous les cas définis de force majeure par la jurisprudence des tribunaux Luxembourgeois.

Toutefois, si le cas de force majeure perdure plus de trois (3) mois, *le contrat* pourra être résilié par l'une de deux parties, sans que cette résiliation puisse être considérée comme fautive et sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait. La résiliation, dans une telle hypothèse, devra être notifiée par lettre recommandée A/R et prendra effet à la date de la réception de ladite lettre par l'autre partie. Les sommes versées avant la date de prise d'effet de la résiliation demeurent acquises par *la Société* et tout partie résiliée de la prestation, mais non encore payée, devra être réglé par *le Client* aux échéances convenues.

9. Confidentialité – Propriété intellectuelle – Protection des données à caractère personnel

Les Parties sont tenues à une obligation de discrétion et elles considèrent comme strictement confidentielles toutes informations, documents, données, concepts, etc., dont elles pourront avoir connaissance sur l'autre partie, à l'occasion de l'exécution des prestations. Toutefois, les parties ne pourront être tenues pour responsables si certains éléments divulgués étaient dans le domaine public avant la signature du contrat ou le sont devenus pendant la durée du contrat par des sources extérieures à leur environnement.

Pendant toute la durée du contrat, sauf mention expresse des parties, des documents ou des informations pourront être transmis non seulement par courrier ou par fax, mais aussi sous formats électroniques et par courrier électronique. Les transmissions électroniques peuvent donner lieu à des incidents techniques (notamment en cas d'infection par des virus, etc.) dont ni *le Client* ni *la Société* ne peuvent être tenus pour responsables.

Le Client ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de *la Société* que pour les fins stipulés dans le contrat. Sauf accord express entre les deux Parties, *la Société* détient seule les droits intellectuels afférents aux prestations dispensées, de sorte que la totalité des supports pédagogiques sous toutes formes utilisés dans le cadre de la prestation demeure sa propriété exclusive. *La Société* demeure également propriétaire des outils, méthodes, savoir-faire, marques, nés ou développés à l'occasion de l'exécution de ses prestations.

Le Client s'interdit d'utiliser, reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux prestations de *la Société* ou à des tiers, les supports ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition, sans l'autorisation expresse et écrite par *la Société* ou de ses ayant droits.

Le Client accepte d'être cité par *la Société* comme client de l'offre de services dans le cadre de son activité commerciale, et ceci aux frais de *la Société*. À cet effet et sous réserve du respect des règles de confidentialité, *la Société* peut mentionner le nom et le logo du Client ainsi qu'une description objective de la nature des prestations, dans les listes de ses références dans le but d'une communication interne et/ou externe à *la Société*.

Le Client accepte sans aucun recours, que *la Société* puisse transmettre, sans son accord préalable, tous documents nécessaires pour la réalisation de la prestation, aux sous-traitants. *La Société* ne sera pas tenue responsable pour le traitement des documents de la part des sous-traitants ni pour le traitement des données à caractère personnel (loi du 02 aout 2002) effectué par les sous-traitants mêmes.

La Société s'engage à respecter les provisions de la loi du 2 Aout 2002 relatives à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

PUR'C.O.M. SARL

2 RUE DE LA LIBÉRATION - L-8245 MAMER - LUXEMBOURG + 352 621 545 060 - FLORENCE.BENAISE@PURCOM.LU - WWW.PURCOM.LU

TVA LU28819614 - MATRICULE 2016 2449 177 - NO AUTORISATION 10071231 1/O - RC B209453
CAPITAL SOCIAL 12 500€ - BIC BGLULL - IBAN LU96 0030 3819 5907 0000



10. Droit applicable et juridiction compétente

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une des clauses des présentes CGV ne peut affecter la validité ou l'applicabilité des autres clauses. Le cas échéant, les parties s'engagent à remplacer la clause nulle ou inapplicable par une clause valable qui est la plus proche d'un point de vue économique de la clause nulle ou inapplicable.

Les présentes CGV, sont soumises au droit luxembourgeois.

Toutes contestations susceptibles de naître entre *la Société* et *le Client* seront soumises aux tribunaux du domicile de *la Société*.

La Société se réserve toutefois le droit d'agir contre *le Client* devant les tribunaux du siège social, du domicile ou de la résidence du *Client*, ou devant tout autre tribunal compétent.

PUR'C.O.M. SARL

2 RUE DE LA LIBÉRATION - L-8245 MAMER - LUXEMBOURG + 352 621 545 060 - FLORENCE.BENAISE@PURCOM.LU - WWW.PURCOM.LU

TVA LU28819614 - MATRICULE 2016 2449 177 - NO AUTORISATION 10071231 1/0 - RC B209453
CAPITAL SOCIAL 12 500€ - BIC BGLULL - IBAN LU96 0030 3819 5907 0000