

Conditions générales

1. Objet et application

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services (ci-après « **les Conditions Générales** ») s'appliquent aux relations entre la société à responsabilité limitée Pétillances S.à.r.l. (ci-après « **la Société** ») et ses clients (ci-après « **le Client** ») (ci-après ensemble « **les Parties** » ou l'une d'entre elles « **la Partie** »).

Des conditions spécifiques additionnelles ou dérogatoires peuvent être convenues dans d'autres documents contractuels.

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes les offres et à tous les contrats de vente et de prestation de services de la Société dès le premier contact entre la Société et le Client et restent applicables pendant toute la durée des relations contractuelles nouées entre la Société et le Client. Les présentes Conditions Générales font partie intégrante de la convention conclue entre la Société et le Client.

En cas de conflit ou de contradiction entre les Conditions Générales et les termes de l'offre, du contrat ou d'autres documents contractuels plus spécifiques convenus entre la Société et le Client, ces derniers prévaudront sur les Conditions Générales.

Sauf dérogation expresse et écrite, les présentes Conditions Générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales qui seraient communiquées par le Client, même dans l'hypothèse où ces conditions prévoient que ce dernier ne contracte que sous l'empire de ses propres conditions. Sauf dérogation expresse et écrite, la Société ne sera jamais engagée par les conditions générales du Client, même dans l'hypothèse où elle ne les aurait pas expressément contestées.

2. Modalités d'exécution

Toutes les offres faites par la Société sont fournies sans engagement et à titre indicatif.

Les offres ne constituent un engagement pour la Société qu'après leur acceptation expresse manifestée par le Client soit par la signature d'une confirmation de commande, bon de commande ou d'un contrat, soit par l'encaissement d'un acompte, soit par le début des prestations par la Société.

Toute confirmation de commande, renvoi d'un bon de commande ou contrat transmis par le Client à la Société ainsi que le règlement d'un acompte engage formellement le Client, de même que le début des prestations par la Société.

3. Annulation, report ou modification de formation ou de programme par la Société

La Société sera en droit de modifier à tout moment ses programmes et prestations de formation, les formateurs, ainsi que le planning de ses formations, y inclut le droit de supprimer un ou plusieurs titres de sa gamme de produits si elle le juge nécessaire et d'annuler une activité.

Ni l'une ni l'autre Partie ne pourra être tenue responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations, si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure ou d'une cause étrangère ou de

toute autre cause indépendante de la volonté de la Société ou rendant l'exécution de ses obligations impraticables (notamment en cas de maladie d'un formateur, de catastrophe naturelle, de panne de courant, d'insurrection ou de désordre civil, de conflits sociaux, de guerre (si déclarée ou non) ou d'opérations militaires, d'urgence nationale ou locale, d'actes de terrorisme, de feu, d'intempéries, de foudre, d'explosion, d'inondation, d'affaissement ou de temps de sévérité exceptionnelle).

La Société sera en droit d'annuler ou de reporter un programme ou une prestation si le nombre de participants inscrits est insuffisant. Le cas échéant, la Société sera en droit de retarder ses prestations sans que le Client puisse réclamer un quelconque dédommagement. D'une manière générale, la seule suspension temporaire des prestations par la Société ne pourra pas être considérée comme une cause de résiliation du contrat par le Client, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client. En cas d'annulation, la Société s'engage à reporter le programme ou la prestation à une session ultérieure.

Lorsqu'un événement de force majeure survient, la Partie affectée informe l'autre Partie, si la situation le permet, endéans les trois (3) jours de sa survenance. Les Parties conviendront ensemble de la marche à suivre et des modalités de poursuite de la relation contractuelle en considération de ces circonstances exceptionnelles. La Partie affectée informera également l'autre Partie endéans les trois (3) jours de la cessation de l'événement.

4. Annulation, report ou modification de formation ou de programme par le Client

Toute annulation ou révocation de la commande ou du contrat de la part du Client devra être notifiée à la Société par tout moyen permettant au Client de fournir une preuve de l'envoi (remise contre un reçu, lettre recommandée, e-mail avec accusé de réception) et sera soumise aux conditions et pénalités suivantes :

- **Programmes de coaching individuels ou collectifs**

Toute annulation ou toute demande de report de séance par le Client devra être notifiée à la Société au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début du programme de coaching concerné. À défaut de respecter ce délai de notification, la séance en question sera considérée comme prestée. En cas d'interruption ou d'abandon du programme de coaching à l'initiative de la (des) personne(s) concernée(s), le montant total des prestations commandées sera considéré comme dû, sans préjudice du droit de la Société de prouver un préjudice plus important ou de réclamer l'exécution du contrat.

- **Formations / Workshops / Modules Vite & Bien / Team Building**

Toute annulation ou toute demande de report de séance par le Client devra être notifiée à la Société au plus tard vingt-cinq (25) jours ouvrables avant le début programmé de la prestation, pour ne pas entraîner de pénalités. Une annulation ou demande de report qui interviendrait entre vingt-cinq (25) et quinze (15) jours ouvrables avant le début programmé de la prestation entraînera de plein droit, en faveur de la Société, l'exigibilité immédiate d'un montant correspondant à cinquante pourcents (50 %) du montant total redû suivant l'offre, sans préjudice du droit de la Société de prouver un préjudice plus important ou de réclamer l'exécution du contrat. Toute annulation subséquente par le Client entraînera de plein droit, en faveur de la Société, l'exigibilité du solde global redû suivant l'offre, sans préjudice du droit de la Société de prouver un préjudice plus important ou de réclamer l'exécution du contrat. Concernant les questionnaires psychométriques, si le Client annule une session de débriefing

suite au début de remplissage des questionnaires par la ou les différente(s) personne(s) concernée(s), les frais y afférents resteront dus par le Client.

Tout changement du programme (ajout d'éléments, changement d'activités, changement de lieu, etc.) à l'offre initiale signée sera facturé à notre tarif support administratif et par heure octroyée à ces changements.

Toute organisation de service supplémentaire (location, réservation, transport, etc.) qui ne concerne pas la mission initiale de délivrance de Training, Workshop, Team-Building peut être organisée par Pétillances sur demande et sera également facturée au client au tarif support administratif/heure.

- **Consultance**

Toute annulation ou toute demande de report de séance de consultance par le Client devra être notifiée à la Société au plus tard vingt-cinq (25) jours ouvrables avant le début programmé de la prestation, pour ne pas entraîner de pénalités. Une annulation ou demande de report qui interviendrait entre vingt-cinq (25) et un (1) jour ouvrables du premier jour de prestation entraînera de plein droit, en faveur de la Société, l'exigibilité immédiate d'un montant correspondant à cinquante pourcent (50 %) redû suivant l'offre, sans préjudice du droit de la Société de prouver un préjudice plus important ou de réclamer l'exécution du contrat. Toute renonciation ou demande d'interruption du programme de consultance, une fois celui-ci démarré, entraînera de plein droit, en faveur de la Société, l'exigibilité du solde global redû suivant l'offre, sans préjudice du droit de la Société de prouver un préjudice plus important ou de réclamer l'exécution du contrat

5. Détermination des prix – facturation et paiement

Les prix figurant dans les offres, confirmations de commande et autres documents contractuels émis par la Société sont exprimés hors TVA et autres droits luxembourgeois ou étrangers, sauf lorsqu'il y est expressément fait référence.

Les prix figurant dans l'offre établie par la Société sont basés sur le coût des prestations à réaliser en vigueur à la date d'émission de l'offre. L'offre transmise par la Société au Client reste valable pour une durée maximale de trente (30) jours à compter de sa communication par la Société au Client, sauf si autrement stipulé dans l'offre. La Société se réserve le droit de facturer des frais administratifs pour toute commande inférieure à deux-cent-cinquante (250) euros.

Toute prestation d'une durée allant au-delà de deux (2) heures sera facturée comme une demi-journée. Toute prestation d'une durée allant au-delà de quatre (4) heures sera facturée comme une journée complète.

Le Client doit accepter l'offre endéans le délai précité soit par le renvoi d'une confirmation de commande joint par la Société à son offre, soit par l'envoi d'un bon de commande signé, soit par la signature d'un contrat avec la Société, soit par le paiement d'un acompte, à défaut de quoi l'offre est caduque. L'acceptation par le Client sans contestation du début des prestations par la Société vaudra également acceptation de l'offre.

Sauf stipulation expresse contraire, les délais de réalisation des prestations par la Société sont transmis à titre indicatif et n'engagent pas la Société, de sorte que les éventuels retards ne pourront pas donner droit à l'annulation d'une commande ou à des dommages et intérêts par la Société.

La Société se réserve le droit de facturer un acompte de trente pourcent (30%) sur le prix total, dès confirmation de commande par le Client, notamment dans le contexte de formations personnalisées spécifiquement développées sur demande du Client, les activités de type *Team building* et, plus généralement, pour les nouveaux clients de la Société.

Dans le cadre des services de consultance, la Société propose une tarification basée sur une estimation hypothétique présentée dans le tableau des prix. Cependant, en raison de la nature spécifique de chaque projet, la plupart des prestations de consultance sont réalisées en régie et seront donc adaptées en fonction des besoins réels. Afin d'assurer la transparence, une fiche de mission sera maintenue à jour et détaillera les heures de travail consacrées à chaque aspect du projet. Sur cette base, la Société établira une facture mensuelle en fonction des heures de travail réelles réalisées par la Société.

En principe, les factures établies par la Société sont envoyées uniquement par voie électronique au Client. Elles sont exprimées en euros et payables par virement bancaire endéans les trente (30) jours à compter de la date de la facture.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal en vigueur calculés sur les montants en souffrance, conformément à la loi modifiée du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et intérêts de retard, qui correspond au taux de référence de la Banque Centrale Européenne majoré de huit pourcent (8%).

En cas de non-paiement de la facture à son échéance, la Société se réserve le droit de réclamer, à titre d'indemnité forfaitaire, un montant supplémentaire égal à dix pourcent (10%) du solde restant dû avec un minimum de quarante (40) euros sans préjudice des intérêts de retard prévus ci-dessus. Tous les frais de recouvrement que la Société serait amenée à engager resteront à la charge du Client.

Tout refus de paiement pour quelque cause que ce soit devra être notifié à la Société par écrit endéans les huit (8) jours après la réception de la facture. Les factures qui ne seraient pas contestées endéans ce délai sont considérées comme définitivement acceptées.

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, la Société aura de plein droit la faculté de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations commandées par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations jusqu'au paiement intégral des sommes dues et sera en droit de demander au Client, pour l'exécution des engagements ultérieurs, de fournir une garantie bancaire irrévocable.

Tous les paiements seront imputés par priorité sur les intérêts, les indemnités forfaitaires et les éventuels frais d'avocat et ensuite sur les factures les plus anciennes.

6. Règlement des frais

Sauf convention contraire expresse, tous les frais engagés par Pétillances, notamment les frais de déplacement, de séjour et de communication, les frais liés à la location de locaux, de même que toutes les dépenses engagées par Pétillances au profit du Client, seront facturés au Client en sus de la

rémunération normale prévue à l'article 6. À cet effet, il est précisé que les durées de voyage sont considérées comme temps de prestation de travail.

Tout frais de communication supplémentaire engendré par l'utilisation du Client dans le cadre de prestations réalisées en format visio-conférence (Webex, Teams, etc.) fera l'objet d'une refacturation à charge du Client.

Pour l'exécution d'une mission sur le territoire luxembourgeois, des frais de déplacement s'appliqueront par zones, à raison de (voir carte du territoire ci-jointe) :

- Luxembourg – zone bleue : zéro virgule zéro (0,00) euro par kilomètre parcouru ;
- Luxembourg – zone verte : zéro virgule cinquante (0,50) euro par kilomètre parcouru ;
- Luxembourg – zone jaune : zéro virgule soixante (0,60) euro par kilomètre parcouru.

Pour l'exécution d'une mission à l'étranger (en dehors du territoire luxembourgeois), Pétillances a en outre droit au remboursement des frais de voyage (indemnité kilométrique) à raison de **zéro virgule soixante-quinze (0,75) euro** par kilomètre parcouru ainsi que des frais de séjours de l'ensemble des formateurs mandatés par cette dernière, y compris les accessoires (repas, boissons, etc.).

Les frais de voyage et de séjour sont remboursés par le Client à Pétillances sur simple présentation d'une pièce justificative (facture, ticket, etc.).

Un certificat de formation sera émis et envoyé aux participants par voie digitale. Toute demande d'impression sur papier sera facturée à trois (3) euros/pièce.

Nos formateurs s'engagent à fournir les listes de présence signées après les formations réalisées chez le client. Chaque copie de liste de présence demandée trois (3) mois après la date de la prestation sera également facturée au tarif frais support administratif/heure.

7. Résiliation

La Société sera en droit de résilier une commande ou un contrat, respectivement mettre un terme à une relation contractuelle en cas de défaut d'exécution par le Client de ses obligations découlant de la relation contractuelle nouée avec la Société. Dans ce cas, la Société ne sera pas responsable de l'inexécution totale ou partielle de ses obligations, ni des dérangements et autres frais liés à une telle résiliation qui ne pourra en aucun cas donner droit à un quelconque dédommagement du Client. Cette résiliation s'effectuera par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Client à son adresse indiquée dans le bon de commande ou le contrat.

Une telle résiliation par la Société se fera sans préjudice des droits déjà acquis de celle-ci. La Société sera ainsi notamment en droit de réclamer le paiement intégral des prestations réalisées, des frais et autres dépenses liés, ainsi que du préjudice subi suite à la résiliation prématurée de la relation contractuelle avec le Client.



8. Limitation de responsabilité

La responsabilité de la Société pour les services fournis, ne pourra être engagée que pour des dommages directs et ne pourra jamais, sauf stipulation expresse convenue entre Parties, dépasser les limites de la R.C. d'exploitation souscrite par la Société.

9. Propriété intellectuelle

Tout droit de propriété intellectuelle appartenant à la Société au moment de l'exécution du contrat ou créé en cours d'exécution du contrat, est et restera la propriété unique et exclusive de la Société. L'ensemble des documents quel qu'en soit le support (papier, électronique...) ainsi que l'ensemble du matériel mis à disposition dans le cadre des activités de la Société constituent des œuvres originales protégées par la législation sur la propriété intellectuelle et des droits d'auteur. En conséquence, le Client s'interdit d'utiliser, copier, transmettre et, généralement, d'exploiter tout ou partie de ces documents et de ce matériel sans l'accord préalable et écrit de la Société. Le Client se porte fort du respect de la présente clause par les participants à la formation ou au programme proposé par la Société.

La Société accorde au Client un droit personnel, non transférable et non exclusif d'utiliser les droits de propriété intellectuelle de la Société uniquement aux fins spécifiques prévues dans le cadre de la relation contractuelle.

10. Confidentialité

Une Partie peut avoir accès aux informations confidentielles de l'autre Partie. Tout document contractuel ou information présentés comme tels par une des Parties à l'autre (ci-après « **Informations Confidentielles** ») seront traités comme confidentiels. Chaque Partie prendra toutes les mesures raisonnables pour respecter la stricte confidentialité des Informations Confidentielles et ne les dévoilera à aucun tiers sans le consentement écrit et préalable de l'autre Partie.

Chaque Partie accepte que toutes les Informations Confidentielles reçues de l'autre Partie ne soient divulguées qu'aux employés ou sous-traitants pour qui la connaissance de ces Informations Confidentielles est nécessaire aux fins de l'exécution de leurs obligations contractuelles par les Parties. Ces personnes seront informées du caractère confidentiel des informations et de leur obligation de les traiter comme telles.

Les Informations Confidentielles n'incluent pas (i) les informations régulièrement en possession de la Partie réceptrice ou connues de celle-ci avant la réception desdites informations de la part de la Partie divulgatrice et qui avaient été transmises à la Partie réceptrice sans obligation de confidentialité ; (ii) les informations qui ont été régulièrement divulguées à la Partie réceptrice par une autre personne ; (iii) les informations qui font partie du domaine public ou y entrent sans action ou inaction inappropriée de la part de la Partie réceptrice ; et (iv) les informations qui sont développées indépendamment par la Partie réceptrice.

Certaines informations que la Société collecte concernant le Client pour des raisons légales pourront être communiquées à des tiers lorsque la Société y est contrainte par la loi ou y a un intérêt légitime, notamment à des fins de sécurité publique, de prévention, de recherche, de constatation et de poursuites d'infractions pénales. En effet, l'obligation de confidentialité se dégageant du présent

article n'interdira pas à la Société de divulguer une information si cette information est requise ou permise en vertu des règles légales ou professionnelles applicables, notamment dans le cadre d'une procédure disciplinaire, civile, commerciale ou pénale.

11. Traitement des données à caractère personnel – en application du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

La Société s'engage à traiter les données fournies par le Client conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables et notamment au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « **le RGPD** »).

La Société traite des données à caractère personnel du Client, telles que des données de contact, des données d'identification ainsi que des données financières dans le cadre de l'exécution du contrat. Ces données sont recueillies pour les finalités suivantes : (i) permettre l'exécution des contrats de prestation de services et/ou de fourniture de matériel ; (ii) assurer la gestion de la relation avec le Client ; (iii) assurer le suivi des services prestés ; (iv) permettre la facturation ; (v) développer la relation commerciale (marketing) ; (vi) garantir le recouvrement des impayés ; (vii) gérer les contentieux éventuels.

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités susmentionnées ou le temps nécessaire pour permettre à la Société de répondre à ses obligations légales.

La Société prend toutes les mesures nécessaires et raisonnables, de nature technique et organisationnelle, pour garantir un niveau de sécurité élevé concernant les données traitées et assurer la protection de ces données contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé ainsi que toute autre forme de traitement illicite.

L'accès aux données à caractère personnel est strictement limité aux employés de la Société habilités à les traiter en raison de leurs fonctions et soumis à une obligation stricte de confidentialité.

Les données recueillies pourront éventuellement être communiquées à des sous-traitants de la Société lorsque ceci s'avère nécessaire pour l'accomplissement des prestations souhaitées par le Client. La Société s'assure que dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, ses sous-traitants utilisent les données à caractère personnel du Client en conformité avec la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Par ailleurs, la Société peut être amenée à communiquer des données à caractère personnel du Client en vertu d'une obligation légale ou aux fins de règlements de conflits.

Le Client dispose d'un droit d'information, d'accès, de rectification et d'effacement des données personnelles qui le concernent, conformément au RGPD. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de ses données personnelles ou en demander la limitation. Le Client peut exercer ses droits à tout moment en soumettant une demande écrite à la Société/auprès du Délégué à la protection des données de la Société par voie électronique (dpo@petillances.com) ou par voie postale (Pétillances S.à r.l., DPO, 148, route d'Arlon, L-8010 STRASSEN).

En s'engageant avec la Société, le Client reconnaît et accepte la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel et de celles des personnes concernées dans le cadre du service faisant l'objet de cette approbation tels que précédemment exposés.

Avec l'accord du Client, la Société se réserve le droit d'utiliser ces données pour adresser ultérieurement à chaque Client toutes communications ayant trait à des offres de services analogues ou complémentaires à leur précédente prestation et sans préjudice du droit reconnu au destinataire de ces offres de demander, à tout moment et par écrit, la cessation de telles communications.

12. Loi applicable et tribunal compétent

Le droit luxembourgeois est applicable aux relations contractuelles nouées entre la Société et le Client ainsi qu'à tous les documents contractuels conclus entre la Société et le Client, y compris aux présentes Conditions Générales.

Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions Générales ainsi qu'aux autres documents contractuels conclus entre le Client et la Société fera l'objet d'une recherche de solution amiable.

En cas de conflit persistant, les tribunaux de Luxembourg-ville seront exclusivement compétents pour résoudre tout litige découlant des relations contractuelles nouées entre la Société et le Client ainsi que tous les documents contractuels conclus entre la Société et le Client, y compris les présentes Conditions Générales.

13. Divers

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les dispositions de ses Conditions Générales.

Dans l'hypothèse où l'une des stipulations des présentes Conditions Générales ou des autres documents contractuels deviendrait, en totalité ou en partie, nulle, inapplicable ou illégale, ceci sera sans effet sur la validité des autres stipulations de ces Conditions Générales ou des autres documents contractuels.

Le personnel de la Société qui fournit des services au Client ne sera considéré, à aucune fin, comme un employé du Client. Chaque Partie restera un contractant indépendant. Aucune Partie ne sera habilitée ou ne saurait obliger l'autre de quelque manière que ce soit.

La Société est en droit de sous-traiter tout ou partie de ses services à un tiers. Elle pourra également céder, accorder en sous-licence, transférer ou aliéner de toute autre manière un quelconque de ses droits ou obligations découlant de la relation contractuelle à un tiers sans le consentement de l'autre Partie.

Durant la réalisation de la relation contractuelle et pour une période de douze (12) mois suivant la réalisation, le Client ne sollicitera ni directement ni indirectement en vue de recruter ou d'engager aucun membre du personnel (comme employé, consultant ou en toute autre qualité) de la Société, sans le consentement écrit et préalable de la Société. En cas de violation de son obligation de non-sollicitation, le Client s'engage à payer à première demande à la Société une indemnité journalière de deux mille (2.000) euros aussi longtemps qu'il n'aura pas été mis définitivement fin par le Client à la

violation constatée. Le paiement de cette indemnité interviendra au plus tard dans les quinze (15) jours calendriers de la notification par la Société de l'infraction constatée. L'indemnité journalière s'entend sans préjudice du droit pour la Société de démontrer, le cas échéant, un préjudice supérieur et d'en obtenir l'indemnisation.